

Junta Directiva Comunicado de Acuerdo

Para efectos de dar cumplimiento y ejecución a lo resuelto por la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, la Secretaría Técnica remite el presente Acuerdo, el cual establece:

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

Considerando

- 1- Procede a presentar el Lic. Luis Gerardo Dobles Ramírez, el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, el cual fue remitido por la Lic. Tricia Rodríguez Fuentes, Contralora de Servicios.
- 2- Manifiesta el Sr. Presidente Ejecutivo que él tuvo la oportunidad de revisar dicho reglamento, el cual se ajusta a los requerimientos y condiciones operativas de la Contraloría de Servicios y los fines perseguidos por ésta figura, razón por la cual somete a consideración de los Sres. Directores su aprobación en los términos y condiciones presentados.
- 3- Que por considerarlo pertinente, la Junta Directiva, **POR TANTO;**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Acuerda

- 1- Aprobar el Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, así como el Manual Trámite y Seguimiento de Reclamos y Consultas correspondiente, en los siguientes términos y condiciones:

Responsable de
Ejecución

Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. NATURALEZA.

La Contraloría de Servicios, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° del Decreto Ejecutivo 34587-PLAN, se constituye como un instrumento esencial en la modernización y mejora del servicio que brinda el Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura, a través del diseño y la puesta en marcha de sistemas de control y evaluación de la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios y el alcance de los programas institucionales.

Artículo 2. OBJETIVO.

Contribuir a desarrollar en las distintas áreas de servicio, una labor sistemática y permanente de modernización en la organización administrativa y su gestión, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia en los servicios prestados.

Artículo 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.

Consulta: Es aquella solicitud de información que formula una persona usuaria, a fin de aclarar dudas sobre los servicios que brinda el INCOPECSA.

**Contraloría de
Servicios**

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

Consultante: Es la persona física o jurídica, de derecho privado o público, nacional, extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INCOPECA, que presenta una consulta ante la Oficina de la Contraloría de Servicios.

Inconformidad: Es el descontento o acusación expresada de forma oral o escrita, manifestada por la persona usuaria, sobre la prestación inapropiada de un servicio Institucional.

Descargo de la Disconformidad: Se refiere a la oportunidad y al derecho constitucionalmente garantizado con que cuenta la persona generadora de la disconformidad o consulta para presentar ante la Contraloría de Servicios, las consideraciones que estime conveniente así como las pruebas de descargo, permitidas por la Ley. Todo lo anterior, con el fin de que se le permita a la Contraloría de Servicios aclarar los alcances de la disconformidad o consulta y llegar así a una resolución que garantice la satisfacción de la persona usuaria.

Generador de la Disconformidad o consulta: Es la persona funcionaria Institucional que genera una disconformidad o consulta en contra de la adecuada prestación del servicio público o institucional.

Tipo de personas usuarias: Aquella persona que acude al INCOPECA para solicitar información, acceder a los servicios que brinda la Institución o, en general por cualquier otro motivo.

ABREVIATURAS

Decreto: Decreto Ejecutivo 34587-PLAN.

MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.

INCOPECA: Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura

Artículo 4. ADSCRIPCIÓN E INDEPENDENCIA DE CRITERIO.

La Contraloría de Servicios estará adscrita a la Presidencia Ejecutiva, garantizando una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones. Sin embargo ejecutará sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias de la Institución.

Artículo 5. ATRIBUCIONES.

El (la) Contralor(a) de Servicios podrá actuar de oficio o a solicitud de parte y todas las siguientes atribuciones:

- a) Libre acceso a todos los libros, archivos y documentos del Instituto, así como a otras fuentes de información relacionada con la prestación del servicio, excepto informes técnicos que puedan servir para la sustentación de procedimientos administrativos que estén pendientes de ser firmados, o de resolución e información personalísima de funcionarios.
- b) Solicitar a los funcionarios o empleados de la Institución, pertenecientes al nivel administrativo y sustantivo, los informes, datos y documentos necesarios para el

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

cabal cumplimiento de sus funciones. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta del conocimiento a la Contraloría de Servicios Institucional.

- c) Solicitar a los funcionarios o empleados de la Institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contralorías de Servicios, para lo cual se trabajará en coordinación con los diferentes órganos y unidades administrativas.
- d) Divulgar el servicio de la Contraloría de Servicios y los procedimientos establecidos.
- e) Coordinar con la unidad de Recursos Humanos para el control y seguimiento de mejoras en función de las denuncias planteadas en las diferentes áreas.
- f) Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación del servicio de la Institución.

Artículo 6. FUNCIONES.

Estas son las funciones del/o Contralor(a) de Servicios:

- a) Atender oportunamente las inconformidades, denuncias o sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- b) Elaborar y proponer al Jerarca para su aprobación, los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias del usuario, respecto a los servicios públicos que se prestan, así como establecer los mecanismos de control y seguimiento de las mismas. Estos procedimientos deberán ser accesibles y expeditos.
- c) Vigilar por el cumplimiento institucional en la pronta respuesta a las inconformidades presentadas por usuarios de los servicios.
- d) Supervisar y evaluar la prestación de apoyo y ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento del artículo 10 del Decreto N°. 26831 denominado Reglamento a la Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, Ley N°7600.
- e) Identificar conflictos en la relación de la Administración con el usuario específicamente sobre el exceso de requisitos, trámites administrativos y de control interno, que afecten la prestación del servicio.
- f) Establecer instrumentos de información y procedimientos accesibles a los usuarios para formular inconformidades o sugerencias.
- g) Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, inconformidades y sugerencias presentadas por los usuarios.

Artículo 7. DOTACIÓN DE RECURSOS

Para el cumplimiento de las funciones, el jerarca Institucional deberá dotar a la

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

Contraloría de Servicios de los recursos necesarios, que garanticen su funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, a nivel nacional, el jerarca la dotará como mínimo de dos funcionarios, incluido el (la) Contralor (a) de Servicios, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ejecutivo 34587-PLAN.

CAPITULO II

DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE INCONFORMIDADES

DENUNCIAS Y CONSULTAS

Artículo 8. RESPONSABLE.

De acuerdo a las funciones establecidas, corresponde a la persona encargada de la Contraloría de Servicios, velar por que se atiendan oportunamente y se dé el trámite y la resolución correspondiente a las inconformidades y las consultas presentados por las personas usuarias, procurando una solución a los problemas que planteen.

Artículo 9. – DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

9.1 Presentación de la Inconformidad, denuncia o Consulta.

Toda persona individual o colectiva puede plantear ante la Contraloría de Servicios inconformidades o consultas relacionados con la prestación de los servicios brindados por la Institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios que brinda el INCOPESCA, lo que puede generar responsabilidad disciplinaria en contra de la persona funcionaria que cause en detrimento de los servicios que brinda el INCOPESCA.

Cuando las personas usuarias se vean en la necesidad de plantear ante la Contraloría de Servicios una inconformidad o consulta, lo puede hacer utilizando cualesquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance; o puede presentar su gestión personalmente en la oficina de la Contraloría de Servicios ubicada, en el Barrio El Carmen, Puntarenas, del Estadio Lito Pérez, 200 metros al Oeste y 200 metros Norte.

Asimismo sobre la base de las consideraciones anteriores, podrán plantearse las inconformidades, denuncias o consultas requiriendo a la administración la reserva o secreto de la identidad del gestionante, 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.

9.1.1 Información que presenta la persona Inconforme o consultante.

El usuario deberá suministrar, de forma obligatoria, la siguiente información:

- Nombre completo del usuario o cliente.
- Número y documento de identidad.
- Lugar de residencia.
- Algún número de fax, correo electrónico, teléfono (habitación o celular).
- Detalle de los hechos u omisiones con la indicación de la(s) posible(s) persona(s)

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

o dependencia(s) involucradas.

9.1.2. Trámite de la Inconformidad, denuncia o de la Consulta.

9.1.2.1. - Toda inconformidad que se formule, se llevará un registro. Para tales efectos, se ingresará en una base de datos, la información requerida por el sistema en la fórmula de ingreso, en la que se indicará como mínimo:

9.1.2.1.1. Calidades de la persona que plantea la inconformidad.

9.1.2.1.2. Número de teléfono y dirección donde se pueda localizar.

9.1.2.1.3. Número de expediente o fórmula de la inconformidad presentada.

9.1.2.2. - Para las denuncias se llevará un registro de cada una de ellas, cumpliendo para tales efectos con lo indicado en el artículo 35 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

9.1.2.3. - Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal. De lo manifestado por el administrado, el funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida y la cual contendrá:

9.1.2.3.1. Nombre completo del funcionario denunciado y oficina, departamento o lugar de trabajo.

9.1.2.3.2. Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la denuncia.

9.1.2.3.3. Referencia específica o comprobante cuando la denuncia se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante o documentos similares.

9.1.2.3.4. Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

9.1.2.4. - Una vez realizada la denuncia o inconformidad se deberá proceder a la apertura de un expediente, rotulado con el nombre del cliente o usuario y el número consecutivo que tiene el formulario de la denuncia, inconformidad o consulta, según corresponda.

9.1.2.5.- Se prepara el oficio dirigido a la persona generadora de la denuncia, inconformidad o consulta, haciendo el traslado de la gestión, esta persona cuenta con un plazo de tres días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios.

9.1.2.6.- Cada vez que ocurra una vicisitud en la tramitación de la denuncia, inconformidad o la consulta, se digita en el registro todas las incidencias o datos que considere necesario para mantener al día y actualizado el expediente.

9.1.2.7.- Una vez concluida la tramitación del expediente, pone en conocimiento del resultado al usuario o clientela y deja constancia de la satisfacción de esta persona, y procede a digitarlo en el registro como "Resolución de la denuncia, inconformidad o de la Consulta".

9.1.2.8.- En caso de que esta persona no puede ser ubicada, sea porque no hay respuesta telefónica o no hay respuesta a las comunicaciones electrónicas que se le hagan llegar,

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

la Contraloría de Servicios puede en un plazo de 5 días hábiles posteriores al último intento de comunicación fallida, proceder al cierre definitivo del expediente.

9.1.2.9.- La persona encargada de la Contraloría de Servicios, luego de un estudio del expediente procede con su firma y sello, a cerrar de forma definitiva el expediente.

9.1.3. Investigación Preliminar.

La persona funcionara de la Contraloría de Servicios responsable de atender la denuncia, disconformidad o consulta, en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar encuestas, visitas al campo, entrevistas, cuestionarios, observación o cualquier otro medio para obtener la información necesaria que le permita determinar los alcances de la gestión presentada así como la tramitación que se le da. Una vez concluida esta etapa deberá digitar en el registro "Presentación de la Denuncia, Disconformidad o Consulta". Posteriormente y a medida que va avanzando la investigación, en las veces que sea necesario, debe digitar en el registro "Informe del Estado de la Denuncia, Disconformidad o Consulta". Finalmente concluida la tramitación deberá registrarlo como "Resolución de la Denuncia, Disconformidad o Consulta".

9.1.4. Plazo para resolver.

Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios serán tramitadas con la mayor diligencia por la Contraloría de Servicios. Quedando obligada la Contraloría de Servicios a contestar en un plazo máximo de cinco días hábiles. Cuando por razones de complejidad, la solución definitiva no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios dispone de un plazo de quince días hábiles más y excepcionalmente podrá prorrogarse por otros quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo por investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Artículo 9.2.- De la confidencialidad.

La Contraloría de Servicios de conformidad con las regulaciones aplicables, guardará confidencialidad de la identidad del denunciante, especialmente en aquellos casos en los que el cliente lo solicite de forma expresa o se considere que, como consecuencia de las investigaciones, pueda afectar, la continuidad y atención de los servicios que deben brindársele, o bien, poner en peligro su integridad física.

De igual manera los estudios que originan la apertura de procedimientos administrativos, la información, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan las auditorías internas, la administración y la Contraloría General, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo.

Una vez notificado el informe correspondiente y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que obren en el expediente administrativo.

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva Comunicado de Acuerdo

Artículo 9.3.- De la obligación de coordinar.

Con la finalidad de recabar los elementos probatorios necesarios para la apertura y tramitación de un expediente o consulta, todas las dependencias y funcionarios del Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura deberán prestar colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando ésta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación de servicio, tal y como lo establece el artículo 6 del Reglamento a la Ley 8220 (Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos). La negativa o negligencia del funcionario o el incumplimiento de estas obligaciones lo harán incurrir en responsabilidad disciplinaria según lo señalado en el Capítulo XIV, artículos 96 y siguientes del Reglamento Autónomo de Servicio y artículo 10, inciso f de la Ley 8220.

Artículo 9.4. De los traslados de casos.

Las fórmulas de los traslados de casos a utilizar por la Contraloría de Servicios deberán contener como mínimo lo siguiente:

- Identificación del usuario inconforme.
- la descripción de los hechos objeto de la inconformidad.
- la petición concreta que formula el usuario inconforme o el administrado.

Artículo 10. Del informe final de investigación.

Una vez que la Contraloría obtenga respuesta a los traslados y obtenga la información necesaria para esclarecer el asunto sometido a su consideración, procederá a la elaboración de un informe, el cual podrá contar con recomendaciones sobre el fondo o el procedimiento- para el mejoramiento de la calidad de servicio. Una vez notificado el interesado de la resolución final, la Contraloría procederá al cierre del expediente.

No obstante, en casos de determinarse durante la investigación que existen violaciones a la relación de servicio, el Contralor comunicará al Presidente Ejecutivo, a efectos de que se adopten las medidas requeridas. De considerarse necesaria la apertura de procedimiento disciplinario contra el o los funcionarios responsables, se trasladará tal solicitud a la Presidencia Ejecutiva o Asesoría Legal para que proceda conforme al artículo 36 del Reglamento de la Ley 8220. Ley de Protección al Ciudadano contra el exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

Artículo 11- De las investigaciones de oficio.

Corresponde a la Contraloría de Servicios tramitar las investigaciones que le asigne en forma especial la Presidencia Ejecutiva que a consideración propia estime oportunas para el mejoramiento de la calidad del servicio.

Con fundamento en la investigación se elaborará un informe que podrá incluir recomendaciones para la adopción de políticas, manuales, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz a favor de los administrados.

Artículo 12- Del seguimiento de las recomendaciones.

El(la) Contralor(a) de Servicios podrá realizar todos aquellos trámites y procedimientos

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

necesarios para vigilar y garantizar el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en los informes rendidos por la Contraloría que requieran seguimiento, para lo cual el(la) Contralor(a) promoverá y participará en el desarrollo de mecanismo de control permanente de gestión sobre procedimiento y tramitación de expedientes y consultas, a través de la verificación de la información y el análisis de los indicadores de gestión, así como en la elaboración, revisión de los reglamentos y demás normas internas de la institución tendientes a la modernización de procesos del accionar institucional.

CAPITULO III

DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y DIVULGACIÓN

Artículo 13.- De la Capacitación, Promoción y Divulgación:

La Contraloría de Servicios en coordinación permanente con las Áreas de Capacitación y la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas, promoverá la participación y apoyo en espacios de capacitación convocada por la Institución, así como por organizaciones e instituciones homólogas y de aquellas actividades que tengan como objetivo la elaboración, diseño, asesoría y ejecución de proyectos específicos y coordinación de proyectos a desarrollar en materia de calidad y excelencia del servicio.

Artículo 14.- Relación inter institucional:

En coordinación con el despacho de la Presidencia Ejecutiva, el(la) Contralor(a) de Servicios podrá participar en reuniones, talleres, seminarios, foros y proyectos en conjunto con otras instancias homólogas, con el propósito de coordinar interinstitucionalmente en mejora del cumplimiento de los objetivos institucionales y sectoriales.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

2- Manual de Trámite y Seguimiento de Reclamos y Consultas

INSTITUTO COSTARRICENSE DE PESCA Y ACUICULTURA

Código CS 01

Firma Jefatura de Dependencia:

Responsable de
Ejecución

Trámite y Seguimiento de
Reclamos y Consultas

Firma Gestor (a):

Firma Aprobación Autoridad Superior:

**Contraloría de
Servicios**

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para brindar el trámite oportuno a los reclamos y las consultas desde el momento que se interponen ante la CS hasta su resolución definitiva.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal del INCOPECA, en la presentación de reclamos y consultas de las personas clientes institucionales.

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva Comunicado de Acuerdo

3. ABREVIATURAS

CS: *Contraloría de Servicios.*

DECRETO: *Decreto Ejecutivo 34587-PLAN*

MIDEPLAN: *Ministerio de Planificación y Política Económica*

INCOPECA: *Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura.*

4. DEFINICIONES

Consulta: Es aquella solicitud de información que expresa la persona usuaria a fin de aclarar dudas acerca de los servicios que brinda el INCOPECA.

Consultante: Es la persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INCOPECA que presenta una consulta ante la CS.

DESCARGO DEL RECLAMO: Se refiere a la oportunidad y al derecho constitucionalmente garantizado con que cuenta la persona contra la que se dirige un reclamo o consulta para presentar ante la CS, las consideraciones que estime convenientes así como las pruebas de descargo, permitidas por la Ley. Todo lo anterior, con el fin de que se le permita a la CS aclarar los alcances del reclamo o consulta y llegar así a una resolución que garantice la satisfacción de la persona usuaria.

GENERADOR DEL RECLAMO: Es la persona funcionaria (o) Institucional contra la que se dirige un reclamo o consulta en contra de la adecuada prestación del servicio institucional.

RECLAMANTE: Es la persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, que presenta un reclamo ante la CS.

RECLAMO: Se refiere a la manifestación oral o escrita, formulada por la persona usuaria sobre de la inadecuada prestación de un servicio institucional.

PERSONA USUARIA (O): Persona que acude al INCOPECA para solicitar información, acceder a los servicios que brinda el INCOPECA o, en general por cualquier motivo.

5. RESPONSABILIDAD DEL TRÁMITE DE RECLAMOS Y CONSULTAS

De acuerdo con lo establecido por el inciso e) del artículo 12 del Decreto, es responsabilidad de la persona encargada de la CS, velar por que se atiendan oportunamente y se dé el trámite y la resolución correspondiente a los reclamos y las consultas presentados por las personas usuarias, procurando una solución a los problemas que planteen.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Presentación del Reclamo o Consulta

De acuerdo con lo establecido por el artículo 18 del Decreto Ejecutivo, toda persona individual o colectiva puede plantear ante la CS reclamos o consultas respecto a la prestación de los servicios brindados por la Institución y sobre las actuaciones de las personas funcionarias en el ejercicio de sus labores, cuando se estimen que afectan directa o indirectamente los servicios que brinda el INCOPECA, lo que puede generar responsabilidad disciplinarias en contra de la persona funcionaria que cause demérito en los servicios que brinda el INCOPECA (artículo 21 del Decreto).

Dicho reclamo o consulta lo podrá hacer utilizando cualesquiera de los medios de comunicación que tenga a su alcance; o puede presentar su gestión en la oficina de la CS, ubicada en las Instalaciones del Muelle Multiservicios Terminal Pesquera, Barrio El

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

Carmen, Puntarenas, Del Estadio Lito Pérez, 100 metros Oeste y 200 metros Norte.

6.1.1. Información que presenta la persona reclamante o consultante
El usuario suministra de acuerdo a lo que establece el artículo 19 del Decreto, de forma obligatoria la siguiente información:

- Nombre completo
- Número y tipo de documento de identidad
- Lugar de residencia
- Detalle de los hechos u omisiones con la indicación de los(as) posible(s) dependencias.
- Persona o personas involucradas.
- Cualquier referencia o elementos probatorios.
- Algún número de fax, correo electrónico, teléfono (habitación o celular), para recibir comunicación.

6.1.2. Trámite del Reclamo o la Consulta

1. Una vez recibido el reclamo o la consulta la persona que ocupa el cargo de jefatura en las diferentes Oficinas Regionales ingresa los datos al correo electrónico de la Contralor(a) de Servicios.
2. La persona encargada de la CS podrá de conformidad con la disponibilidad del personal asignar el rol de trabajo los casos que se presentan.
3. Una vez distribuido el trabajo, el analista de la CS responde de dar el seguimiento, digital en el sistema el FR CS 01 "Presentación del Reclamo o Consulta". Para tal efecto llena todos los espacios con la información que ahí se solicita
4. Procede a la apertura de un expediente el cual rotula con el nombre del usuario y el número automatizado del reclamo a la consulta, según corresponda.
5. Prepara el oficio que dirige a la persona generadora del reclamo o la consulta, haciendo el traslado de la gestión, esta persona cuenta con un plazo de tres días hábiles para responder a la Contraloría de Servicios
6. Cada vez que ocurra una vicisitud en la tramitación del reclamo o consulta, digita en el sistema el FR CS 02 "Informe de Estado del Reclamo o de la Consulta", donde anota todas sus incidencias. De igual forma anota cualquier otro dato que considere necesario para mantener al día y actualizado el expediente.
7. Una vez concluida la tramitación del expediente, pone en conocimiento del resultado al usuario y deja constancia de la manifestación de esta persona, procede a digitar en el sistema el FR CS 03 "Resolución del Reclamo o de la Consulta".
8. En caso que esta persona no puede ser ubicada, sea por que no hay respuesta telefónica o no hay respuesta a las comunicaciones electrónicas que se el hagan llegar, la CS puede en un plazo de cinco días hábiles posteriores al último intento de comunicación fallida, proceder al cierre definitivo del expediente.
9. La persona encargada de la CS, luego de un estudio del expediente procede con su firma y sello a cerrar de forma definitiva el expediente.

En el caso que por las características de la gestión, éste no es competencia de la CS,

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva

Comunicado de Acuerdo

la persona responsable de atenderla se lo hace saber al usuario. En este caso se le indica la instancia interna o externa ante la cual puede tramitar su gestión.

6.1.3. Investigación Preliminar

La persona funcionaria de la CS responsable de atender el reclamo o la consulta, en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar encuestas, visitas al campo, entrevistas, cuestionarios, observación o cualquier otro medio para obtener la información necesaria que le permita determinar los alcances de la gestión prestada así como la tramitación que se le da. Una vez concluida esta fase procede a digitarla en el sistema. Utiliza el FR CS 01 "Presentación del Reclamo o Consulta". Posteriormente y a medida que avanza la investigación, en las veces que sea necesario, digita el FR CS 02 "Informe del Estado del Reclamo o Consulta". Al finalizar la tramitación del reclamo o la consulta, digita el FR CS 03 "Resolución del reclamo o consulta".

6.1.4. Plazo para Resolver

La CS resuelve los asuntos sometidos a su conocimiento ajustándose a lo dispuesto en el artículo 20 del Decreto. Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios son tramitadas con la mayor diligencia. La CS tiene un plazo de cinco de días hábiles para contestar. Cuando por razones de complejidad la solución definitiva no pueda brindarse en el tiempo anterior. La CS dispone de un plazo de quince días hábiles más y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más, si se requiere de mayor tiempo de por investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

En caso de que por causa no atribuible a la CS no pueda resolver dentro del plazo establecido en el Decreto, puede, de acuerdo a lo indicado en el artículo 12 inciso 1) del Decreto, solicitar el inicio de un procedimiento disciplinario en contra de la o las personas responsables quienes por negativa o negligencia no atiendan oportunamente la solicitud hecha por la CS.

6.2. Presentación y Traslado de Denuncias por Acoso u Hostigamiento Sexual

6.3. Confidencialidad

Conforme a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 18 del Decreto, los reclamos o las consultas pueden plantearse requiriendo a la CS la confidencialidad de la identidad del usuario la cual es guardada especialmente en aquellos casos en los que el usuario lo solicite de forma expresa o se considere que, como consecuencia de las investigaciones,

pueda afectar la continuidad y atención de los servicios que deben brindársele, o bien, poner en peligro su integridad física.

6.4. Acciones

Una vez realizado el análisis del descargo o la investigación, comunica el resultado al usuario. Si existe satisfacción, se cierra el expediente. Si por el contrario persiste la insatisfacción, verifica si ello es producto de la negatividad o negligencia de la persona generadora de la consulta o reclamo para atender sus solicitudes o recomendaciones y, de ser así, solicita el respaldo de su superior jerárquico, comunicándole las recomendaciones o solicitudes que hayan sido ignoradas o de las situaciones que generaron que una gestión permanezca irresoluta, con el fin de que

Teléfono (506) 2630-0636

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Fax (506) 2630-0681

Junta Directiva
Comunicado de Acuerdo

se inicie el procedimiento correspondiente.

6.5. Informes a Entes Regulares

El inciso d) del artículo 12 del Decreto establece la obligación que tiene la CS de presentar al jerarca copia a MIDEPLAN un informe de labores a más tardar el último día hábil del mes de enero.

3- Acuerdo Firme

Cordialmente;

Firmado digitalmente

Lic. Guillermo Ramírez Gätjens
Jefe
Secretaría Técnica
Junta Directiva

cc./ Presidencia Ejecutiva- Auditoría Interna- Asesoría Legal

ACUERDO N°.

**AJDIP/
242-2013**

SESION ORDINARIA
36-2013

28-06-2013

Responsable de
Ejecución

**Contraloría de
Servicios**

Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681



Junta Directiva
Comunicado de Acuerdo



Teléfono (506) 2630-0636

Fax (506) 2630-0681

