



## **MANUAL SOBRE EL USO DEL BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS**

Este Manual persigue brindar toda la información relacionada al uso de los buzones de sugerencias que se encuentran instalados en las diferentes Direcciones Regionales. En el mismo se hace una descripción de conceptos así como del rol que tendrán los responsables que custodiará las llaves, documentos, envíos físicos de formularios a la Contraloría de Servicios del MAG, entre otros.

### **1. BUZÓN FÍSICO DE SUGERENCIAS:**

Es un instrumento que se pone a disposición de los usuarios externos del Ministerio de Agricultura y Ganadería en donde pueden manifestar sus quejas, sugerencias, inconformidades, felicitaciones etc.

Esta herramienta de trabajo, deberá ser ubicada en un lugar visible y de acceso al público. Se debe facilitar un bolígrafo para el respectivo llenado de los formularios que estarán a disposición de la ciudadanía.

### **2. FORMULARIO A UTILIZAR:**

Es el documento que está previamente elaborado y numerado en forma consecutiva que se debe utilizar por parte del usuario externo para dar a conocer sus quejas, sugerencias, inconformidades, felicitaciones etc.

3. **RESPONSABLE DEL BUZÓN Y DOCUMENTOS:**

Es el Funcionario que será el responsable de la administración del buzón: Custodia de la Llave, formularios, envío de formularios a la Contraloría, reportes por mal funcionamiento del buzón etc. Esta responsabilidad recaerá en el Director el cual podrá delegar o apoyarse en el funcionario responsable del área administrativa de la Dirección correspondiente.

4. **ADMINISTRADOR AUXILIAR DEL BUZÓN:**

Es el funcionario asignado por el Director Regional para que le asista en la administración del buzón de sugerencias instalado en la sede regional.

5. **FORMULARIOS:**

La Contraloría de Servicios entregará los formularios que estarán a disposición de los usuarios externos de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Cada formulario estará debidamente numerado, sellado con el sello de la Contraloría de Servicios del MAG y la firma en original de la Contralora de Servicios.

6. **FORMULARIOS NULOS:**

En caso de que por error un formulario debidamente numerado se anule, deberá de ingresarse en el buzón, ya que cuando se haga el inventario todos deben estar registrados como utilizados.

## 7. **CONSECUTIVO**

El Administrador del buzón deberá asegurarse que todos los formularios que le fueron entregados en conjunto con el buzón deben ser devueltos a la Contraloría de Servicios cuando se hayan utilizado, de manera que no falte ningún consecutivo.

## 8. **ENVÍOS DE FORMULARIOS A LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG:**

En caso de que se tengan formularios debidamente llenos por parte de los usuarios de los servicios que se brindan en la Oficina del MAG respectiva, los mismos deberán ser enviados por el Responsable o Administrativo designado en forma quincenal a la Contraloría de Servicios del MAG de la siguiente manera:

### **Escaneados:**

Se remitirán en forma quincenal y escaneada al correo [contraloriadeservicios@mag.go.cr](mailto:contraloriadeservicios@mag.go.cr)

### **En forma física:**

**Los documentos que fueron enviados en forma escaneada, deberán hacerse llegar a la Contraloría de Servicios del MAG en forma física “solamente cuando algún funcionario tenga que apersonarse por razones de trabajo a realizar alguna otra gestión”. Estos deberán venir en sobre sellado y con un oficio del Director indicando la cantidad de formularios y su numeración.**

## **CONTROL DE FORMULARIOS**

La Contraloría de Servicios llevará un control de los formularios entregados a cada Dirección, cotejando los que se reciben debidamente completados por los usuarios.

## **SOLICITUD DE NUEVOS FORMULARIOS:**

Cuando se determine que la cantidad de formularios puestos a disposición de los usuarios se redujo considerablemente, el Director Regional o el Administrativo designado, deberá enviar un oficio a la Contraloría de Servicios indicando que requiere de nuevos formularios, informando la numeración que aún tiene en custodia.

En caso que la Contraloría de Servicios haya realizado alguna observación vía oficio o por email con relación a algún faltante de formularios, el Director o Administrador, deberá enviar una aclaración de lo sucedido.

### **Nota:**

**Es importante que se tome en consideración que los funcionarios públicos somos simples depositarios de Ley y estamos llamados a cumplir con las obligaciones que nos son encomendadas. El Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima, establece obligaciones para el personal y los titulares subordinados. Capítulo II, Artículo 4, inciso a), f), g) j) r), Artículo 5., inciso b) Capítulo III, Artículo 6, inciso p), f) .**

**En caso de que se determine que existe incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones, se procederá según el Capítulo XVI, Artículo 85, 86, 87, 88.**