



1. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR TRÁMITES O SERVICIOS QUE BRINDA LA INSTITUCIÓN

Versión 3

Código: PG-CSI-01

Última actualización: 29/08/2025

Dependencia principal: Contraloría de Servicios

Dependencias involucradas: Todas las dependencias
institucionales

2. OBJETIVO Y ALCANCE

Objetivo

Gestionar las inconformidades, consultas, denuncias, sugerencias de los bienes y servicios brindados al público por la institución, con el fin de mejorar la calidad del servicio.

Alcance

Las inconformidades, consultas, denuncias, sugerencias las podrán realizar estudiantes de las carreras (academia) y de Dirección de Educación Comunitaria y Asistencia Técnica (DECAT), funcionarios o personas externas a la institución que hicieron uso de los bienes y servicios de la institución. Los anteriores nombrados de ahora en adelante persona usuaria. Esta contraloría tendrá como rango de acción los servicios indicados en catálogo de servicios publicado en el sitio web oficial www.cuc.ac.cr

La Contraloría de servicios se enfoca únicamente, información veraz, buen trato y otras

3. TERMINOLOGÍA

Inconformidad:

Calidad, condición o naturaleza de algo o de alguien.

Consulta:

Examinar, tratar un asunto con una o varias personas.

Denuncia:

Declarar oficialmente, irregular o inconveniente de algo.

Sugerencia:

Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

4. RESPONSABILIDADES

La persona usuaria debe:

Presentar la inconformidad, consulta, denuncia, sugerencia por medio de una carta, por correo electrónico oficial de la Contraloría de Servicios contraloriadeservicios@cuc.ac.cr estos deben contener nombre, número cédula de identidad, firma y medio de notificación para ser válida o por el formulario digital.

Contralora de Servicios:

1. Recibir la inconformidad, consulta, denuncia, sugerencia de los diferentes medios autorizados.
2. Analizar la inconformidad, consulta, denuncia o sugerencia si corresponde a la dimensión denominada Calidad del Servicio
3. Procesar la denuncia y dirigirla a la dependencia involucrada.
4. Dar seguimiento a la denuncia.
5. Citar al usuario o pedir más detalles de la denuncia si es necesario.
6. Comunicar en tiempo y forma el resultado de la denuncia a la persona usuaria (diez días hábiles).
7. Mantener la confidencialidad correspondiente del proceso llevado.
8. Esta Contraloría dará respuesta a la inconformidad, consulta, denuncia, sugerencia que cumpla con el requisito, en caso contrario solo se traslada a la unidad para el análisis correspondiente.

Jefatura de la dependencia denunciada

1. Investigar lo que se denuncia en el departamento y dar respuesta en el tiempo que corresponde a la Contraloría de Servicios.
- 2.

5. REFERENCIAS

Referencias internas

Referencias externas

1. [Ley 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.](#)

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

ACTIVIDAD	TIEMPO PROMEDIO	RESPONSABLE
Interposición de la denuncia		
Realizar una denuncia o sugerencia formal del hecho ocurrido de manera escrita por los medios autorizados(email, oficio o formulario en línea)	10 minutos	Persona afectada
Investigación de la denuncia		
Dar recibido al usuario e ingresar la denuncia o sugerencia formal y analizar si es por calidad de servicio.		Contraloría de Servicios
Traslado de la denuncia o sugerencia a la oficina correspondiente mediante un oficio para su respuesta sobre el hecho siempre y cuando cumpla con los requisitos, de lo contrario solo se enviara a la unidad involucrada para el análisis correspondiente.		Contraloría de Servicios
Fase de resultado de la denuncia		
Dar respuesta al usuario	De 10 días hábiles hasta 50 días naturales según complejidad del caso	Contraloría de Servicios
Atender la situación si procede en la dependencia donde lo amerite.	El tiempo que aplique	Jefatura involucrada

7. ANEXOS

[FG-CSI-01 Formulario de atención de oportunidades de mejora](#)

8. RIESGOS ASOCIADOS

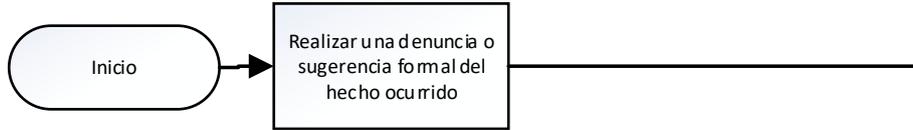
1. Posibles repercusiones personales para los denunciantes o funcionarios.
2. Posible estigmatización social.
3. Posibles falsas acusaciones.
4. Posible estrés emocional para las partes.
5. Posible afectación del ambiente laboral y la productividad de la dependencia.

9. PRODUCTO RESULTANTE

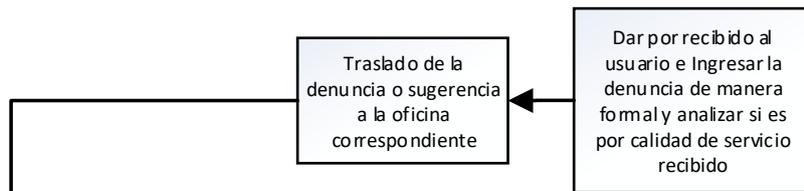
Gestionar o resolver las inconformidades, consultas, denuncias, sugerencias de los bienes y servicios brindados al público por la institución.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

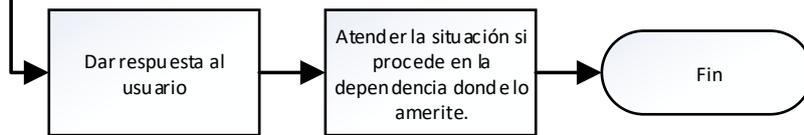
Interposición de denuncia



Investigación de la denuncia



Resultado de la denuncia



11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Descripción del cambio	Avalado por
21/09/2020	Creación del Procedimiento y aprobado mediante el oficio CUC-DEC-625-2020	Alexander Hernández Decano
19/09/2024	Actualización del procedimiento	Ana Viquez Oreamuno Decana
29/08/2025	Actualización del procedimiento	Ana Viquez Oreamuno Decana

12. CONTROL DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Funcionario	Firma Digital
Modificado	Yisley Cortés Sánchez Contraloría de Servicios	
Revisado	Roberto Soto Morales Encargado Oficina Gestión Organizacional	
Avalado	Ana Viquez Oreamuno Decana	
Aprobado	Ana Viquez Oreamuno Decana	