

	P-CS-01 Contraloría de Servicios						
	Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios			Institución: JUDESUR			
	Elaborado por: Katia Rosales Ortega Contraloría de Servicios	Aprobado por: Carlos Morera Dirección Ejecutiva	Revisado por: Cinthia Fallas, UPI	Versión 04	Rige a partir de: 31/03/216	Fecha de Actualización: 17/11/23	Página 1

1.0 PROPOSITO

Describir aquellas actividades relacionadas con la gestión, control y mejora de los servicios prestados por la institución.

2.0 ALCANCE

Aplica para todos los procesos de JUDESUR.

3.0 DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Nombre Documento	Código Referencia
Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios	Ley No. 9158
Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios	(No. 39096-PLAN)
Ley Atención a las personas con discapacidad	Ley No. 7600
Ley Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos	Ley No. 8220
Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su reglamento	Ley No. 8422 (No. 32333)
Ley de Regulación del Derecho de Petición	Ley No. 9097
Boleta quejas usuarios	F-CS-01
Boleta quejas concesionarios	F-CS-02
Boleta de sugerencias	F-CS-03
Registro de quejas	F-CS-04
Gestión de la mejora	P-MEJ-01

4.0 RESPONSABILIDAD

Los responsables de la atención de este procedimiento son:

- El (la) contralor (a) de Servicios (atiende las inconformidades de los usuarios y sirve de enlace entre la administración y los usuarios, con la finalidad de lograr una pronta respuesta a los usuarios)

Cualquier copia impresa de este documento que no tenga el sello de "DOCUMENTO CONTROLADO", es una copia no controlada.

	P-CS-01 Contraloría de Servicios						
	Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios			Institución: JUDESUR			
	Elaborado por: Katia Rosales Ortega Contraloría de Servicios	Aprobado por: Carlos Morera Dirección Ejecutiva	Revisado por: Cinthia Fallas, UPI	Versión 04	Rige a partir de: 31/03/216	Fecha de Actualización: 17/11/23	Página 2

- Jefaturas o encargados de áreas (dan respuesta a los requerimientos que emita la Contraloría de Servicios, con el fin de que dicha Contraloría pueda dar respuesta a los usuarios de los servicios que brinda la Institución).

5.0 DEFINICIONES

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

JUDESUR: Junta de Desarrollo Regional de la Provincia de Puntarenas, 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 No. 9356 y los reglamentos que dicten el Poder Ejecutivo y su Junta Directiva

Denuncia: Es la noticia pública o privada que se pone en conocimiento de la Institución en forma escrita o por cualquier otro medio, y excepcionalmente de manera verbal, de un supuesto hecho irregular para que se investigue, con el fin de determinar las responsabilidades disciplinarias, civiles o ambas que correspondan sobre los presuntos responsables.

Hecho Irregular: Toda acción u omisión de un funcionario que en el desempeño de sus deberes o con ocasión de éstos, transgreda la normativa interna o externa aplicable a la Institución, pudiendo derivar de ello responsabilidad disciplinaria, civil o ambas según lo dispuesto en el ordenamiento jurídico.

Queja: Notificación que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, ante JUDESUR sobre la calidad de los servicios que presta la institución, así como de las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen institucional, con el fin de que se implementen acciones de mejora correctivas y preventivas necesarias para evitar su recurrencia.

	P-CS-01 Contraloría de Servicios						
	Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios				Institución: JUDESUR		
	Elaborado por: Katia Rosales Ortega Contraloría de Servicios	Aprobado por: Carlos Morera Dirección Ejecutiva	Revisado por: Cinthia Fallas, UPI	Versión 04	Rige a partir de: 31/03/216	Fecha de Actualización: 17/11/23	Página 3

6.0 ACTIVIDADES

Procedimiento Contraloría de Servicios			
INICIO	Documentos del Sistema	Detalle Actividades	Responsable
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(1) Elaboración del plan anual de trabajo</div>		En coordinación con el Planificador, el Contralor de Servicios verifica que los indicadores de gestión estén en concordancia con los objetivos y metas establecidos en el Plan Estratégico Institucional vigente.	Encargado Contraloría de servicios
		Una vez definidos los indicadores de gestión, el Contralor de Servicios, implementa aquellos instrumentos de comunicación con los usuarios y clientes que faciliten la recolección de insumos de información.	Encargado Contraloría de servicios
		Ejecuta los registros de incidencias, encuestas anuales o sondeos a los usuarios de los diferentes tipos de servicios ofrecidos por la institución, concesionarios del DLGG.	Encargado Contraloría de servicios
		Definidos los indicadores y creadas las herramientas, el Contralor debe elaborar el Plan de trabajo anual según las directrices emitidas por MIDEPLAN y la Secretaria Técnica de la Contraloría de Servicios, y lo remite a la Junta Directiva para su conocimiento.	Encargado Contraloría de servicios
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1</div>		Contralor remite el plan de trabajo a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de Noviembre de cada año.	Encargado Contraloría de servicios

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

Fecha de Actualización:
17/11/23

Página
4

		<p>Implementa aquellas herramientas que faciliten la comunicación entre los usuarios de los servicios y la institución. Se cuenta entre otros con los siguientes instrumentos de recolección de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • F-CS-01 Boleta quejas usuarios • F-CS-02 Boleta quejas concesionarios • F-CS-03 Boleta de sugerencias 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>
		<p>Los formularios incluyen como mínimo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación del usuario, la cual deberá ser verificada mediante la presentación de la cédula de identidad si es nacional o documentación como pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigente en caso de usuarios extranjeros. • En el caso de representantes de entes con personería jurídica debe habilitarse un espacio por si el usuario desea identificar la misma. • Residencia y lugar para recibir notificaciones u otros datos de contacto, como correo electrónico, fax, etc. • Detalle de los hechos u omisiones objeto del reclamo. • Pretensión. • Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas. • Cualquier referencia o elemento de prueba. 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

Fecha de Actualización:
17/11/23

Página
5

<p>2</p> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>(4) Recepción de la queja</p> </div> <p>↓</p>		<p>Los medios y lugares de recepción de las quejas serán principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Web institucional • Dirección de correo institucional de la contraloría de servicios • Oficinas centrales • Oficina de administración del DLCG • Buzones de sugerencias • Las que se realizan por medio de teléfono se registran para su contabilización 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>
		<p>En el caso de la presentación de una queja o denuncia de manera personal, la institución debe habilitar un espacio donde se respete la privacidad del usuario.</p>	<p>Junta Directiva Dirección Ejecutiva</p>
		<p>El usuario podrá solicitar que se resguarde la confidencialidad sobre su identidad. La contraloría de servicios 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.</p>	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>
<p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>3</p> </div>		<p>Para el caso de las denuncias anónimas, la Contraloría valora su admisibilidad y trámite según lo estipulado en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (39096-PLAN), a saber se establecen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional. • Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de
Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

**Fecha de
Actualización:**
17/11/23

Página
6

		actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal. <ul style="list-style-type: none"> • Que los medios de prueba sean legales y verificables. 	
(4) Trámite de la queja		Diariamente el Contralor, o los funcionarios designados para tal efecto, revisan la página web o los correos electrónicos y buzones 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	Encargado Contraloría de servicios
↓		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.	Encargado Contraloría de servicios
3 (5) Análisis de la queja		El Contralor, una vez recibida la queja, realiza 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.	Encargado Contraloría de servicios
↓		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.	Encargado Contraloría de servicios

	P-CS-01 Contraloría de Servicios						
	Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios				Institución: JUDESUR		
	Elaborado por: Katia Rosales Ortega Contraloría de Servicios	Aprobado por: Carlos Morera Dirección Ejecutiva	Revisado por: Cinthia Fallas, UPI	Versión 04	Rige a partir de: 31/03/216	Fecha de Actualización: 17/11/23	Página 7

		<p>El Contralor mediante el F-CS-04 Registro de quejas registra 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 y observaciones.</p>	Encargado Contraloría de servicios
		<p>Define la tipología de quejas habituales por Departamento con el objetivo de poder realizar estadísticas y analizar su comportamiento.</p>	Encargado Contraloría de servicios
		<p>Para aquellas quejas cuya resolución no compete o no esté dentro del radio de acción de la institución, el Contralor traslada a la institución o dependencia externa correspondiente, por ejemplo, aquellas quejas sobre actividades o actuaciones que competen al Ministerio de Hacienda, o las que tengan relación con temas de reclamos de garantías de artículos adquiridos en los Locales Comerciales del Depósito, deberán plantear la queja directamente en la Defensoría del Consumidor.</p> <p>Este hecho debe indicarse en el F-CS-04 Registro de quejas. Deberá informar al usuario que su queja no procede.</p>	Encargado Contraloría de servicios
		<p>Para aquellas quejas que tengan un nivel alto de complejidad en su resolución, por ejemplo, donde no estén claras las causas que originan la situación, los responsables de resolver la queja deben realizar un análisis de causa raíz (ACR) y un plan de acción, que asegure en un alto porcentaje la no reaparición de la causa que originó la</p>	Jefaturas de procesos

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de
Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

Fecha de
Actualización:
17/11/23

Página
8

		queja. Esta actividad debe realizarse según lo descrito en el P-MEJ-01 Gestión de la mejora.	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(7) Registro de la queja</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">5</div>		Lleva 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.	Encargado Contraloría de servicios
<div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>		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 planteadas y la mejora en la calidad del servicio.	Encargado Contraloría de servicios
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(8) Recepción y trámite de sugerencias y felicitaciones</div>		Diariamente el Contralor o los funcionarios designados para tal efecto, revisan el buzón de sugerencias y la página web	Encargado Contraloría de servicios
		Estos formularios deberán estar en lugares accesibles, para ello habilitará buzones en las oficinas centrales de la institución e instalaciones del DLCG y se creará un acceso a través de un link habilitado en la página web.	Encargado Contraloría de servicios
<div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #ADD8E6;"> P-MEJ-01 Gestión de la mejora. </div>	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.	Encargado Contraloría de servicios

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de
Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

Fecha de
Actualización:
17/11/23

Página
9

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(9) Denuncias</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: 20px; margin: 0 auto;">6</div>		<p>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.</p>	Funcionarios de JUDESUR
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(10) Quejas por irregularidad</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto; background-color: #ADD8E6;">F-CS-01 Boleta quejas usuarios</div>	<p>La Institución da 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.</p>	Encargado Contraloría de servicios
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(11) Recepción y trámite de sugerencias y felicitaciones</div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>		<p>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.</p>	Encargado Contraloría de servicios
<div style="text-align: center; margin: 10px 0;">↓</div>		<p>En aquellas ocasiones que el Contralor de Servicios evidencie hechos denunciables, 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</p>	Encargado Contraloría de servicios

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de
Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

Rige a partir de:
31/03/216

Fecha de
Actualización:
17/11/23

Página
10

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(12) Evaluación y monitoreo de la calidad del servicio</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">7</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<p>La evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios prestados por la institución, para ello debe realizar entre otras actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar encuestas una vez al año a los usuarios sobre la percepción de los servicios de la institución. • Visitar periódicamente y sin previo aviso, las diferentes áreas de atención a clientes y beneficiarios para verificar el cumplimiento de la calidad del servicio. • Analizar las distintas necesidades y demandas de los clientes internos y externos derivadas de las encuestas y sugerencias recibidas. • Coordinar con las diferentes Jefaturas la incorporación de actividades de monitoreo y de mejora continua en las actividades relevantes de los procesos. • Recomendar al área de Recursos Humanos capacitaciones a los usuarios de la Institución sobre temas tales como Calidad Total, Mejora Continua, atención al cliente, etc. 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">(13) Cumplimiento de normativa legal en cuanto a prestación de servicios al ciudadano</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	<p>El Contralor vela por el cumplimiento de las leyes establecidas para la atención de los usuarios, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ley 7600. Atención a las personas con discapacidad • Ley 8220. Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. 	<p>Encargado Contraloría de servicios</p>

P-CS-01 Contraloría de Servicios



Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios

Institución:
JUDESUR

Elaborado por:
Katia Rosales Ortega
Contraloría de
Servicios

Aprobado por:
Carlos Morera
Dirección Ejecutiva

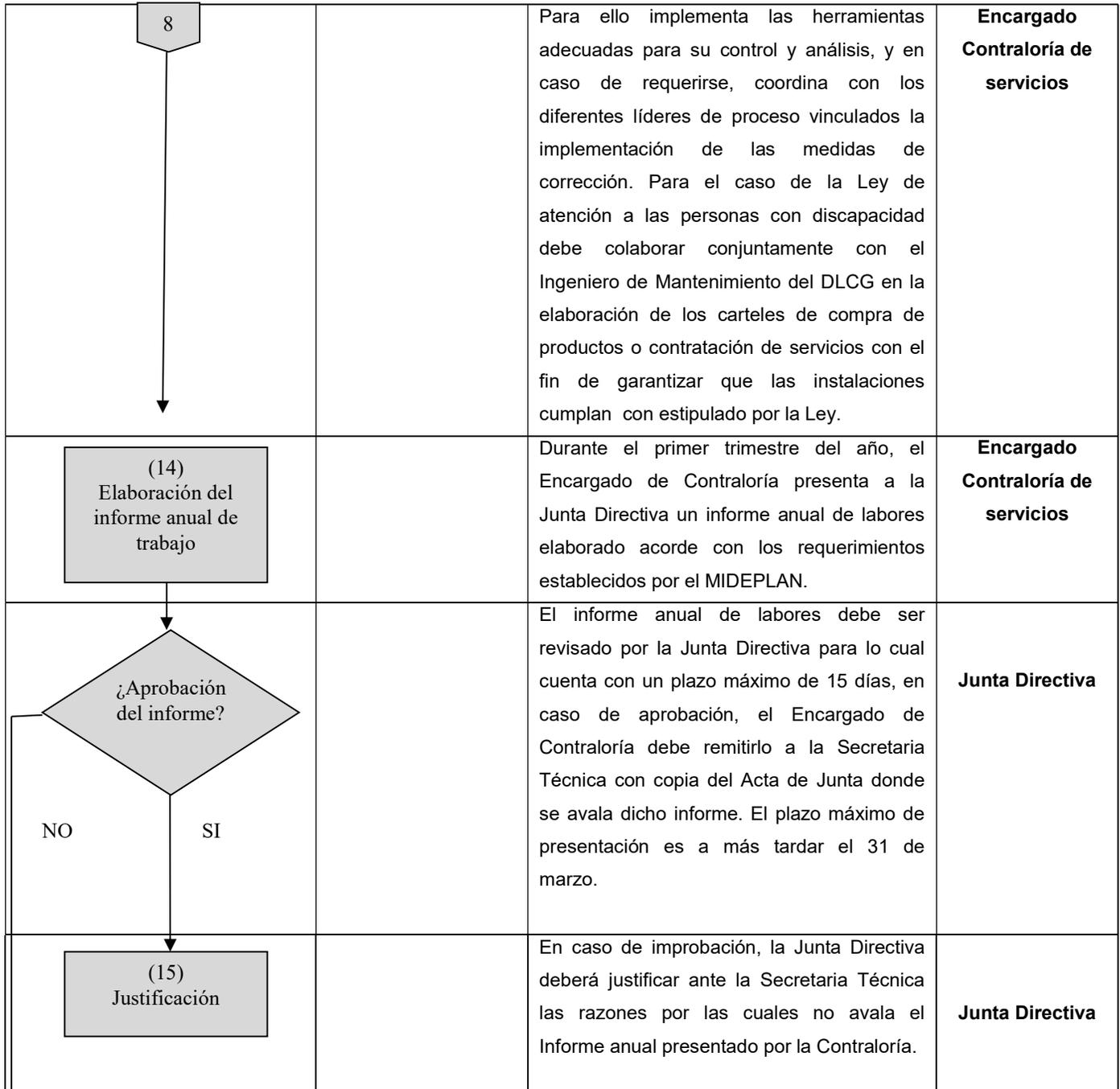
Revisado por:
Cinthia Fallas,
UPI

Versión
04

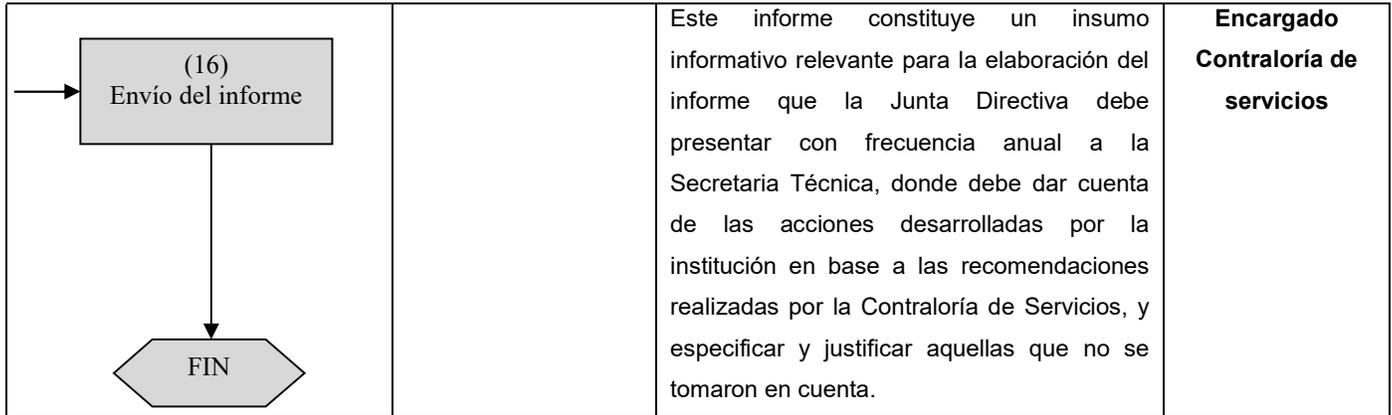
Rige a partir de:
31/03/216

**Fecha de
Actualización:**
17/11/23

Página
11



P-CS-01 Contraloría de Servicios							
	Nombre del Proceso: Contraloría de Servicios			Institución: JUDESUR			
	Elaborado por: Katia Rosales Ortega	Aprobado por: Carlos Morera	Revisado por: Cinthia Fallas, UPI	Versión 04	Rige a partir de: 31/03/216	Fecha de Actualización: 17/11/23	Página 12
	Contraloría de Servicios	Dirección Ejecutiva					



7.0 ANEXOS

N/A.

8.0 CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio	Realizado por: Incluir nombre completo	Autorizado por: Incluir nombre completo	Revisión UPI: Incluir nombre completo
01	31/03/2016	Versión Inicial	Katia Rosales Ortega en conjunto con CICAP	Junta Directiva	Percy Aragón Espinoza (Planificador)
02	08/07/2018	Cambio de formato	ICAP	No se tienen datos	No se tienen datos
03	06/06/2019	Ajustes solicitados por la CGR	Katia Rosales Ortega en conjunto con Planificación	Dirección Ejecutiva	Percy Aragón Espinoza (Planificador)
04	17/11/2023	Revisión y actualización	Katia Rosales Ortega en conjunto con Planificación	Dirección Ejecutiva	Cinthia Fallas Rodríguez (Planificación)