

ATENCIÓN A LOS REQUERIMIENTOS Y/O VALORACIONES PRESENTADAS ANTE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG

1. PROPÓSITO

Regular la presentación y resolución en tiempo y forma de las inconformidades, quejas, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones de los usuarios externos con respecto a la forma en que se brinda un servicio, mediante el análisis, la recopilación de información y la emisión de un acto final, con el fin de garantizar un servicio oportuno y de calidad que responda a la misión y visión del MAG en coordinación con sus órganos adscritos de desconcentración máxima y mínima.

2. DESCRIPCIÓN

2.1. Este documento consta de los siguientes apartados:

- Recepción del Requerimiento. (2.3)
- Análisis previo del requerimiento y recopilación de información adicional (2.4)
- Análisis y elaboración del informe final sobre el requerimiento (2.5)
- Seguimiento y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias (2.6)
- Solicitudes de información de los ciudadanos (2.7)

2.2 La aplicación de este documento es responsabilidad de:

- Despacho Ministerial o Viceministerial
- Persona Directora
- Jefatura de Departamento o Unidad
- Jefatura de la Auditoría Interna
- Coordinación de área
- Persona funcionaria involucrada
- Persona Usuaría externo y/o interno
- Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso de Información)

2.3 Recepción del Requerimiento.

2.3.1 La persona usuaria externa presenta el requerimiento ante la Institución por vía telefónica, correo electrónico, buzón de sugerencias, personalmente o web mediante el formulario **5F48, Presentación de requerimientos ante la Contraloría de Servicios WEB** o cualquier otro medio de comunicación masiva escrita, en cumplimiento con el **5I01, Instrumento guía para la presentación y admisibilidad de requerimientos ante el MAG**. Si se trata de un asunto interno que corresponde atender a la administración activa, el mismo se traslada a la instancia competente para su resolución y se registra por parte de la contraloría como un movimiento.

Actividad de Control: Control Cruzado.

2.3.2 En caso de que el requerimiento cumpla con **5I01, Instrumento guía para la presentación y admisibilidad de requerimientos ante el MAG**, en la Contraloría de Servicios se consigna la fecha y hora del recibido y se conforma un expediente físico o carpeta virtual. **Actividad de Control: Registro de Datos**

2.3.3 En caso de que el requerimiento no cumpla con **5I01, Instrumento guía para la presentación y admisibilidad de requerimientos ante el MAG**, se procede en ausencia de datos determinantes a contactar a la persona usuaria, a fin de solicitarle por única vez información complementaria.

2.3.4 En caso de que el requerimiento se realice vía telefónica y la persona usuaria externa se identifique formalmente, la Contraloría de Servicios procede a levantar un acta con los puntos incluidos en el **5F49, Acta firmada por el contralor (a) en caso de denuncias telefónicas**, una vez elaborado se contacta al usuario externo, para corroborar el contenido de la información suministrada vía telefónica y procede a firmarse para continuar con el trámite. **Actividad de Control: Registro de Datos.**

2.4 Análisis previo del requerimiento y recopilación de información adicional

2.4.1 La Contraloría de Servicios analiza la información a fin de clasificar el requerimiento planteado y se procede a identificar el área en donde se dio el servicio que ha generado la gestión y las personas funcionarias involucradas, utilizando como base **5I02, Guía de conceptos y definiciones relacionadas a la Contraloría de Servicios**.

2.4.2 Al haberse identificado el área, se procede a trasladar vía oficio la presentación del requerimiento a la Persona Directora y/o Jefatura del Departamento o Unidad responsable del proceso, tomando en consideración que si la denuncia encierra nombres y apellidos y está poniendo en juego la dignidad de personas externas o internas, el traslado de la misma debe hacerse en sobre cerrado indicando mediante un oficio que solo puede ser abierto por el destinatario o por quien este autorice, fundamentado **6E26, Ley General de Control Interno No.**

- 8292, artículo 6 y 6E07, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422, artículo 8** lo anterior, para que se refiera a lo que ha sido presentado ante la Contraloría de Servicios y lleve a cabo la investigación, según **5E21, Ley N° 9158 , Ley reguladora del sistema nacional de contralorías de servicios, artículos 42 y 43 y 5E22, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, 5E20, Consideraciones Generales para el manejo de casos que llegan a la Contraloría** En caso de que el traslado se haga vía correo, se debe advertir igualmente de la confidencialidad del manejo de la información contenida en el mismo. **Actividad de Control: Control Cruzado.**
- 2.4.3** La Persona Directora y/o Jefatura del Departamento o Unidad responsable del proceso remite a la Contraloría de Servicios la información con respecto a la investigación que le ha sido solicitada o cualquier dato adicional que considere de importancia para el caso, la cual debe hacerla llegar en el plazo que se le haya fijado o ampliación del mismo, previa solicitud vía oficio o correo electrónico según **5E21, Ley N° 9158 , Ley reguladora del sistema nacional de contralorías de servicios, artículos 43 y 44 y 5E22, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.** **Actividad de Control: Control Cruzado**
- 2.4.4** Si la queja requiere de mayor análisis por parte de la instancia responsable de su atención, la Contraloría de Servicios mantiene informado a la persona usuaria externa de los avances que ha tenido su gestión de acuerdo al medio de comunicación facilitado por éste. **Actividad de Control: Seguimiento.**
- 2.5 Análisis y elaboración de informe final del requerimiento**
- 2.5.1** La Contraloría de Servicios clasifica el requerimiento a fin de determinar si se trata de denuncias, quejas, inconformidades, reconocimientos y sugerencias presentadas por las personas usuarias externas por medio de una valoración, investigación, levantamiento de datos.
- 2.5.2** La Contraloría de servicios es responsable de remitir la documentación pertinente al órgano jerárquico correspondiente en caso de incumplimiento de plazos o ausencia de respuesta según **5E21, Ley N° 9158 , Ley reguladora del sistema nacional de contralorías de servicios, artículos 42 y 43 y 5E22, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios,** para que se realice el procedimiento disciplinario debido, de conformidad con las leyes y/o los reglamentos internos respectivos. **Actividad de Control: Soporte Normativo, jurídico y Legal**
- 2.5.3** Finalizando el proceso de análisis, la Contraloría de servicios determina si las actuaciones conllevan eventuales medidas disciplinarias, para el cual se genera el **5F50, Informe de Contraloría de Servicios** según el caso y se remite al Despacho Ministerial o Viceministerial para lo que corresponda. Si en el proceso de análisis se determina que el tema no es de prestación de

- un servicio y está más orientado a actos de corrupción, se canaliza a la Jefatura de la Auditoría Interna donde se procede según **8P05-02, Servicio de Atención de Hechos Irregulares o Ilícitos**.
- 2.5.4** La Contraloría de Servicios traslada el informe al Despacho Ministerial o Viceministerial, el cual debe de enviarse según lo indicado en **5E20, Consideraciones Generales para el manejo de casos que llegan a la Contraloría**.
- 2.5.5** La Contraloría de Servicios solicita según oficio de remisión al Despacho Ministerial o Viceministerial respectivo que se comunique a la Contraloría de Servicios el resultado final a fin de cerrar el caso y reportarlo en el informe anual que se debe presentar ante la Secretaría de Contralorías del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Los casos que no sean acogidos por la Contraloría, se identificarán para su respectivo control. **Actividad de Control: Controles Cruzados**.
- 2.6** **Seguimiento y evaluación de la satisfacción de las personas usuarias.** **Actividad de Control: Seguimiento**
- 2.6.1** La Contraloría de Servicios, solicita ante las instancias involucradas la trazabilidad del caso presentado por la persona usuaria externa, según lo que demanda el requerimiento.
- 2.6.2** La Contraloría de Servicios, mantiene informado a la persona usuaria externa de la evolución de su requerimiento o caso, hasta el momento en que se determina que se le ha dado una atención satisfactoria.
- 2.7** **Solicitudes de Información de los ciudadanos**
- 2.7.1** La persona interesada en información del MAG y que no se le ha atendido de manera satisfactoria, presenta la queja ante las instancias internas de la institución, quienes refieren a la Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso a Información) para su atención, lo cual debe incluir de manera descriptiva básicamente: nombre completo, número de cédula o número de documento de identificación, así como estar debidamente firmada, Lugar de residencia, número telefónico o dirección electrónica donde notificar. **Actividad de Control: Registro de Datos**.
- 2.7.2** Cuando la persona interesada presenta vía correo electrónico su petición con firma digital, de la cual la Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso a Información) tenga conocimiento según el horario laboral vigente, en caso de envíos de peticiones fuera del horario de atención, el oficial considera como admitida al día siguiente o si se envían durante el fin de semana, o de conocimiento del mismo hasta el día hábil próximo.

2.7.3 La Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso a Información) indica a la persona interesada sobre la delimitación del derecho de petición de conformidad a lo establecido en la **5110, Política de Derecho de Petición para el MAG y sus órganos adscritos de desconcentración máxima y mínima**.

2.7.4 La Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso a Información) coordina con los Jerarcas, titulares subordinados y funcionarios el proceso de atención de las solicitudes de información recibidas e identificado según la instancia responsable, la cuales no pueden superar un plazo de 10 días hábiles para su atención, siempre que la misma no tenga acceso restringido por Ley o sea secreto de Estado. **Actividad de Control: Control Cruzados**

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- 5F48, Presentación de requerimientos ante la Contraloría de Servicios WEB
- 5F49, Acta firmada por el contralor (a) en caso de denuncias telefónicas
- 5F50, Informe de Contraloría de Servicios
- 5I01, Instrumento guía para la presentación y admisibilidad de requerimientos ante el MAG
- 5I02, Guia de conceptos y definiciones relacionadas a la Contraloría de Servicios
- 5E20, Consideraciones Generales para el manejo de casos que llegan a la Contraloría
- 5E21, Ley N° 9158 , Ley reguladora del sistema nacional de contralorias de servicios
- 5E22, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
- 6E26, Ley General de Control Interno No. 8292
- 6E07, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422.
- 8P05-02, Servicio de Atención de Hechos Irregulares o Ilícitos
- 5110, Política de Derecho de Petición para el MAG y sus Órganos adscritos de desconcentración máxima y mínima.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO 5P05-01



Ministerio de
**Agricultura y
Ganadería**
DE COSTA RICA

3. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
04	13/10/2021	En cumplimiento de la acción POI de calidad de revisión y actualización de los procedimientos al 2021 e identificación o mejora de las actividades de control

**REPRESENTANTE DE LA
DIRECCIÓN**

LÍDER DEL PROCESO

**MINISTRO/A O SU
REPRESENTANTE**