

1. OBJETIVO

Velar, promover, controlar y dar seguimiento a las gestiones presentadas por parte de las personas usuarias en cumplimiento de sus derechos con relación a los servicios que brinda el MAG y el acceso a información, por medio del análisis de los documentos creados que conforman el expediente, que soportan el requerimiento y la resolución definitiva, con el fin de garantizar un servicio eficiente, oportuno, de calidad, acorde a los objetivos institucionales.

2. ALCANCE

Este proceso aplica desde la presentación y registro del requerimiento por parte de las personas usuarias hasta el seguimiento y evaluación de la satisfacción de la respuesta brindada

3. QUIÉNES SON LOS RESPONSABLES?

3.1 Líder del Proceso

Contraloría de Servicios

Despachos Ministeriales, Control Interno, Auditoría Interna, Gestión de Calidad, Titulares Subordinados, Colaboradores Internos
Gestión Institucional de Recursos Humanos y Asesoría Jurídica

3.2 Colaboradores

MIDEPLAN, Contraloría General de la República, Órganos adscritos, Contralorías de servicio, Colaboradores Externos
Presidencia de la República, CICAP

4. DIAGRAMA DE ENTRADAS Y SALIDAS (SIPOC)

#	PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITO (S)
1	Personas usuarias	Presentación de requerimiento (Queja, denuncia, disconformidad, recomendación o felicitación, petición de información, entre otros)	Registro del Requerimiento	Documento formal físico o digital del Requerimiento	Jerarca, titulares subordinados o Contraloría de Servicios	Ley 9158, Creación de Contralorías de servicios y su reglamento 39096. Ley 9097 Reguladora del derecho de petición y decretos 40199, Datos abiertos y 40200, Acceso a información.
2	Jerarca, titulares subordinados o Contraloría de Servicios	Documento formal físico o digital del Requerimiento	Análisis del documento físico o digital formal del Requerimiento	Informe sobre requerimiento	Jerarca, titulares subordinados o Contraloría de Servicios, personas usuarias	
3	Jerarca, titulares subordinados o Contraloría de Servicios	Informe sobre requerimiento	Gestión de información ante los involucrados con relación al informe requerimiento	Informe final de investigación	Personas usuarias y Contraloría de servicios	
4	Contraloría de Servicios	Informe final de investigación	Elaboración de la respuesta del requerimiento o del informe final de investigación.	Respuesta del requerimiento a la persona usuaria	Personas usuarias y Colaboradores	
5	Contraloría de Servicios	Respuesta del requerimiento a la persona usuaria	Seguimiento y evaluación de la satisfacción de la respuesta a las personas usuarias.	Informes de resultados de la gestión	Jerarcas, titulares Subordinados, MIDEPLAN y Presidencia de la República	

Leyenda de color:	Actividad	Documento	Registro Electrónico	Base de Datos
	Proceso / Actividad Subcontratada	Información	Producto	Documento Externo

5. CÓMO SE GESTIONAN LOS PROCESOS SUBCONTRATADOS?

Para este proceso no existen procesos subcontratados

6. CÓMO SE LLEVA A CABO EL PROCESO?

#	ACTIVIDAD (ES)	ANÁLISIS DE VALOR			DOCUMENTO QUE LA CONTROLA
		Es necesaria para el logro del resultado?	Aporta valor al logro de los requisitos del cliente?	Contribuye a los objetivos de la organización?	
1	Registro del Requerimiento	Sí	Sí	Si	Ley 9158, Creación de Contralorías de servicios y su reglamento 39096. Ley 9097 Reguladora del derecho de petición y decretos 40199, Datos abiertos y 40200, Acceso a información.
2	Análisis del documento físico o digital formal del Requerimiento	Sí	Sí	Si	
3	Gestión de información ante los involucrados con relación al informe requerimiento	Sí	Sí	Si	
4	Elaboración de la respuesta del requerimiento o del informe final de investigación.	Sí	Sí	Si	
5	Seguimiento y evaluación de la satisfacción de la respuesta a las personas usuarias.	Sí	Sí	Si	

7. CÓMO SE GESTIONAN LOS RECURSOS DEL PROCESO?

#	TIPO DE RECURSO	RECURSO (S)	CÓMO SE GESTIONA EL RECURSO?
1	RECURSOS HUMANOS	Contralor (a) de Servicio	Autoridades Superiores
		Sub contralor (a) de servicios	Autoridades Superiores
		Involucrados en los procesos	Jerarca y Titulares subordinados
2	EDIFICIOS Y EQUIPOS	Equipo de cómputo y licencias	Tecnología de Información MAG
		Materiales y Suministros	Dirección Administrativa y Financiera
		Firma Digital	Dirección Administrativa y Financiera
		Viáticos, vehículos, combustible y presupuesto	Dirección Administrativa y Financiera
		Oficina Individual	Dirección Administrativa y Financiera
3	AMBIENTE DE TRABAJO	Puesto de trabajo	Dirección Administrativa y Financiera

HISTORIAL DE REVISIÓN

Número de Revisión	Fecha de Revisión	Registro de Cambios por la Revisión
0	24/11/2015	Creación del documento.
1	24/03/2020	Modificación, actualización y ajuste del proceso
2	13/10/2021	Modificación, actualización y ajuste del proceso