

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 1 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

1. PROPÓSITO

Atender de forma personalizada las inconformidades de los clientes internos y externos de la Municipalidad de Limón, direccionar a las áreas competentes y dar seguimiento a su atención inmediata así como al desarrollo de proyectos de mejora que corrijan las inconformidades de forma permanente

2. RESPONSABLES

Unidades administrativas	Descripción
Contraloría Servicios	Recibe, investiga, analiza y da seguimiento a las denuncias presentadas por los usuarios de servicios municipales
Alcaldía	Realiza las investigaciones administrativas cuando correspondan
Unidades administrativas	Analiza las denuncias, investiga lo acontecido e implementa acciones correctivas cuando corresponda.

3. PROCEDIMIENTO

CSM-020-010: Recepción y registro gestiones ante la Contraloría de Servicios

Descripción:	Se reciben las denuncias, inconformidades, reclamos, consultas, sugerencias o felicitaciones por diferentes medios: pueden ser vía telefónica, presencial, electrónica, escrita, en todos los casos se deben aplicar las medidas necesarias para garantizar la confidencial y seguridad del usuario según criterio de la Contraloría de Servicios. Luego se registran con la siguiente información: Fecha de recepción; nombre, número de cédula, teléfono del solicitante; tipo de trámite (denuncia, inconformidad, reclamos, consulta, sugerencia o felicitación); descripción; unidad administrativa responsable del trámite en cuestión y medio en el que se recibió (web, telefónico, presencial). Este registro debe contener un espacio para el seguimiento y para registrar la resolución una vez resuelta la gestión con la fecha y una descripción.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-020: Elaboración de expediente de la gestión

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 2 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limón		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

Descripción:	Para la gestión que se tramite ante la Contraloría de Servicios se debe abrir un expediente, en el cual se incorpore toda la información que se vaya generando.
Responsable	Contralor de Servicios

¿Es una felicitación?

Descripción:	Cuando la gestión sea una felicitación, se le comunica a la unidad administrativa correspondiente por medio de la actividad CSM-020-030, sino se continúa con la clasificación de la gestión.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-030: Remisión de la felicitación a la unidad administrativa

Descripción:	Aquellas gestiones asociadas a felicitaciones por el servicio, son remitidas tal cual a la unidad administrativa con el fin de motivar el mantenimiento en la calidad del servicio. En el registro de la actividad CSM-020-010, se incorpora la fecha de remisión y el número de oficio por el cual se remitió. Asimismo se incorpora una copia del oficio en el expediente. Fin del procedimiento.
Responsable	Contralor de Servicios

¿Es una consulta?

Descripción:	Cuando es una consulta, la Contraloría de Servicios debe brindar atención a la misma conforme a la actividad CSM-020-040. Sino, continúa con la clasificación.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-040: Resolución de consulta

Descripción:	Cuando un usuario realice una consulta ante la Contraloría de Servicios, se debe dar respuesta a su inquietud por el mismo medio en que la solicita. Si la información solicitada no es del conocimiento de la persona que lo atiende, entonces ésta debe investigar y responder de forma correcta, en un plazo de 10 días hábiles.
---------------------	---

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 3 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

	En el registro de la actividad CSM-020-010, se incorpora la fecha de la atención y una breve descripción de lo resuelto. En el expediente se incorpora el correo electrónico u oficio, en caso de que haya sido telefónica se mantiene un registro. Fin del procedimiento.
Responsable	Contralor de Servicios

¿Es una inconformidad o sugerencia?

Descripción:	Cuando sea una inconformidad o sugerencia, se procede a analizarla para valorar la aplicación de oportunidades de mejora para hacer un servicio más eficiente y de calidad, de acuerdo con las actividades de la CSM-020-050 a la CSM-020-070. De lo contrario sería una denuncia y se procede con su análisis, en la actividad CSM-020-080.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-050: Remisión de inconformidad o sugerencia a unidad administrativa

Descripción:	Aquellas gestiones asociadas sugerencias para mejorar los servicios o inconformidades (no incumplimiento) con algún procedimiento, requisito o mecanismo establecido sobre el servicio, son remitidas a la unidad administrativa con el fin de que se analice la sugerencia o inconformidad y valore la posibilidad de aplicar una acción de mejora. En el registro de la actividad CSM-020-010 se registra la fecha y el número de oficio con el que fue remitida la sugerencia o inconformidad. Asimismo, se documenta en el expediente lo correspondiente.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-060: Análisis y mejora de inconformidades o sugerencias

Descripción:	La unidad administrativa analiza la sugerencia o inconformidad remitida para determinar si es válida de acuerdo con normativa, disposiciones o condiciones (por ejemplo infraestructura) existentes, si no es válida se lo informa a la Contraloría de Servicios
---------------------	---

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 4 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

	con la justificación de su invalidez. En caso de que sea válida se determina si es posible aplicar una acción de mejora inmediata que favorezca la satisfacción del usuario, la cual se aplica e informa. En caso de que la mejora implique una acción cuya movilización de recursos y tiempo de atención sea superior al recurso y tiempo disponible o vincule recursos de otras unidades administrativas, se debe planificar como un proyecto de mejora para el corto o mediano plazo. Esto también debe ser notificado a la Contraloría de Servicios para que actualice el registro. Esta respuesta deberá ser brindada a la Contraloría de Servicios en un plazo máximo de 5 días hábiles.
Responsable	Responsable de la Unidad

CSM-020-070: Registro de la resolución de inconformidades y sugerencias

Descripción:	En el registro de la actividad CSM-020-010 se debe incorporar la fecha en que la unidad administrativa da respuesta a la sugerencia o inconformidad expuesta, así como una breve descripción de lo resuelto. La respuesta se le notifica al cliente en un plazo máximo de 5 días hábiles y se archiva en el expediente. Para los casos en que se recomienda realizar un proyecto de mejora, se mantiene un registro aparte con los posibles proyectos de mejora, para que sean priorizados los más relevantes en el momento de la elaboración del Plan Anual Operativo. Fin del procedimiento.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-080: Análisis de la denuncia

Descripción:	Cuando un usuario de los servicios de la municipalidad interponga una denuncia porque se están incumpliendo requisitos, plazos, procedimientos, normativa o cualquier otra disposición; se debe analizar para determinar si se está ante un incumplimiento o ante una falta de comprensión de los requisitos por parte del usuario, es decir su validez.
---------------------	---

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 5 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

	Cuando la denuncia es válida se debe solicitar al funcionario involucrado o al jefe de este, que se brinde el servicio solicitado en cumplimiento a la normativa aplicable y que se investigue la situación que está originando la denuncia por parte del ciudadano. Si por el contrario la denuncia no es válida, se le deben aclarar las dudas al demandante.
Responsable	Contralor de Servicios

¿La denuncia es válida?

Descripción:	Cuando sea una denuncia, se procede a determinar su validez, identificando si existió una violación a algún derecho del denunciante. En caso de no ser válida se procede conforme a la actividad CSM-020-090 y se le comunica al usuario. Cuando la denuncia sea válida se continúa con la actividad CSM-020-100.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-090: Comunicación al usuario la no procedencia de la denuncia

Descripción:	Cuando se determine que la denuncia no es válida, ya que no se está originando en un incumplimiento por parte de la administración, se le explica al usuario para que comprenda el proceder de acuerdo con la normativa y el principio de legalidad. Además se registra la respuesta dada al usuario y la fecha. Fin del procedimiento.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-100: Investigación de la situación denunciada

Descripción:	La unidad administrativa correspondiente brinda la atención solicitada por el usuario respetando el plazo de Ley, de manera que se respeten sus derechos y la normativa aplicable, sino es posible dar atención inmediata se debe definir la fecha en que será resuelto el asunto. Posteriormente, procede a elaborar un informe con la investigación
---------------------	---

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 6 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

	de los hechos relacionados con la denuncia y a recopilar la evidencia e información de lo actuado por parte de ellos. El informe debe ser remitido a la Contraloría en un plazo máximo de 5 días hábiles.
Responsable	Responsable de la Unidad

CSM-020-110: Revisión y análisis del informe

Descripción:	Se revisa en informe y si el mismo es suficiente para entender los hechos que ocasionaron la denuncia se procede a comunicarle al usuario los resultados de la investigación y cómo será atendido su servicio. Además, se debe advertir al Alcalde sobre la pertinencia de una investigación administrativa, cuando exista duda de la transparencia, motivos y buena fe de los cuestionarios que brindan el servicio demandado. Cuando el informe no es suficiente, ya que se identifican vacíos, contradicciones o inconsistencia en la información aportada por la unidad administrativa se procede a realizar una investigación por parte de la Contraloría de Servicios, lo cual también se le informa el usuario. El informe se registra en el expediente.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-120: Comunicación de la resolución de la denuncia

Descripción:	A partir de los resultados del informe realizado por la unidad administrativa, se procede a comunicar de la siguiente forma: 1) En caso de que el servicio haya sido brindado, se les explica al usuario las razones que originaron la no atención oportuna y se verifica que su necesidad esté completamente satisfecha, esto se debe realizar en un plazo no mayor a 5 días hábiles luego de recibir la respuesta de la unidad administrativa. 2) En caso de que el servicio sea brindado en un plazo posterior, se le informa al usuario la fecha en que será atendido su requerimiento y se le explica las razones que originaron la no atención oportuna, esto se debe realizar en un plazo no mayor a 5 días hábiles luego de recibir la respuesta de la unidad administrativa.
---------------------	--

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 7 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

	3) Cuando se requiera investigar más a fondo algún hecho, se le comunica al usuario. Además en el registro de la actividad CSM-020-010, se actualiza la fecha y una descripción de lo comunicado al cliente; lo cual se documenta en el expediente.
Responsable	Contralor de Servicios

¿Se recomienda la investigación de algún funcionario?

Descripción:	Cuando del informe de la unidad administrativa se perciba dudas en la actuación del funcionario, de acuerdo con sus funciones y deberes éticos, se le puede recomendar al Alcalde hacer una investigación administrativa, conforme a la actividad CSM-020-140.
Responsable	Contralor de Servicios

¿Se requiere ampliar la investigación?

Descripción:	Cuando la investigación generada por la unidad administrativa no sea suficiente para conocer las causas que originaron la denuncia, ya que se perciben vacíos, inconsistencias o contradicciones, la Contraloría de Servicios, puede realizar una investigación para ampliar conforme a la actividad CSM-020-130. De lo contrario avanza a la actividad CSM-020-150.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-130: Investigación sobre la situación acontecida

Descripción:	Cuando el informe remitido por la unidad administrativa pareciera no dar una respuesta a lo denunciado por el administrado o evidencia vacíos, contradicciones o inconsistencias, la Contraloría de Servicio procede a realizar una investigación en el campo de acción para determinar con mayor precisión las causas que están generando el incumplimiento. Con la información recopilada elabora un informe para que el Alcalde tome las acciones correspondientes.
Responsable	Contralor de Servicios

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 8 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

¿Se recomienda la investigación de algún funcionario?

Descripción:	Cuando del informe elaborado por la Contraloría de Servicios se perciba dudas en la actuación del funcionario, de acuerdo con sus funciones y deberes éticos, se le puede recomendar al Alcalde hacer una investigación administrativa conforme a la actividad CSM-020-140. De lo contrario continúa con la actividad CSM-020-150.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-140: Investigación administrativa

Descripción:	El Alcalde analiza la información aportada por la Contraloría de Servicios e inicia una investigación para determinar las causas de la denuncia y las razones que la originaron, así como la pertinencia o no de abrir un procedimiento administrativo o solamente de solicitar la acción correctiva.
Responsable	Alcalde Municipal

CSM-020-150: Seguimiento a la denuncia

Descripción:	La Contraloría de Servicios debe comunicarse con el usuario frecuentemente para actualizarlo sobre los resultados que se van obteniendo a lo largo de la investigación hasta que este se encuentre satisfecho con la respuesta y el servicio recibido. Cada comunicación, hasta el cierre de la denuncia, debe quedar registrado en el formato indicado en la actividad CSM-020-010, así como en el expediente físico de la denuncia.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-160: Solicitud de acciones preventivas y correctivas

Descripción:	De acuerdo con el análisis de causas que originaron la denuncia, se procede a solicitarle a la unidad administrativa que elabore un plan de mejora en el cual se detallen las acciones que, de forma permanente, van a corregir la situación presentada y acciones complementarias que prevengan que se vuelva a presentar una denuncia por los mismos motivos.
Responsable	Contralor de Servicios

	MUNICIPALIDAD DE LIMÓN		Procedimiento No:
	PROCESO CONTRALORÍA DE SERVICIOS MUNICIPALES		CSM-020
	Nombre: Atención de denuncias		Página: 9 de 9
	Escrito por: Municipalidad de Limon		Versión: 2
	Aprobado por:		Fecha de aprobación:

CSM-020-170: Elaboración e implementación del plan de mejora

Descripción:	La unidad administrativa procede a elaborar un plan de mejora, a partir del cual, se van a tratar las causas que originaron la denuncia así aplicar las acciones correctivas y preventivas que correspondan. Cuando, eliminar las causas de raíz implique coordinar acciones con otras unidades administrativas, primero se debe coordinar con el Alcalde para que autorice la movilización de los recursos.
Responsable	Responsable de la Unidad

CSM-020-180: Seguimiento implementación de acciones correctivas y preventivas

Descripción:	Se da seguimiento al plan de mejora, así como a las acciones preventivas y correctivas aplicadas por la unidad administrativa, para asegurarse que las mismas son aplicadas.
Responsable	Contralor de Servicios

CSM-020-190: Seguimiento al registro de gestiones

Descripción:	Al menos una vez por mes, la Contraloría de Servicios, debe dar seguimiento al registro levantado en la actividad CSM-020-010 con el fin de verificar que todas las gestiones que se han planteado, han sido atendidas con oportunidad.
Responsable	Contralor de Servicios

FIN DEL PROCEDIMIENTO