


Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios

Macroproceso	Medición, Análisis y Mejora	
Proceso	Contraloría de Servicios	
Subproceso	Contraloría de Servicios	
Código 07.01.01.04-v1 Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		
Fecha de vigencia	*El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador.	
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo	
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña Analista de Contraloría de Servicios	
Aprobador	Lcda. Alicia Padilla Duarte Contralora de Servicios	
Observaciones		


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 2 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

A- Objetivo del procedimiento


Gestionar de manera oportuna, eficaz y confidencial las solicitudes de copia de expedientes de gestión interpuesta en la Contraloría de Servicios del CONAVI, para la adecuada, correcta y eficaz atención de la solicitud respectiva.

B.- Políticas operativas específicas del procedimiento


Políticas operativas específicas	
01.01	<p>El repositorio será una carpeta electrónica compartida que servirá como respaldo para el resguardo de los expedientes electrónicos de la Contraloría de Servicios.</p> <p>Adicionalmente, el repositorio contará con un cuadro de control de gestión histórico compartido, el cual será actualizado por los diferentes funcionarios de la Contraloría de Servicios conforme avance la atención de la gestión.</p> <p>Todas las personas funcionarias de la Contraloría de Servicios tendrán acceso a dicho repositorio para sugerencia e incorporación de documentación.</p>
01.02	<p>La Contraloría de Servicios contará con un sistema de gestión, el cual se ajustará a este procedimiento y que permitirá mantener un control de las sugerencias por asunto y responsable</p>
01.03	<p>Se denominará persona usuaria a la personas física o jurídica, o agrupación de ellas, destinataria de los servicios del CONAVI conforme al artículo 29 de la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>
01.04	<p>En relación a la atención de las solicitudes, el plazo máximo de respuesta a la persona usuaria será de 10 días hábiles de conformidad al artículo 43 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y se deberá velar por su cumplimiento en todas las etapas del procedimiento.</p>

		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 3 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

01.05	<p>Las unidades administrativas tendrán un plazo máximo de 5 días hábiles para dar respuesta a las gestiones a la Contraloría de Servicios, a excepción de la resolución de casos de mayor complejidad, debidamente justificados, que serán valorados por la Contraloría de Servicios, en los cuales se otorgará hasta un máximo de 50 días naturales de conformidad al artículo 43 y 44 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.</p>
01.06	<p>Las unidades administrativas deberán brindar la información requerida por la Contraloría de Servicios.</p> <p>La negativa o negligencia de los funcionarios, así como el incumplimiento injustificado de plazos serán causas de responsabilidad disciplinaria conforme al artículo 44 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.</p> <p>Para dichos casos, la Contraloría de Servicios informará con la documentación pertinente, al Director Ejecutivo o al Consejo de Administración (según sea el caso), para que realice el debido procedimiento disciplinario.</p>
01.07	<p>Las personas funcionarias autorizadas para el manejo de las cuentas institucionales en las redes sociales indicados en el “Reglamento de netiqueta y uso de internet, correo electrónico, redes sociales, reuniones virtuales, chat, firma digital y documentos electrónicos del Conavi”, publicado el 04 de febrero de 2019, en el Alcance N° 25 del Diario Oficial La Gaceta, deberán responder de forma inmediata a todas las quejas o denuncias recibidas, indicando que deberán remitir su gestión al correo electrónico institucional contraloría.servicios@conavi.go.cr, para su atención formal.</p>
01.08	<p>La confidencialidad de la identidad de la persona usuaria podrá brindarse a solicitud de parte.</p> <p>Y de forma discrecional, la Contraloría de Servicios valorará la posibilidad y conveniencia de brindarla, salvo disposición legal u orden judicial imperativa, o en su caso, que no resulte posible conforme al artículo 42 de la Ley N° 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y el artículo 36 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>
01.09	<p>La Contraloría de Servicios tendrá la potestad de libre acceso, en cualquier momento a la información de la organización, conforme a lo indicado en el artículo</p>


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 4 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			





	<p>23 de la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, pudiendo actuar con independencia de criterio.</p> <p>El jerarca de la institución no podrá tomar o ejecutar acciones de ningún tipo, tendientes a influir a hacer cambiar el criterio de la o el Contralor en el ejercicio de sus funciones conforme al artículo 10 del Decreto N° 39096-PLAN “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</p>
01.10	<p>La Contraloría de Servicios atenderá únicamente las gestiones interpuestas por la persona usuaria, cuando se trate de un trámite o servicios.</p> <p>En los casos de gestiones que no cumplan con el enunciado anterior serán remitidos mediante traslado interno al área competente del CONAVI para su atención con copia al solicitante.</p>
01.11	<p>El comunicado de cierre será el oficio (electrónico, físico u otro medio señalado) elaborado por la Contraloría de Servicios, por medio del cual se informa sobre el cierre de la gestión con la debida motivación.</p>
01.12	<p>Solo el gestionante de la solicitud podrá solicitar una copia certificada del expediente de gestión interpuesta.</p>
01.13	<p>Se brindará protección a los datos personales de acceso restringido, entendido como aquellos que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública. El personal de la Contraloría de Servicios deberá guardar la confidencialidad cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles. Esta obligación perdurará aún después de finalizada la relación con la base de datos, de conformidad con lo que establece la Ley N.º 8968 “Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales”</p> <p>Así mismo, no se requerirá consentimientos expreso de la persona titular de los datos o sus representantes para recopilar cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general y c) Los datos deben ser entregados por disposición constitucional o legal.</p>
01.14	<p>El rol del responsable como oficinista no limitará que otra clase de puesto pueda realizar la actividad según la necesidad de la administración.</p>


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 5 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

C- Narrativa del procedimiento

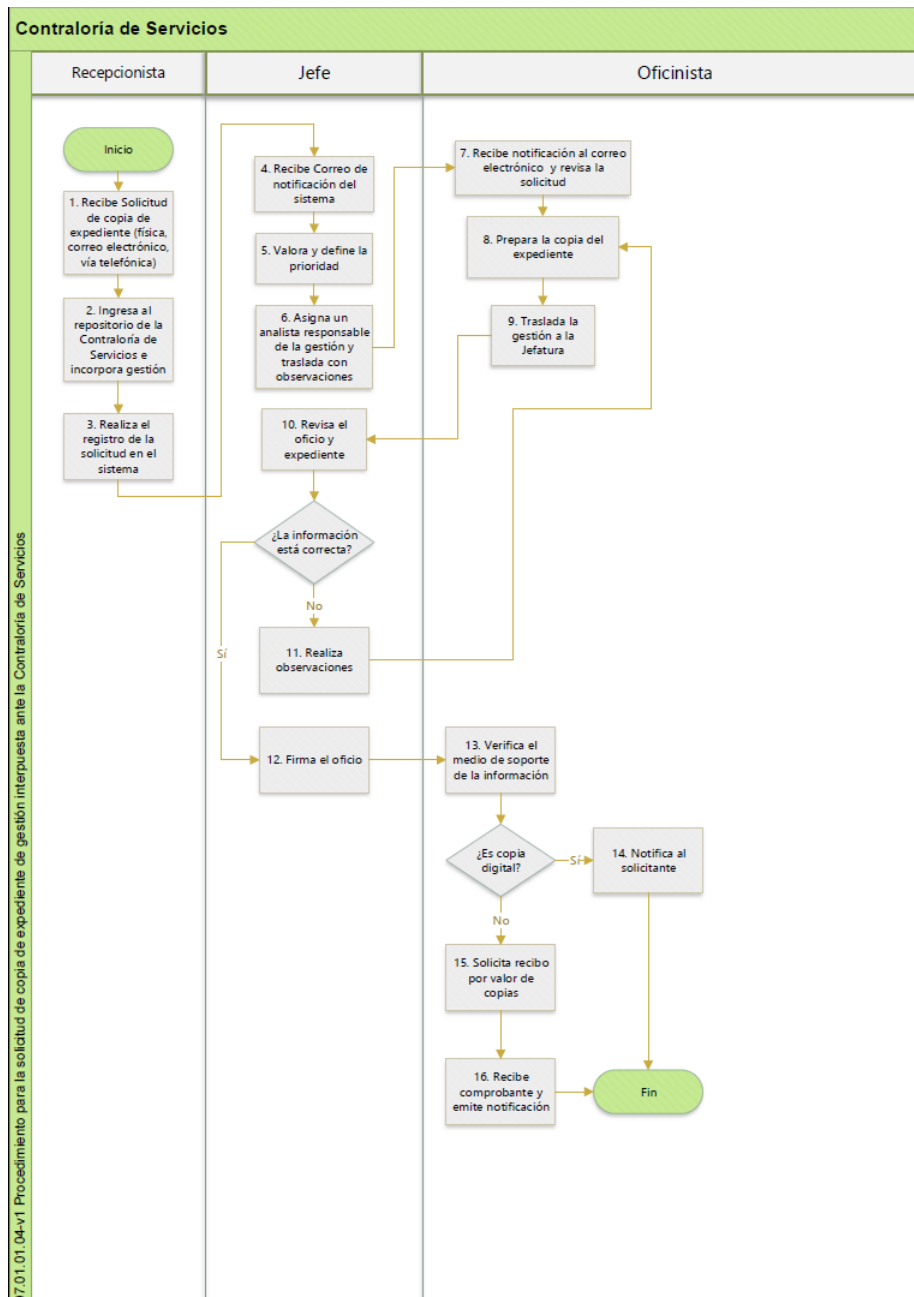
N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
01	<p>Recibe del usuario o funcionario solicitud de copia de expediente de gestión ante la Contraloría de Servicios, la misma puede ser recibida de forma física (impresa o manuscrita), por medio de correo electrónico institucional contraloria.servicios@conavi.go.cr, Sistema Automatizado de Administración de Gestión o vía telefónica, fax o página web.</p> <p>Nota: para las gestiones que ingresan de forma escrita o verbal deberá generar un correo electrónico de registro en el correo contraloria.servicios@conavi.go.cr</p>	Recepcionista	02
02	<p>Ingresa al repositorio de la Contraloría de Servicios y abre una carpeta para el expediente electrónico e incorpora todos los anexos que acompañen la gestión.</p> <p>Adicionalmente, efectúa el registro preliminar de la gestión en el cuadro de control del repositorio.</p>	Recepcionista	03
03	<p>Ingresa al Sistema Automatizado de Administración de Gestión y procede a realizar el registro de la solicitud e incorpora los anexos que acompañan la gestión.</p>	Recepcionista	04
04	<p>Recibe correo de notificación del Sistema Automatizado de Administración de Gestión (por este medio recibirá todas las solicitudes, tanto las registradas por el recepcionista como las recibidas por la página web de CONAVI).</p>	Jefatura	05
05	<p>Ingresa al Sistema Automatizado de Administración de Gestión y revisa la solicitud, valora y define la prioridad. (Ver política 01.04)</p>	Jefatura	06
06	<p>Asigna al oficinista o a otro funcionario de la Contraloría de Servicios como responsable de atender la solicitud y la traslada con las observaciones correspondientes mediante el Sistema Automatizado de Administración de Gestión</p>	Jefatura	07


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 6 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

07	Recibe notificación por correo electrónico institucional, relacionado a la asignación de trámite para su atención. Ingresar al Sistema Automatizado de Administración de Gestión y revisa la solicitud.	Oficinista	08
08	Prepara la copia del expediente física o digital y elabora oficio de remisión al usuario	Oficinista	09
09	Traslada la gestión a la Jefatura	Oficinista	10
10	Revisa el oficio y el expediente	Jefatura	
	¿La información está correcta?	Jefatura	No→11 Sí→12,
11	Realiza observaciones y lo regresa al oficinista	Jefatura	08
12	Firma el oficio de remisión y traslada la gestión para notificación	Jefatura	13
13	Verifica el medio de soporte de la información	Oficinista	
	¿Es una copia digital?	Oficinista	Sí→14, No→15
14	Procede a notificar al solicitante	Oficinista	Fin
15	Informa al solicitante la cantidad de folios a fotocopiar y solicita el recibo por el valor de las fotocopias. Nota: Esto aplica para solicitudes de fotocopias físicas	Oficinista	16
16	Recibe el comprobante del depósito y emite la notificación	Oficinista	Fin

		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 7 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

D – Flujoograma



		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 8 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

E- Riesgos operativos asociados al procedimiento

N.º	Nombre del riesgo	Descripción	P	I	N
01	Envío de información adicional	Los usuarios tienen un nivel de acceso a la información del expediente, ya sea parcial o total, el enviar información más allá de a la que tiene acceso el usuario, constituye una ilegalidad.	1	3	13
02	Trámite de solicitud incorrecta	Si se tramita una solicitud que no corresponde a un trámite o servicio, lo cual genera una inversión de tiempo y otros recursos antes de remitir la consulta a donde corresponde.	1	3	13
03	Imposibilidad en la atención del trámite o solicitud	El no contar con la información completa de un usuario, puede provocar que no se preste el servicio.	1	3	13


P=Probabilidad:

1=Remota; 2= Poco probable; 3= Posible; 4= Probable; 5= Cierto

I=Impacto:


1= Insignificante; 2= Bajo; 3= Moderado; 4= Significativo; 5= Crítico

N=Nivel del Riesgo Inherente o criticidad. Probabilidad/Impacto


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 9 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente					
Probabilidad/Impacto	Crítico (5)	Significativo (4)	Moderado (3)	Bajo (2)	Insignificante (1)
Cierto (5)	55	54	53	52	51
Probable (4)	45	44	43	42	41
Posible (3)	35	34	33	32	31
Poco probable (2)	25	24	23	22	21
Remota (1)	15	14	13	12	11

Criticidad	Extremo	Alto	Moderado	Bajo
Rango	55 54 53 45 44 35 34 25	52 43 42 33 24 15	51 41 32 23 14 13	31 22 21 12 11


		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página a 10 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

Probabilidad	Valor	Descripción
Remota	1	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. Es muy poco probable que el evento se presente y no se detectan vulnerabilidades que aumenten su probabilidad de ocurrencia. En condiciones excepcionales se podría presentar un evento en el año.
Poco Probable	2	Es poco probable que el evento suceda, pero podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de cinco a diez meses
Posible	3	El evento podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez cada tres a cinco meses
Probable	4	Es probable que ocurra un evento de esta naturaleza, en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de uno a tres meses
Cierto	5	Certeza (inminente), se espera que ocurra un evento de esta naturaleza en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento ha sucedido o podría suceder al menos una vez en un período de un mes.

		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página 11 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

I=Impacto (consecuencia):

Consecuencia	Valor	Descripción
Insignificante	1	Mínima pérdida financiera o mínima afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento del riesgo identificado no tendría efecto en la actividad ni sobre sus objetivos. El incidente no tiene consecuencia alguna.
Bajo	2	Baja pérdida financiera o afectación menor al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas menores o incrementos bajos en términos de costo y tiempo. Los requerimientos y objetivos pueden ser alcanzados. El incidente tiene una consecuencia estrictamente interna y de bajo impacto.
Moderado	3	Mediana pérdida financiera o mediana afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas moderadas o incrementos en términos de costo y tiempo, pero los objetivos importantes pueden aún lograrse. El incidente tiene un impacto visible desde fuera del área (otras áreas del servicio, contribuyentes, público en general), pero no es significativo en el contribuyente externo e interno.
Significativo	4	Alta pérdida financiera o alta afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas severas o incrementos considerables en términos de costo y tiempo, que amenazan el alcance de objetivos intermedios. El incidente afecta en forma significativa el servicio al contribuyente; afecta áreas del servicio, contribuyentes, y público en general. Se podrían perder oportunidades del negocio importantes o causar la pérdida de contribuyentes
Crítico	5	Enorme pérdida financiera o afectación total al desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría fallas, pérdidas o consecuencias inaceptables para el logro de los objetivos fundamentales. Se afecta severamente el servicio al contribuyente, lo que destruye la confianza de las partes afectadas (otras áreas del servicio, contribuyentes, y el público en general). Puede provocar una masiva declinación del negocio.

		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página 12 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

N=Nivel del Riesgo Inherente y criticidad. Probabilidad e Impacto

Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente


		Impacto				
		Crítico (5)	Significativo (4)	Moderado (3)	Bajo (2)	Insignificante (1)
Probabilidad	Cierto (5)	55	54	53	52	51
	Probable (4)	45	44	43	42	41
	Posible (3)	35	34	33	32	31
	Poco probable (2)	25	24	23	22	21
	Remota (1)	15	14	13	12	11

Parámetros de Criticidad

Criticidad	Extremo (4)	Alto (3)	Moderado (2)	Bajo (1)
Rango	55 54 53 45 44 35 34 25	52 43 42 33 24 15	51 41 32 23 14 13	31 22 21 12 11

Criterios de Criticidad

Riesgo Extremo	Cuando su materialización puede afectar severamente el servicio, se puedan perder oportunidades importantes o causar un daño grave la imagen de la institución ante el público, o autoridades (incluyendo entes reguladores), así como verse afectada severamente su operativa, de tal manera que exponga a la entidad a pérdidas cuantiosas o sanciones legales y administrativas.
Riesgo Alto	Cuando materialización del evento y riesgo puede afectar el producto o servicio, se puedan perder oportunidades y desmejorar la imagen de la institución, con lo cual podrían perderse contribuyentes o verse afectada su operativa en forma significativa.
Riesgo Moderado	Cuando su materialización represente un peligro potencial de impacto estrictamente a lo interno de la entidad; aunque no significativo para los contribuyentes, o entes reguladores.
Riesgo Bajo	Cuando su materialización no acarrea consecuencias significativas para la entidad.

		Solicitud de copia de expediente de gestión interpuesta ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 4	Página 13 de 13
Elaborador	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo		Versión 01	
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Loda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

F. Tabla de trazabilidad

Primera Versión	
Elaborador	Roy Barrantes Chaves Ingeniero Industrial, Depto. de Análisis Administrativo
Revisor de procesos y procedimiento	Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo
Revisor técnico	Rafael Moya Acuña Analista de la Contraloría de Servicios
Aprobador	Alicia Padilla Duarte Contralora de Servicios
Vigente	*El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador.