

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 1 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

Recepción y atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		
Macroproceso	Medición, Análisis y Mejora	
Proceso	Contraloría de Servicios	
Subproceso	Contraloría de Servicios	
Código 07.01.01.02-v1 Recepción y atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		
Fecha de rige	07 de setiembre de 2021	
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P. Ingeniero Industrial del Departamento de Análisis Administrativo	
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez 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		

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 2 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

A- Objetivo del procedimiento

Gestionar de manera oportuna, eficaz y confidencial las consultas recibidas en la Contraloría de Servicios del Conavi.

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 del expediente electrónico de todas las consultas que ingresen a 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 los Servicios conforme avance la atención de la gestión.</p> <p>Todos los funcionarios de la Contraloría de Servicios tendrán acceso a dicho repositorio para consulta 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 consultas por asunto y responsable</p>
01.03	<p>Se denominará persona usuaria a las personas físicas o jurídicas, 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>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>

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 3 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. 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 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>Los funcionarios autorizados 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, 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>

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 4 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

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 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 consultas 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>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 8968</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>

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 5 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo	Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01	
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

C- Narrativa del procedimiento

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
01	Recibe la consulta sobre servicios y trámites institucionales, 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 y fax.	Recepcionista	02
02	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. Adicionalmente, efectúa el registro preliminar de la gestión en el cuadro de control del repositorio.	Recepcionista	03
03	Ingresa al sistema automatizado de administración de gestión y procede a realizar el registro de la consulta e incorpora los anexos que acompañan la gestión.	Recepcionista	04
04	Recibe correo de notificación del sistema automatizado de administración de gestión (por este medio recibirá todas consultas, tanto las registradas por el recepcionista como las recibidas por la página web de Conavi)	Jefatura	05
05	Ingresa al sistema automatizado de administración de gestión y revisa la consulta, valora y define la prioridad	Jefatura	06
06	Asigna un analista como responsable de atender la gestión de la consulta y la traslada con las observaciones correspondientes mediante el sistema automatizado de administración de gestión	Jefatura	07

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 6 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

07	<p>Recibe notificación por correo electrónico institucional, relacionado a la asignación de trámite para la atención de la consulta.</p> <p>Ingresa al sistema automatizado de administración de gestión y revisa la consulta.</p> <p>Debido a que a lo interno de la Contraloría de Servicios los analistas están divididos por especialidades (legales, financieras u otra), deberá chequear que la asignación es la correcta.</p>	Analista	
	¿Le corresponde la gestión de la consulta?	Analista	08, 09
08	Si no le corresponde la atención de la consulta, procede a rechazarla en el sistema automatizado de administración de gestión con las respectivas observaciones e informa a la jefatura para su reasignación.	Analista	06
09	Si le corresponde la atención de la consulta, procede a aceptarla en el sistema automatizado de administración de gestión y revisa si la misma es competencia de Conavi.	Analista	
	¿La consulta es competencia de Conavi?	Analista	10, 12
10	Si no es competencia de Conavi, identifica cual es la entidad externa o unidad ejecutora competente, indaga el contacto y elabora documento de traslado de la gestión.	Analista	11
11	<p>Elabora un documento de cierre y notifica al usuario.</p> <p>En este documento de cierre deberá informar al solicitante, cual es el ente competente de atender su solicitud brindando datos de contacto, así mismo deberá indicar que la gestión fue trasladada.</p>	Analista	Fin

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 7 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo	Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01	
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

12	Si es competencia de Conavi, revisa si corresponde a una solicitud de información sobre un trámite o servicio, o corresponde a otra dependencia del Conavi.	Analista	
	¿Es una solicitud de información sobre trámite o servicio?	Analista	13,15
13	Si no corresponde a una información sobre trámite o servicio, deberá identificar la dependencia del Conavi competente para atender la consulta y la traslada para su atención. Los traslados de consulta o se realizarán empleando el medio por el cual se recibió la gestión (físico, sistema automatizado de administración de gestión, entre otros)	Analista	14
14	Elabora comunicado de cierre e informa y notifica al interesado. En este comunicado de cierre deberá informar al solicitante, el traslado de la solicitud de servicio o consulta junto con la información de contacto.	Analista	Fin
15	Si la gestión es competencia de la Contraloría de Servicios, verifica que la información aportada con la consulta sea suficiente para su atención o si requiere se aporte más detalle. Se verificará que la gestión cumpla con la siguiente información mínima: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la persona usuaria. • Medio de notificación. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.	Analista	
	¿Es suficiente la información?	Analista	16,20

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 8 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

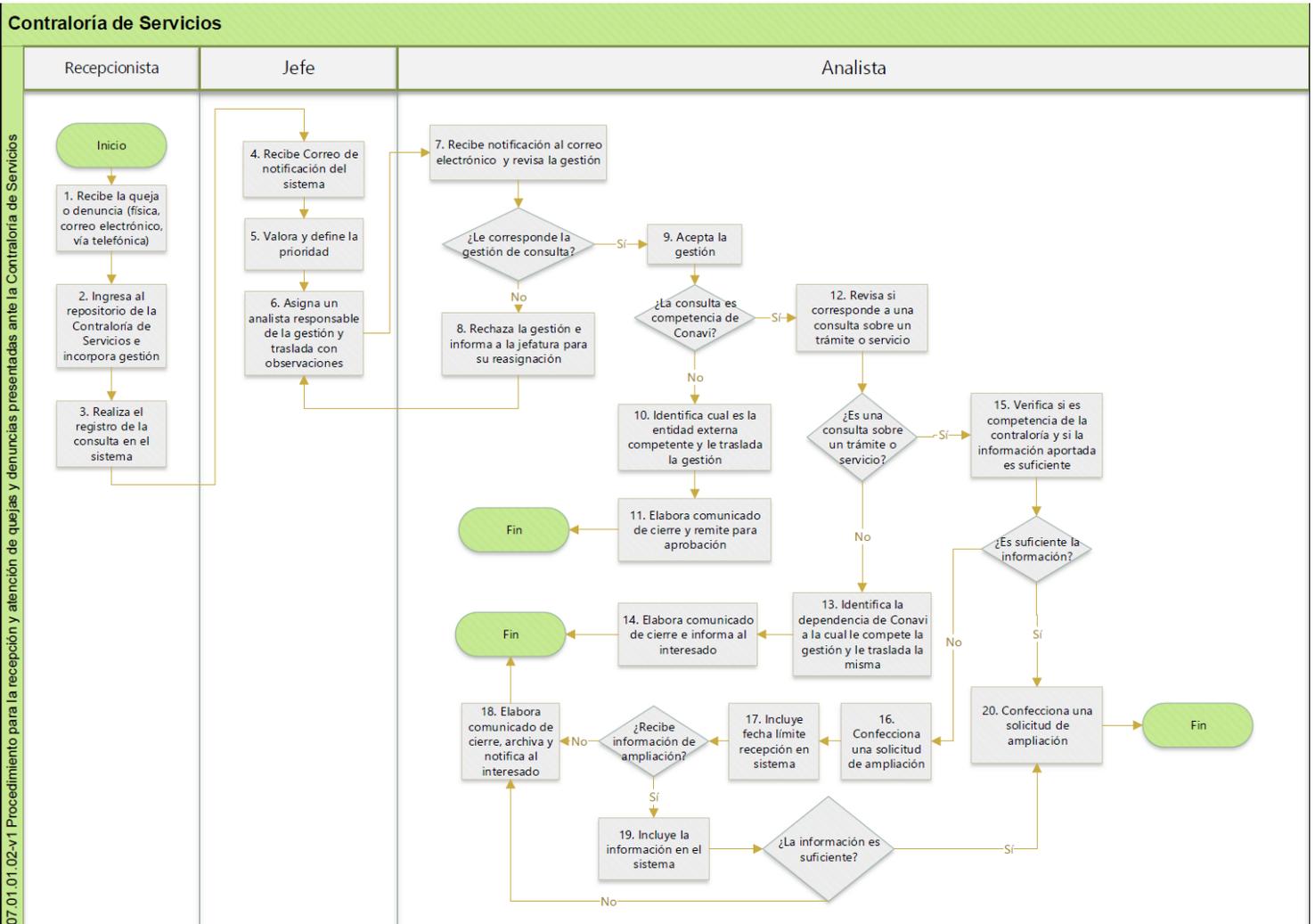
16	<p>Si la información no es suficiente, confecciona una solicitud de ampliación de información con indicación expresa del plazo de entrega otorgado (pudiendo ser de hasta 10 días hábiles conforme al artículo 6 de la Ley N° 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”) y la notifica al solicitante.</p> <p>El medio de notificación dependerá de lo indicado por la persona usuaria (físico, sistema automatizado de administración de gestión u otro señalado)</p>	Analista	17
17	<p>Incluye fecha límite de recepción de la ampliación de información en el sistema automatizado de administración de gestión, para que se genere la alerta correspondiente.</p> <p>El plazo otorgado al solicitante será de máximo 10 días hábiles, periodo durante el cual se suspenderá el plazo de respuesta a la persona usuaria conforme al artículo 6 de la Ley N° 8220 “Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos”</p>	Analista	
	¿Recibe información de ampliación dentro del plazo otorgado?	Analista	18, 19
18	<p>Si no recibe la información de ampliación por parte de la persona usuaria, en el plazo otorgado (10 días hábiles), elabora comunicado de cierre, lo archiva en el expediente, y notifica al interesado.</p> <p>En caso ingreso de la misma solicitud posteriormente, deberá atenderse mediante una nueva gestión con nuevos plazos.</p>	Analista	Fin
19	Si recibe la información solicitada, procede a incluirla en el sistema automatizado de	Analista	

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 9 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

	administración de gestión y en la carpeta del repositorio de la Contraloría de Servicios.		
	¿La información es suficiente? Si no: continúa en el paso 18 Sí: continúa en el 20	Analista	18, 20
20	Si la información es suficiente, busca y analiza la información disponible relacionada con la gestión y elabora un documento de respuesta a la persona desde el correo de la Contraloría de Servicios. El medio de notificación dependerá de lo indicado por la persona usuaria (físico, sistema automatizado de administración de gestión u otro señalado)	Analista	Fin

		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 10 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

D – Flujograma



		Atención de consultas ante la Contraloría de Servicios		Código 07.01.01.0 1-v1	Página 11 de 11
Elaborado	Ing. Roy Barrantes Chaves M.A.P.	Ingeniero Industrial del Depto. Análisis Administrativo		Fecha Vigencia 07-09-2021	Versión 01
Revisor del procedimiento	Dr. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe del Depto. Análisis Administrativo			
Revisor técnico	Lic. Rafael Moya Acuña	Analista de Contraloría de Servicios			
Aprobado	Lcda. Alicia Padilla Duarte	Contralora de Servicios			

E- Control de modificación

Control de modificación				
Versión	Elaborador	Revisores	Aprobador	Vigencia
1	Roy Barrantes Chaves Ingeniero Industrial	Jorge Vásquez Rodríguez. Jefe del Departamento de Análisis Administrativo. Rafael Moya Acuña Analista de la Contraloría de Servicios	Alicia Padilla Duarte Contralora de Servicios	07 setiembre de 2021

F- Riesgos

No.	Nombre del riesgo	Descripción	F	I	N
01	Asignación incorrecta de Analista	El Analista asignado no es el correcto por lo que se genera un reproceso al regresar la gestión a la etapa de asignación para ser correctamente asignada	3	0	0
02	Tramitar una solicitud que no corresponde	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	2	2
03	Tramitar una gestión con la información incompleta	El no contar con la información completa de una consulta, puede provocar la no atención del caso	3	2	6

F=Frecuencia: 1=Improbable (cada 5 años o más); 2=Remoto (aproximadamente cada 2 años); 3=Esporádico (aproximadamente cada año); 4=Ocasional (aproximadamente cada 6 meses); 5=Moderado (aproximadamente cada 3 meses); 6=Frecuente (aproximadamente cada mes); 7=Habitual (aproximadamente cada semana); 8=Constante (aproximadamente todos los días).

I=Impacto: 0=Nulo; 1=Dejó de cumplir hasta un 5% de las metas del subproceso; 2=Dejó de cumplir hasta un 15% de las metas del subproceso; 5=Dejó de cumplir hasta un 30% de las metas del subproceso; 10=Dejó de cumplir hasta un 50% de las metas del subproceso; 20=Dejó de cumplir hasta un 80% de las metas del subproceso; 50=Dejó de cumplir hasta un 100% de las metas del subproceso.

N=Nivel de riesgo: Frecuencia por impacto.