



Código: PG-CSI-01	Procedimiento para atención de denuncias por trámites o servicios	Fecha de actualización: 21/09/2020
Versión 1		Página: 1 de 5

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Gestionar las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias de los trámites o servicios brindados al público, con el fin de mejorar el accionar del funcionario, o bien investigar un mal actuar del mismo.

1.2 Alcance

Las denuncias la podrán realizar estudiantes tanto de la academia como de la DECAT, los mismos funcionarios, o personas externas a la institución que realicen un trámite o servicio dentro de nuestras instalaciones. Los anteriores nombrados de ahora en adelante usuarios.

2. TERMINOLOGÍA

2.1 Inconformidad: Calidad, condición o naturaleza de algo o de alguien.

2.2 Reclamo: Pedir o exigir con derecho o con instancia algo.

2.3 Consulta: Examinar, tratar un asunto con una o varias personas.

2.4 Denuncia: Declarar oficialmente, irregular o inconveniente de algo.

2.5 Sugerencia: Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Usuario: Presentar la inconformidad escrita por medio virtual al correo oficial de la Contraloría de Servicios, de no poder realizarla por este medio, debe su puño y letra describir a mano el evento presentado y sus detalles por medio del formulario de denuncia proporcionado por la Contralora de Servicios.

3.2 Contralora de Servicios:

3.2.1 Abordar al usuario y escuchar su denuncia verbal.

3.2.2 Solicitar al usuario la realización por escrito de la denuncia plasmada.

3.2.3 Procesar la denuncia.

3.2.4 Dar atención a la misma y dirigirla a la dependencia involucrada.

3.2.5 Dar seguimiento a la denuncia.



Código: PG-CSI-01	Procedimiento para atención de denuncias por trámites o servicios	Fecha de actualización: 21/09/2020
Versión 1		Página: 2 de 5

3.2.6 Citar al usuario o pedir más detalles de la denuncia si es necesario.

3.2.7 Comunicar en tiempo y forma el resultado de la denuncia al usuario denunciante.

3.2.8 Mantener la confidencialidad correspondiente del proceso llevado.

3.3 Jefatura de la dependencia denunciada:

3.3.1 Investigar lo que se denuncia en el departamento y dar respuesta en el tiempo que corresponde a la Contraloría de Servicios.

4. REFERENCIAS

4.1 Referencias internas

4.1.1 Reglamento interno de Contraloría de Servicios.

4.2 Referencias externas

4.2.1 Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

5.1 Fase de interposición de la denuncia:

5.1.1 El usuario

5.1.1.1 Que se siente afectado con el servicio que le fue brindado y desea hacer una denuncia formal del hecho ocurrido, lo puede realizar por el correo electrónico contraloriadeservicios@cuc.ac.cr o bien

5.1.1.2 En caso de que la denuncia sea presencial el usuario debe realizarla en la Contraloría de Servicios ubicada en el Departamento de Bienestar Estudiantil y Calidad de Vida.

5.1.2 La Contralora de Servicios:

5.1.2.1 Diariamente debe revisar el correo con el objetivo de conocer si existen inconformidades por algún cliente interno o externo.

5.1.2.2 Si existe una no conformidad, procede a su gestionar un oficio dirigido a la oficina que corresponde la no conformidad.



Código: PG-CSI-01	Procedimiento para atención de denuncias por trámites o servicios	Fecha de actualización: 21/09/2020
Versión 1		Página: 3 de 5

5.1.3 El usuario podrá solicitar a la Contraloría de Servicios guardar confidencia sobre su identidad si así lo decide.

5.1.4 La Contralora de Servicios:

5.1.4.1 Según el artículo n°42 de la Ley 9158 valora si guarda su identidad.

5.1.4.2 Envía a la Jefatura de donde viene la inconformidad del denunciante.

5.1.5 La Jefatura de la dependencia donde ocurrió el hecho que recibe la denuncia debe dar respuesta máxima de diez días hábiles, tres días si hay complejidad para dar respuesta se cuenta con cincuenta naturales según artículo n°43 de la Ley 9158.

5.2 Fase de investigación de la denuncia:

5.2.1 La Contralora de Servicios:

5.2.1.1 Ingresar la denuncia al correo o presencial a la oficina de la Contraloría de Servicios

5.2.1.2 Realiza un oficio donde hace el traslado de la denuncia a la oficina correspondiente y se le indica al denunciante que ya está en trámite su no conformidad

5.2.1.3 En el transcurso de los diez días la oficina involucrada da respuesta a la Contraloría de Servicios

5.2.1.4 En el día diez tiene que dar respuesta al denunciante según la respuesta recibida para informar la resolución de la denuncia e informar que por tener una respuesta de complejidad se dará en tiempo que la Ley lo informa.

5.2.2 La Jefatura de la dependencia En caso de que no responda en dicho plazo, la contraloría de servicios elevará el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

5.3 Fase de resultado de la denuncia:

5.3.1 Cuando la Contraloría de Servicios da respuesta al denunciante se le solicita dar un recibido al mismo.



Colegio Universitario de Cartago

Código: PG-CSI-01	Procedimiento para atención de denuncias por trámites o servicios	Fecha de actualización: 21/09/2020
Versión 1		Página: 4 de 5

5.3.2 Si la respuesta que se le da al denunciante no es satisfactoria, el denunciante tiene la libertad de manifestarse ante otras instancias.

5.3.3 El caso se archiva.

6. ANEXOS

6.1 [FG-CSI-01 Formulario de no conformidades y/o sugerencias.](#)

7. PRODUCTOS RESULTANTES DEL PROCEDIMIENTO

7.1 Gestionar las inconformidades, reclamos, consultas, denuncias o sugerencias de los trámites o servicios brindados al público

8. TIEMPO DURACION PARA OBTENER PRODUCTO O SERVICIO

Actividad	Tiempo promedio	Responsable
Fase de interposición de la denuncia	10 minutos	Persona afectada/agradecida
Fase de investigación de la denuncia	10 días hábiles y/o 50 días naturales	Contralora de Servicios
Fase de resultado de la denuncia	10 minutos	Contraloría de Servicios

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Sección	Descripción	Autorizado por
1	21/09/2020	-	Creación del Procedimiento y aprobado mediante el oficio CUC-DEC-625-2020	Alexander Hernández Decano



Colegio Universitario de Cartago

Código: PG-CSI-01	Procedimiento para atención de denuncias por trámites o servicios	Fecha de actualización: 21/09/2020
Versión 1		Página: 5 de 5

10. ELABORACION DEL PROCEDIMIENTO Y APROBACIÓN

Creado o modificado por	Revisado por Gestor Organizacional	Avalado por Jefatura	Aprobado por Director de área
Milagro Gómez Meneses Contralora de Servicios	Roberto Soto Morales Encargado Unidad Gestión Organizacional	Alexander Hernández Decano	Alexander Hernández Decano
25/03/2020	02/09/2020	21/09/2020	21/09/2020 Fecha de Oficialización
Firma Digital			