



MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL

**DIRECCIÓN GENERAL ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**PROCEDIMIENTO PARA TRAMITAR GESTIONES DE LAS
PERSONAS USUARIAS DEL MINISTERIO DE TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

Código: CS-16.0-P-01

**Versión 3.0
San José, Costa Rica**

Fecha: Diciembre 2022

	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 2 de 34

B. Lista de aprobadores y revisores

Lista de Aprobadores y Revisores		
Roll	Nombre/Cargo/Dependencia	Firma Digital
Elaboró	MBA. Elga González Leitón, Contralora de Servicios, Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
Revisó	Licda. Karla Vanessa Brenes Arce, Asesora, Dirección General Administrativa y Financiera, y Oficialía Mayor.	
	Lic. Andrés Jiménez Segura, Analista de Procesos, Departamento de Planificación Institucional y Sectorial, Dirección de Planificación Institucional.	
	Licda. Vanessa Soto Arias, Directora, Dirección de Planificación Institucional,	
Aprobó y Autorizó	Lic. Bernal Bolaños Castillo, Oficial Mayor, Director General Administrativo Financiero y Oficialía Mayor.	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 3 de 34

B. Índice

A.	Portada	1
B.	Lista de aprobadores y revisores	2
C.	Siglas, Abreviaturas y Conceptos	4
D.	Ficha Técnica	7
E.	Documentos Relacionados	8
F.	Narrativa del Procedimiento	10
G.	Diagrama de Flujo	23
H.	Control de Cambios o Versiones	29
I.	Anexos	30

	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 4 de 34

C. Siglas, Abreviaturas y Conceptos

Siglas, Abreviaturas y Conceptos	
Siglas	Área
CS	Contraloría de Servicios.
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
ST	Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios MIDEPLAN.
Siglas o Abreviaturas	Puesto
CONT	Contralor (a).
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.
SEC	Secretaría de la Contraloría de Servicios.
USA	Usuario(s) o afectado(s).
Conceptos	Definición
Admisibilidad	Es el proceso previo que debe llevar a cabo la Contraloría de Servicios, para determinar si la gestión presentada por la persona usuaria externa ante el Ministerio cumple con los requisitos establecidos, y si por la naturaleza de la gestión, corresponde ser tramitada por la Contraloría de Servicios o debe ser resuelta por la Administración activa.
Análisis	Es el proceso por medio del cual se determina que la inconformidad, reclamo, consulta, o denuncia presentada por parte de una persona usuaria externa, efectivamente señala que hubo una afectación directa o indirecta en los servicios prestados, lo que podría generar responsabilidad.
Confidencialidad	Es la garantía que se le da a la persona usuaria denunciante en caso de que solicite guardar su identidad y que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.
Contralor (a) de Servicios	Es la persona funcionaria nombrada por el procedimiento ordinario, quien cuenta con independencia de criterio, que se encarga de llevar a cabo todas las acciones que permitan brindar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización en caso de que estos no sean brindados de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley, así como el de recibir todas aquellas gestiones en función de felicitaciones, reconocimientos entre otros.
Contraloría de Servicios	Son modernos mecanismos de comunicación, entre las personas usuarias y las instituciones, creados para velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos; es decir, son formas de hacer

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 5 de 34

	el Estado más eficiente, de tal manera que las personas usuarias se encuentren satisfechas.
Expediente	Es el conjunto de documentos de carácter técnico y/o administrativo que permiten el adecuado análisis de la situación y por ende la respectiva canalización a las instancias correspondientes (si se determina que la naturaleza de la denuncia, queja o inconformidad, etc., no obedece a la prestación de un servicio). Este debe estar debidamente foliado y en orden cronológico, cuyo documento final en los casos que se envíen al ministro será el Informe de Relación de Hechos en sobre cerrado, acompañado del oficio de remisión el cual señala la advertencia de confidencialidad en su manejo.
Fiscalización	Acción llevada a cabo con el fin de velar que la prestación de los servicios garantice la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.
Gestión	Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio (Art 39 -Ley No. 9158).
Informe	Es el documento que contiene la investigación realizada por parte de la Contraloría de Servicios en donde se consignan recomendaciones o bien el fundamento legal del traslado a otra instancia por no tratarse de un asunto de prestación de servicios.
Obligatoriedad	Es el deber que tienen las instancias administrativas de brindar a la mayor brevedad posible, cualquier información solicitada por la Contraloría de Servicios.
Persona usuaria	Cualquier persona física o jurídica externa o interna que requiera de un servicio que brinde la institución a nivel central o regional.
Pruebas respectivas	Testigos, correos, mensajes de teléfono, entre otros.
Queja	Una queja es todo comentario del usuario que manifieste un grado de inconformidad con relación a los servicios ofrecidos por la institución y cuya atención permita mejorar la calidad del servicio.
Reclamo	Un reclamo es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización. Tiene lugar cuando la contraparte ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no está cumpliendo con dicho compromiso. Es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.
Régimen disciplinario	Es el conjunto de leyes, reglamentos y normativa que regula las relaciones laborales entre el patrono y el empleado, velando porque ambos cumplan con sus deberes y obligaciones y/o determinando responsabilidades administrativas, civiles o penales.
Responsabilidad y transparencia en la gestión	Se refiere a evidenciar los actos con claridad, de forma que haya comprensión sin duda no ambigüedad, lo cual proporciona al ciudadano seguridad, confianza y credibilidad de lo actuado. Se evidencia presentando informes, rindiendo cuentas, abriendo espacios para la

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 6 de 34

	participación ciudadana y el libre acceso a la información de interés público, lo cual debe estar acorde a lo que establecen las leyes, procurando que dicha información sea precisa, veraz, oportuna y de fácil comprensión.
--	---

	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 7 de 34

D. Ficha Técnica

Ficha Técnica	
Nombre del Proceso: Atención, orientación y colaboración a las personas usuarias respecto a los servicios institucionales.	
Nombre del Procedimiento: Tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	
Objetivo: Garantizar la atención de las gestiones y brindar el debido seguimiento a las inconformidades y denuncias que las personas usuarias presentan ante la Contraloría de Servicios, por las personas funcionarias, en el ejercicio de sus labores, para que las instancias competentes determinen la verdad real de los hechos.	
Alcance	Empieza: Inicia en el momento en que las personas usuarias presentan una gestión. Incluye: Atención de inconformidades, denuncias, reclamos, consultas, felicitaciones y sugerencias de las personas usuarias. Termina: La respuesta final a la persona usuaria.
Requerimientos	Entradas: Inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones. Proveedores: Persona física o jurídica que planteó la gestión. Salidas: Respuesta a la persona usuaria de las gestiones interpuestas. Clientes: Personas usuarias de los servicios del MTSS.
Alineación con el POI: Dar soporte a las diferentes unidades administrativas para la mejora en la prestación de los servicios y así alcanzar sus planes operativos con principios de calidad y eficiencia.	
Riesgo Asociado: <ul style="list-style-type: none"> Brindar asesoría o atención inadecuada e inoportuna, ante las gestiones que presentan las personas usuarias. Incumplimiento en mantener un registro actualizado y fidedigno sobre la naturaleza y frecuencia de las gestiones presentadas. 	

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 8 de 34

E. Documentos Relacionados

Nombre del Documento	Código	Disposición
Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios	Ley 9158 Artículo 1	<p>La Ley No 9158 regula la creación, organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en adelante Sistema, como un mecanismo para garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que brindan organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos, que estén inscritas en el Sistema de conformidad con esta ley, coadyuvando con ello en la efectividad, mejora continua e innovación en la prestación de los servicios.</p> <p>Localización: Web.</p>
	Ley 9158 Artículo 15	<p>Determina la potestad de la Contraloría de Servicios de actuar de oficio o a solicitud de parte para realizar las investigaciones de las gestiones.</p> <p>Localización: Web.</p>
	Ley 9158 Artículo 45	<p>Consiste en el traslado del caso a la instancia competente para lo que corresponda.</p> <p>Localización: Web.</p>
Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de	Reglamento 39096-PLAN artículo 1	<p>Normaliza el ámbito de aplicación, integración, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.</p> <p>Localización: Web.</p>

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p align="center">Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios</p>	<p>Código: CS-16.0</p>
	<p>Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p>	<p>Código: P-01</p>
		<p>Página: 9 de 34</p>

<p>Contralorías de Servicios</p>	<p>39096-PLAN artículo 38</p>	<p>Consiste en el traslado del caso a la instancia competente para lo que corresponda. Localización: Web.</p>
<p>Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p>	<p>Reglamento 27969-TSS Artículo 12, inciso f</p>	<p>Establece las obligaciones de los servidores con respecto a la atención diligente de las personas usuarias. Localización: Web.</p>

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 10 de 34

F. Narrativa del Procedimiento

00- Inicio del Procedimiento.

01- SEC revisa recepción de gestiones remitidas por USA.

Nota: Entiéndase por gestiones: inconformidades, denuncias, reclamos, consultas, sugerencias y felicitaciones, por un aparente servicio público brindado de forma inadecuada o porque fue muy satisfactorio y ameritó un reconocimiento por parte de la persona usuaria.

En caso de ausencia de la SEC, la CONT podrá desarrollar las actividades descritas. En caso de ausencia de la CONT, se puede proceder según criterio No DAJ-AIR-OF-360-2019 de la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Plazo para las actividades 01,02,03,04 y 05: 0,0625 día.

02- ¿Por qué medio se recibe la gestión?

Nota: Puede ser de manera presencial, telefónica, por correo electrónico o buzón de sugerencias, relacionadas con actos y conductas presuntamente irregulares, por parte del personal de la institución en el ejercicio de sus labores, o por felicitaciones que reciben en el servicio brindado.

De manera presencial: pasa a la actividad 03.

De manera telefónica: pasa a la actividad 06.

Por correo electrónico: pasa a la actividad 08.

Por buzones de sugerencias: pasa a la actividad 09.

03- SEC recibe al USA.

Nota: Se recibe de la persona usuaria (persona física mayor o menor de edad; o representante jurídico), una gestión respecto a la atención o servicio que recibió en alguna de las distintas dependencias de la institución.

04- SEC facilita una boleta para presentar quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, según corresponda.

Nota: Las boletas se pueden visualizar en el Anexo No. 1 (para quejas o denuncias) y Anexo No. 2 (sugerencias y/o felicitaciones).

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p align="center">Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios</p>	<p>Código: CS-16.0</p>
	<p>Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p>	<p>Código: P-01</p>
		<p>Página: 11 de 34</p>

05- SEC explica a USA sobre el contenido de la boleta y cómo completar los datos.

Nota: Las boletas presentadas deberán ser firmadas por USA. Continúa en la actividad N° 10.

06- SEC atiende el teléfono.

Nota: Plazo para 06 y 07: 0,042 día.

07- SEC toma acta telefónica con los datos de USA.

Nota: El acta consiste en información de contacto de la persona usuaria y una narración de los hechos presuntamente ocurridos (Ver Anexo No. 3). Continúa en la actividad N° 10.

08- SEC revisa el correo electrónico.

Nota: En la página web del Ministerio, en la sección: “Contáctenos/ Formulario/Quejas y Sugerencias -Contraloría de Servicios”, se encuentra un formulario por medio del cual los usuarios remiten sus gestiones a la cuenta: contraloria.servicios@mtss.go.cr o lo pueden hacer de manera directa a los correos de las personas funcionarias de la Contraloría de Servicios. Continúa en la actividad N° 10.

Plazo: 0,125 día.

09- SEC revisa los buzones de sugerencias.

Nota: La CS dispone de buzones de sugerencias que se encuentran instalados en el primer piso del edificio Presbítero Benjamín Núñez, el formato de la boleta del buzón se encuentra en el Anexo No. 2.

Plazo: 0,010 día.

10- SEC revisa la gestión y valida los requisitos para su presentación ante la CS.

Nota: Las denuncias/ inconformidades deberán aportar y cumplir con los siguientes requisitos:

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 12 de 34

- a) Identificación de la persona usuaria, si es nacional aportar cédula de identidad o si es persona extranjera, presentar el pasaporte, cédula de residencia o carnet de refugiado vigente.
- b) Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- c) Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
- d) Pretensión.
- e) Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
- f) Cualquier referencia o elemento de prueba para sustentar la gestión.
- g) Si es una consulta o inconformidad sobre un trámite presentado ante la Dirección Nacional de Pensiones por un tercero, debe aportar un poder especial de representación, que lo acredite para realizar consultas en nombre de esa persona.
- h) Bajo el supuesto de lo indicado en el punto anterior, debe aportar además, el nombre del régimen de Pensiones al cual pertenece la gestión presentada, por la persona gestionante.

Plazo: 0,042 día.

11- ¿Las gestiones interpuestas cumplen con los requisitos solicitados?

Sí: Pase a la actividad 14.

No: Pase a la actividad 12.

12- SEC solicita a la persona usuaria complete la información faltante.

Nota: SEC debe solicitar los requisitos omitidos por la persona usuaria, necesarios para continuar con el trámite de la gestión y que los presente en un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de su respectiva notificación.

Plazo: 0,031 día.

13- USA presenta los requisitos omitidos.

Nota: La persona usuaria remite los requisitos omitidos a la CS.

Plazo para actividad 13, 14,15,16, 17 y 18: 0,031 día.

14- SEC brinda el acuse de recibido, a la persona usuaria.

Nota: SEC debe emitir el acuse de recibido de la gestión al medio indicado por la persona usuaria para recibir notificaciones.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 13 de 34

En caso de presentarse una gestión presencial, SEC entrega copia del documento con el sello de recibido de la CS al USA.

Plazo para actividad 14,15,16, 17 y 18: 0,031 día.

15- SEC crea carpeta digital de la gestión.

Nota: La carpeta digital funge como expediente digital. Cada gestión interpuesta por una persona usuaria, se almacena en una carpeta según la clasificación que se señala en el numeral 17, desagregadas por direcciones administrativas, departamentos, unidades, oficinas (según corresponda) y finalmente por el nombre de la persona usuaria.

16- SEC registra la gestión en la Base de datos.

Nota: SEC debe registrar la gestión ingresando los datos en la Base de datos en Excel, por año, ubicada en el Drive de la cuenta: contraloría.servicios@mtss.go.cr, llamada "Base de datos sobre la atención de las personas usuarias", se asigna el número consecutivo que corresponda.

Cualquier acción, proceso o hecho relacionado con el seguimiento a la gestión, sin excepción alguna, debe quedar registrado en la Base de datos, hasta finalizar la gestión, de acuerdo a la Ley N° 9158, artículo 14, inciso 11.

17- SEC clasifica el tipo de gestión.

Nota: SEC debe clasificar el tipo de gestión, de la siguiente manera: inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, conforme lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 39.

18- SEC remite gestión a CONT.

Nota: Secretaria remite la gestión interpuesta por la persona usuaria a la Contralora.

19- ¿La gestión corresponde a una denuncia?

Sí: pase a la actividad 20

No: Pase a la actividad 23.

20- CONT realiza estudio de admisibilidad.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 14 de 34

Nota: La CONT debe realizar el estudio de admisibilidad, según lo establecido en el DE.Nº 39096-PLAN, artículo 35, asimismo, el trámite de las denuncias anónimas se realizará según lo establecido en este mismo artículo.

La CONT valorará, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad a la persona usuaria, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible, según lo establecido en el DE.Nº 39096-PLAN, artículo 36.

Plazo: 0,0625 día.

21- ¿La denuncia es admisible?

Sí: Pase a la actividad 23.

No: Pase a la actividad 22.

22- SEC informa al USA, la decisión de archivo de la denuncia por ser inadmisibile.

Nota: Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

Plazo: 0,031 días.

23- CONT analiza la gestión.

Nota: La CONT debe analizar la gestión, con el fin de verificar si es posible responder la misma.

En caso de que la CONT no pueda resolver directamente la gestión, la traslada a la instancia competente.

Mediante el análisis se busca determinar si la gestión, efectivamente señala que hubo una afectación directa o indirecta en los servicios prestados, a fin de corregir o emprender las acciones necesarias para brindar el servicio como corresponde.

Plazo: 0,042 día.

24- ¿La gestión presentada es competencia de la CS?

Sí: Pase a la actividad 31.

No: Pase a la actividad 25.

	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 15 de 34

25- CONT traslada caso a instancia competente.

Nota: Las gestiones que se presenten ante la CS que luego de un análisis previo y/o acto motivado, no correspondan a las funciones y atribuciones propias de ésta, conforme a lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley N° 9158, serán trasladadas para su atención a las instancias internas o externas correspondientes.

En el traslado de la denuncia, se considera lo referente a la confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno y 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Si corresponde, se le pide a la instancia donde se hizo el traslado del caso, informe a la CS la respuesta o la resolución final que se le brindará al usuario, para determinar si se debe emitir alguna recomendación para mejorar los trámites y procedimientos del servicio.

Plazo: 0,125 día.

26. SEC notifica a USA el oficio de traslado del caso a la instancia competente, y los medios para que le pueda brindar seguimiento.

Nota: Se brinda información a USA sobre la persona funcionaria y su correo, para que le realice consulta del estado de su gestión.

Plazo: 0,010 día.

27- ¿La instancia competente (previa solicitud) remite respuesta a CONT sobre la resolución o respuesta final al USA?

Nota: La pregunta hace referencia a sí se recibió respuesta por parte de la instancia competente, una vez que la CS le haya trasladado el caso y solicitado la información sobre la resolución o respuesta final al USA. Esta actividad no tiene un plazo definido, ya que depende de la investigación que realice la instancia competente, es la duración de los días para brindar respuesta.

Sí: Pase a la actividad 28.

No: Pase a la actividad 43.

28. CONT analiza la respuesta recibida por parte de la instancia competente.

Nota: Para determinar si corresponde emitir alguna recomendación para mejora

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 16 de 34

del servicio.

Plazo: 0,042 día.

29. ¿Se emite recomendación?

Sí: Pase a la actividad 30.

No: Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

30. CONT emite la recomendación a la instancia competente para la mejora del servicio.

Nota: A lo interno, se debe brindar el seguimiento correspondiente, para verificar la implementación de la recomendación, en concordancia con la Ley N° 9158, artículo 14, inciso 10.

Plazo: 0,125 día.

Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

31- ¿La información presentada es suficiente y/o clara para continuar con la investigación del caso?

Sí: Pase a la actividad 35.

No: Pase a la actividad 32.

32- CONT notifica por una única vez a la persona usuaria, de las omisiones necesarias para su tramitación.

Nota: En caso de determinar la Contraloría que existe imprecisión de los hechos, se otorgará un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de su respectiva notificación, para que la persona usuaria complete o aclare la información, de lo contrario se archivará o desestimaré la gestión, sin perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente, como una nueva gestión.

Plazo: 0,031 día.

33. ¿USA remite a CONT aclaración y/o la información faltante?

Sí: Pase a la actividad 35.

No: Pase a la actividad 34

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 17 de 34

34- SEC notifica a la persona usuaria la decisión de desestimar el caso.

Nota: La desestimación se da mediante un acto debidamente motivado, donde se acrediten los argumentos valorados para tomar esa decisión.

Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

Plazo: 0,031 días.

35- ¿La gestión interpuesta amerita labor de campo?

Sí: Pase a la actividad 36.

No: Pase a la actividad 38.

36- CONT realiza actividades de campo.

Nota: La actividad de campo consiste en realizar entrevistas a los funcionarios presuntamente involucrados y a la jefatura, con el fin de reunir evidencias para complementar y documentar la gestión. En algunos casos se podría realizar previa coordinación con las JAP.

Esta investigación es totalmente informal, la CONT puede conversar o puede preguntar por escrito al funcionario involucrado, en aras de que explique o se refiera a su actuación en los hechos, tomar nota de lo contestado y tratar de recabar todos los posibles insumos que le sirvan, para adoptar una posición respecto a lo que investiga. De manera que, luego pueda determinar la necesidad o no, de trasladar el asunto ante una autoridad competente administrativa, para que lo investigue a más profundidad, como corresponde. La CONT puede utilizar el formato de Acta Anexo N.º 4, a fin de respaldar las entrevistas o visitas de campo que estime pertinente.

Plazo: 0,5 día.

37- CONT elabora un informe de la investigación de campo.

Nota: En el Informe se recopilan los principales hallazgos identificados durante la investigación de campo.

Plazo: 0,1875 día.

38- CONT instruye a SEC para que elabore el correo electrónico u oficio para remitir la gestión a JAP.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 18 de 34

Nota: Se puede agregar en copia al FUN involucrado cuando la CONT lo considere necesario.

Plazo: 0,021 día.

39- SEC elabora el oficio o correo electrónico.

Nota: El original del oficio se envía a la jefatura, y se remite copia a la persona funcionaria que presuntamente cometió la irregularidad y a la administración superior (si la CONT lo considera pertinente).

El oficio puede incluir la información recopilada en la investigación de campo, en los casos que fue requerido.

Plazo: 0,0625 día.

40- CONT recibe respuesta de la gestión por parte de la JAP.

Nota: La respuesta de la JAP, se tiene que recibir en un plazo máximo de cinco días hábiles, posterior a la remisión de la gestión, estipulado en la ley N° 9158, artículos 43 y el DE. N° 39096-PLAN, artículo 19, inciso 5.

Plazo: 0,010 día.

41- ¿Se recibió la respuesta en el plazo otorgado?

Sí: Pase a la actividad 46.

No: Pase a la actividad 42.

42- CONT envía a JAP un correo electrónico recordatorio.

Nota: CONT envía un correo recordatorio indicando el vencimiento del plazo y solicitando que se remita respuesta en un plazo máximo de 2 días hábiles, posteriores a la notificación realizada.

Si se recibe respuesta, se pasa a la actividad 46, caso contrario, se continúa en la siguiente actividad.

Plazo: 0,010 día.

 <p>MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL</p>	<p align="center">Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios</p>	<p>Código: CS-16.0</p>
	<p>Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social</p>	<p>Código: P-01</p>
		<p>Página: 19 de 34</p>

43- CONT elevará el asunto al órgano jerárquico correspondiente, con la recomendación para la toma de decisiones (Ley N° 9158, artículo 44).

Nota: Es obligación de la administración contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. De incumplirse lo anterior, se puede elevar el caso al órgano jerárquico correspondiente.

Plazo: 0,0625 día.

44- CONT brinda seguimiento hasta recibir respuesta.

Nota: Esta actividad no tiene un plazo definido, por ser solo de seguimiento.

45- ¿Se recibe respuesta?

Sí: Pase a la actividad 46.

No: Pase a la actividad 44.

46- CONT revisa la respuesta recibida.

Nota: Se revisa la respuesta remitida por el órgano competente, del caso elevado para su conocimiento y resolución.

Plazo: 0,042 día.

47- ¿La respuesta requiere alguna aclaración adicional?

Sí: Pase a la actividad 48.

No: Pase a la actividad 50.

48- CONT solicita a la JAP aclaración sobre la respuesta recibida.

Nota: A fin de poder brindar una respuesta más completa al usuario.

Plazo: 0,031 día.

49- CONT analiza respuesta recibida de JAP.

Plazo: 0,031 día.

50- ¿Se evidencia una afectación en el servicio?

Sí: Pase a la actividad 51.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 20 de 34

No: Pase a la actividad 52.

51- CONT traslada a la instancia competente, un informe de relación de hechos para la toma de decisiones.

Nota: Se procederá de este modo, en caso de que hubiese habido una afectación demostrada a los derechos de las personas usuarias o a la calidad del servicio, y si en la respuesta de la JAP no se visibiliza una acción de mejora.

La CONT trasladará el caso al órgano competente de la institución, para lo correspondiente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 45, y se solicita se informe a la CONT sobre la resolución o respuesta final al usuario, en aras del seguimiento que debe realizar esta dependencia en los trámites y procedimientos del servicio de las unidades administrativas, así como emitir una recomendación (si correspondiera), para la mejora del servicio. Pase a la actividad N° 27.

Plazo: 0,125 día.

52- CONT elabora respuesta por escrito al USA.

Nota: CONT se basa en la respuesta de JAP, el descargo del FUN (si hubo) y la resolución final de las instancias competentes, (si el caso había sido previamente trasladado).

Plazo para 52 y 53: 0,0625 día.

53- CONT envía la respuesta al USA.

Nota: Una vez elaborada la respuesta por escrito al USA, la CONT se la remitirá, en un plazo máximo de diez días hábiles (Ley N° 9158, artículo 43), según el medio de notificación indicado por el usuario.

54- ¿Se recibe respuesta del USA?

Sí: Pase a la actividad 55.

No: Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

55- CONT valora respuesta.

Nota: El USA mediante la respuesta puede expresar diferentes pretensiones, y no tiene un plazo definido.

Plazo: 0,031 día.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 21 de 34

USA presenta agradecimiento o felicitación: pasa a la actividad 56.

USA presenta retroalimentación: pasa a la actividad 57.

USA presenta denuncia por represalias: pasa a la actividad 58.

56- CONT traslada agradecimiento o felicitación a FUN y JAP.

Nota: CONT traslada vía correo electrónico agradecimiento o felicitación al FUN que brindó el servicio, con copia a la JAP del mismo, fin de procedimiento.

Plazo: 0,021 día.

57- CONT valora observaciones para emitir recomendaciones posteriores.

Nota: Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.

Plazo: 0,042 día.

58- CONT solicita a USA las pruebas respectivas.

Nota: La persona usuaria no tiene un plazo definido para presentar las pruebas.

Plazo: 0,031 día.

59- CONT recibe denuncia y las pruebas.

Nota: Contraloría recibe en físico o digital las pruebas remitidas para respaldar la denuncia.

Plazo: 0,021 día.

60- CONT prepara informe dirigido a JAP sobre el caso.

Nota: El informe se puede dirigir a JAP o a otra instancia superior si es reincidente, además el informe debe llevar las pruebas y la información de contacto para notificaciones que aporte la persona usuaria, con el fin de que se proceda según corresponda, por la aparente represalia que la persona funcionaria ha tomado en perjuicio de la persona usuaria, y se solicita se informe a la CS sobre la resolución final del caso.

Plazo: 0,0625 día.

61- CONT recibe respuesta de JAP.

Nota: JAP remite respuesta a la CS en un plazo máximo de 5 días hábiles.

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 22 de 34

Plazo: 0,010 día.

62- CONT informa a USA la resolución final de la gestión.

Nota: Se hace de conocimiento a USA lo que resolvió la administración sobre su denuncia interpuesta.

Plazo: 0,031 día.

63- Fin del procedimiento.

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 23 de 34

G. Diagrama de Flujo

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES																																	
	Proceso: Atención, orientación y colaboración a los usuarios respecto a los servicios institucionales.	Código: CS-16.0	Elaborado por: Jiménez, A.																														
	Procedimiento: Tramitar gestiones de los usuarios y usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01	Fecha: Diciembre 2022.																														
Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Día	Responsables			Notas																											
			Externo		CS																												
			USA	SEC	CONT																												
00	Inicio del Procedimiento.																																
01	SEC revisa recepción de gestiones remitidas por USA.					Revisar nota en la narrativa del procedimiento.																											
02	¿Por qué medio se recibe la gestión?					Revisar nota en la narrativa del procedimiento.																											
03	SEC recibe al USA.	0,0625				Se recibe de la persona usuaria (persona física mayor o menor de edad, o representante jurídico), una gestión respecto a la atención o servicio que recibió en alguna de las distintas dependencias de la institución.																											
04	SEC facilita una boleta para presentar quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, según corresponda.					Las boletas se pueden visualizar en el Anexo No. 1 (para quejas o denuncias) y Anexo No. 2 (sugerencias y/o felicitaciones).																											
05	SEC explica a USA sobre el contenido de la boleta y cómo completar los datos.					Las boletas presentadas deberán ser firmadas por USA. Continúa en la actividad N° 10.																											
06	SEC atiende el teléfono.																																
07	SEC toma acta telefónica con los datos de USA.	0,042				El acta consiste en información de contacto de la persona usuaria y una narración de los hechos presuntamente ocurridos (Ver Anexo No. 3). Continúa en la actividad N° 10.																											
08	SEC revisa el correo electrónico.	0,125				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.																											
09	SEC revisa los buzones de sugerencias.	0,010				La CS dispone de buzones de sugerencias que se encuentran instalados en el primer piso del edificio Presbítero Benjamín Núñez, el formato de la boleta del buzón se encuentra en el Anexo No. 2.																											
10	SEC revisa la gestión y valida los requisitos para su presentación ante la CS.	0,042				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.																											
11	¿Las gestiones interpuestas cumplen con los requisitos solicitados?					Sí: Pase a la actividad 14. No: Pase a la actividad 12.																											
Total Tiempo		0,282																															
Abreviaturas <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Siglas o Abreviaturas</th> <th>Puesto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONT</td> <td>Contralor (a).</td> </tr> <tr> <td>FUN</td> <td>Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.</td> </tr> <tr> <td>JAP</td> <td>Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.</td> </tr> <tr> <td>SEC</td> <td>Secretaria de la Contraloría de Servicios.</td> </tr> <tr> <td>USA</td> <td>Usuario(s) o afectado(s).</td> </tr> </tbody> </table>			Siglas o Abreviaturas	Puesto	CONT	Contralor (a).	FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.	JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.	SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.	USA	Usuario(s) o afectado(s).	Simbología <table style="width: 100%;"> <tr> <td> Inicio</td> <td> Archivo</td> <td> Fin</td> </tr> <tr> <td> Operación</td> <td> Alm. Digital</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Decisión</td> <td> Demora</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Envío</td> <td> Conector Ext.</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Análisis</td> <td> Conector Int.</td> <td></td> </tr> </table>			 Inicio	 Archivo	 Fin	 Operación	 Alm. Digital		 Decisión	 Demora		 Envío	 Conector Ext.		 Análisis	 Conector Int.		Página 1 de 6
Siglas o Abreviaturas	Puesto																																
CONT	Contralor (a).																																
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.																																
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.																																
SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.																																
USA	Usuario(s) o afectado(s).																																
 Inicio	 Archivo	 Fin																															
 Operación	 Alm. Digital																																
 Decisión	 Demora																																
 Envío	 Conector Ext.																																
 Análisis	 Conector Int.																																

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES



Proceso: Atención, orientación y colaboración a los usuarios respecto a los servicios institucionales.

Código: CS-16.0

Elaborado por: Jiménez, A.

Procedimiento: Tramitar gestiones de los usuarios y usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Código: P-01

Fecha: Diciembre 2022.

Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Día	Responsables			Notas
			Externo	CS		
			USA	SEC	CONT	
				2		
12	SEC solicita a la persona usuaria complete la información faltante.	0,031				SEC debe solicitar los requisitos omitidos por la persona usuaria, necesarios para continuar con el trámite de la gestión y que los presente en un plazo máximo de 10 días hábiles, a partir de su respectiva notificación.
13	USA presenta los requisitos omitidos.					La persona usuaria remite los requisitos omitidos a la CS.
14	SEC brinda el acuse de recibido, a la persona usuaria.					Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
15	SEC crea carpeta digital de la gestión.					Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
16	SEC registra la gestión en la Base de datos.	0,031				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
17	SEC clasifica el tipo de gestión.					SEC debe clasificar el tipo de gestión, de la siguiente manera: inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, conforme lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 39.
18	SEC remite gestión a CONT.					Secretaría remite la gestión interpuesta por la persona usuaria a la Contralora. Plazo para 13, 14,15,16, 17 y 18: 0,031 día.
19	¿La gestión corresponde a una denuncia?					Sí: pase a la actividad 20 No: Pase a la actividad 23.
20	CONT realiza estudio de admisibilidad.	0,0625				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
21	¿La denuncia es admisible?					Sí: Pase a la actividad 23. No: Pase a la actividad 22.
22	SEC informa al USA, la decisión de archivo de la denuncia por ser inadmisibles.	0,031				Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.
Total Tiempo		0,437				

Abreviaturas

Siglas o Abreviaturas	Puesto
CONT	Contralor (a).
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.
SEC	Secretaría de la Contraloría de Servicios.
USA	Usuario(s) o afectado(s).

Simbología

 Inicio	 Archivo	 Fin
 Operación	 Alm. Digital	
 Decisión	 Demora	
 Envío	 Conector Ext.	
 Análisis	 Conector Int.	

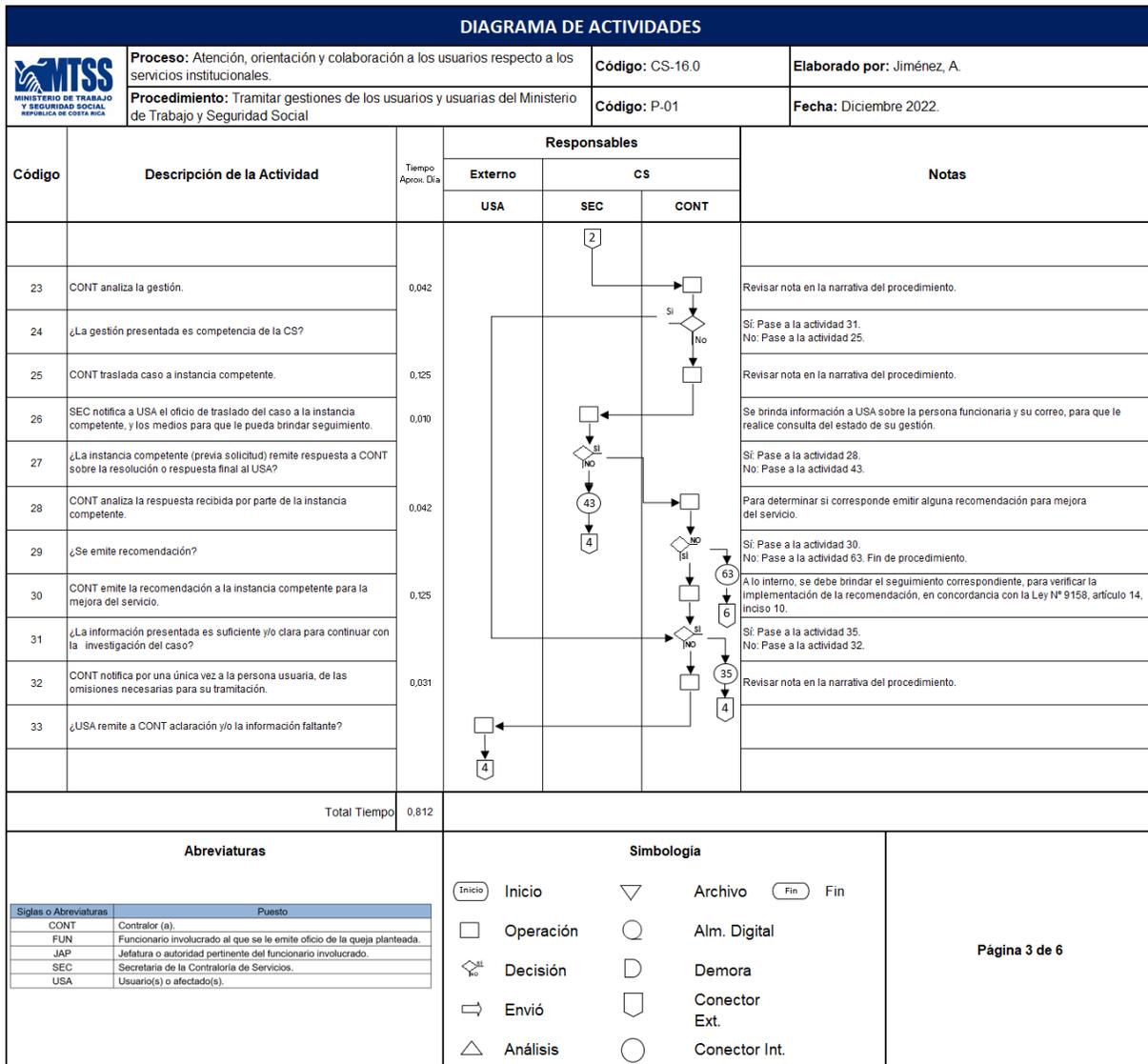


DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

	Proceso: Atención, orientación y colaboración a los usuarios respecto a los servicios institucionales.	Código: CS-16.0	Elaborado por: Jiménez, A.
	Procedimiento: Tramitar gestiones de los usuarios y usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01	Fecha: Diciembre 2022.

Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Día	Responsables			Notas
			Externo		CS	
			USA	SEC	CONT	
34	SEC notifica a la persona usuaria la decisión de desestimar el caso.	0.031				La desestimación se da mediante un acto debidamente motivado, donde se acrediten los argumentos valorados para tomar esa decisión. Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.
35	¿La gestión interpuesta amerita labor de campo?					Si: Pase a la actividad 36. No: Pase a la actividad 38.
36	CONT realiza actividades de campo.	0.500				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
37	CONT elabora un informe de la investigación de campo.	0.1875				En el informe se recopilan los principales hallazgos identificados durante la investigación de campo.
38	CONT instruye a SEC para que elabore el correo electrónico u oficio para remitir la gestión a JAP.	0.021				Se puede agregar en copia al FUN involucrado cuando la CONT lo considere necesario.
39	SEC elabora el oficio o correo electrónico.	0.0625				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
40	CONT recibe respuesta de la gestión por parte de la JAP.	0.010				La respuesta de la JAP, se tiene que recibir en un plazo máximo de cinco días hábiles, posterior a la remisión de la gestión, estipulado en la ley N° 9158, artículos 43 y el DE. N° 39096-PLAN, artículo 19, inciso 5.
41	¿Se recibió la respuesta en el plazo otorgado?					Si: Pase a la actividad 46. No: Pase a la actividad 42.
42	CONT envía a JAP un correo electrónico recordatorio.	0.010				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
43	CONT elevará el asunto al órgano jerárquico correspondiente, con la recomendación para la toma de decisiones (Ley N° 9158, artículo 44).	0.0625				
44	CONT brinda seguimiento hasta recibir respuesta.					Esta actividad no tiene un plazo definido, por ser solo de seguimiento.
Total Tiempo		1.697				

Abreviaturas		Simbología																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Siglas o Abreviaturas</th> <th>Puesto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONT</td> <td>Contralor (a).</td> </tr> <tr> <td>FUN</td> <td>Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.</td> </tr> <tr> <td>JAP</td> <td>Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.</td> </tr> <tr> <td>SEC</td> <td>Secretaria de la Contraloría de Servicios.</td> </tr> <tr> <td>USA</td> <td>Usuario(s) o afectado(s).</td> </tr> </tbody> </table>	Siglas o Abreviaturas	Puesto	CONT	Contralor (a).	FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.	JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.	SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.	USA	Usuario(s) o afectado(s).		<table border="0"> <tr> <td> Inicio</td> <td> Archivo</td> <td> Fin</td> </tr> <tr> <td> Operación</td> <td> Alm. Digital</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Decisión</td> <td> Demora</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Envío</td> <td> Conector Ext.</td> <td></td> </tr> <tr> <td> Análisis</td> <td> Conector Int.</td> <td></td> </tr> </table>	 Inicio	 Archivo	 Fin	 Operación	 Alm. Digital		 Decisión	 Demora		 Envío	 Conector Ext.		 Análisis	 Conector Int.	
Siglas o Abreviaturas	Puesto																												
CONT	Contralor (a).																												
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.																												
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.																												
SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.																												
USA	Usuario(s) o afectado(s).																												
 Inicio	 Archivo	 Fin																											
 Operación	 Alm. Digital																												
 Decisión	 Demora																												
 Envío	 Conector Ext.																												
 Análisis	 Conector Int.																												

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Día	Responsables			Notas																																										
			Externo		CS																																											
			USA	SEC	CONT																																											
45	¿Se recibe respuesta?					<p>Si: Pase a la actividad 46. No: Pase a la actividad 44.</p>																																										
46	CONT revisa la respuesta recibida.	0,042				Se revisa la respuesta remitida por el órgano competente, del caso elevado para su conocimiento y resolución.																																										
47	¿La respuesta requiere alguna aclaración adicional?					Si: Pase a la actividad 48. No: Pase a la actividad 50.																																										
48	CONT solicita a la JAP aclaración sobre la respuesta recibida.	0,031				A fin de poder brindar una respuesta más completa al usuario.																																										
49	CONT analiza respuesta recibida de JAP.																																															
50	¿Se evidencia una afectación en el servicio?					Si: Pase a la actividad 51. No: Pase a la actividad 52.																																										
51	CONT traslada a la instancia competente, un informe de relación de hechos para la toma de decisiones.	0,125				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.																																										
52	CONT elabora respuesta por escrito al USA.					CONT se basa en la respuesta de JAP, el descargo del FUN (si hubo) y la resolución final de las instancias competentes, (si el caso había sido previamente trasladado).																																										
53	CONT envía la respuesta al USA.					Una vez elaborada la respuesta por escrito al USA, la CONT se la remitirá, en un plazo máximo de diez días hábiles (Ley N° 9158, artículo 43), según el medio de notificación indicado por el usuario.																																										
54	¿Se recibe respuesta del USA?					Si: Pase a la actividad 55. No: Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.																																										
55	CONT valora respuesta.																																															
Total Tiempo		1,895																																														
<p>Abreviaturas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Siglas o Abreviaturas</th> <th>Puesto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONT</td> <td>Contralor (a).</td> </tr> <tr> <td>FUN</td> <td>Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.</td> </tr> <tr> <td>JAP</td> <td>Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.</td> </tr> <tr> <td>SEC</td> <td>Secretaria de la Contraloría de Servicios.</td> </tr> <tr> <td>USA</td> <td>Usuario(s) o afectado(s).</td> </tr> </tbody> </table>			Siglas o Abreviaturas	Puesto	CONT	Contralor (a).	FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.	JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.	SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.	USA	Usuario(s) o afectado(s).	<p>Simbología</p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td>Inicio</td> <td></td> <td>Archivo</td> <td></td> <td>Fin</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Operación</td> <td></td> <td>Alm. Digital</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Decisión</td> <td></td> <td>Demora</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Envío</td> <td></td> <td>Conector Ext.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Análisis</td> <td></td> <td>Conector Int.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Inicio		Archivo		Fin		Operación		Alm. Digital				Decisión		Demora				Envío		Conector Ext.				Análisis		Conector Int.			
Siglas o Abreviaturas	Puesto																																															
CONT	Contralor (a).																																															
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.																																															
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.																																															
SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.																																															
USA	Usuario(s) o afectado(s).																																															
	Inicio		Archivo		Fin																																											
	Operación		Alm. Digital																																													
	Decisión		Demora																																													
	Envío		Conector Ext.																																													
	Análisis		Conector Int.																																													

DIAGRAMA DE ACTIVIDADES

	Proceso: Atención, orientación y colaboración a los usuarios respecto a los servicios institucionales.	Código: CS-16.0	Elaborado por: Jiménez, A.
	Procedimiento: Tramitar gestiones de los usuarios y usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01	Fecha: Diciembre 2022.

Código	Descripción de la Actividad	Tiempo Aprox. Día	Responsables			Notas
			Externo		CS	
			USA	SEC		
56	CONT traslada agradecimiento o felicitación a FUN y JAP.	0.021			5	CONT traslada vía correo electrónico agradecimiento o felicitación al FUN que brindó el servicio, con copia a la JAP del mismo, fin de procedimiento.
57	CONT valora observaciones para emitir recomendaciones posteriores.	0.042		55	5	Pase a la actividad 63. Fin de procedimiento.
58	CONT solicita a USA las pruebas respectivas.					La persona usuaria no tiene un plazo definido para presentar las pruebas.
59	CONT recibe denuncia y las pruebas.	0.021				Contraloría recibe en físico o digital las pruebas remitidas para respaldar la denuncia.
60	CONT prepara informe dirigido a JAP sobre el caso.	0.0625				Revisar nota en la narrativa del procedimiento.
61	CONT recibe respuesta de JAP.	0.01				JAP remite respuesta a la CS en un plazo máximo de 5 días hábiles.
62	CONT informa a USA la resolución final de la gestión.	0.031				Se hace de conocimiento a USA lo que resolvió la administración sobre su denuncia interpuesta.
63	Fin del procedimiento.					
Total Tiempo		2.082				

Abreviaturas		Simbología																																									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Siglas o Abreviaturas</th> <th>Puesto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONT</td> <td>Contralor (a).</td> </tr> <tr> <td>FUN</td> <td>Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.</td> </tr> <tr> <td>JAP</td> <td>Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.</td> </tr> <tr> <td>SEC</td> <td>Secretaria de la Contraloría de Servicios.</td> </tr> <tr> <td>USA</td> <td>Usuario(s) o afectado(s).</td> </tr> </tbody> </table>	Siglas o Abreviaturas	Puesto	CONT	Contralor (a).	FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.	JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.	SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.	USA	Usuario(s) o afectado(s).	<table border="0"> <tr> <td></td> <td>Inicio</td> <td></td> <td>Archivo</td> <td></td> <td>Fin</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Operación</td> <td></td> <td>Alm. Digital</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Decisión</td> <td></td> <td>Demora</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Envío</td> <td></td> <td>Conector Ext.</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Análisis</td> <td></td> <td>Conector Int.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		Inicio		Archivo		Fin		Operación		Alm. Digital				Decisión		Demora				Envío		Conector Ext.				Análisis		Conector Int.		
Siglas o Abreviaturas	Puesto																																										
CONT	Contralor (a).																																										
FUN	Funcionario involucrado al que se le emite oficio de la queja planteada.																																										
JAP	Jefatura o autoridad pertinente del funcionario involucrado.																																										
SEC	Secretaria de la Contraloría de Servicios.																																										
USA	Usuario(s) o afectado(s).																																										
	Inicio		Archivo		Fin																																						
	Operación		Alm. Digital																																								
	Decisión		Demora																																								
	Envío		Conector Ext.																																								
	Análisis		Conector Int.																																								

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 29 de 34

H. Control de Cambios o Versiones

Control de Cambios y Versiones				
Versión Modificada	Fecha de Revisión	Motivo de la Actualización	Elaboró	Firma
01	Setiembre 2017	Creación de la documentación del Procedimiento ESCS-03-P-01	MBA. Elga González Leitón	
02	Diciembre 2019	Actualización del Procedimiento		
03	Diciembre 2022	Actualización del Procedimiento		

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 30 de 34

I. Anexos

Cuadro de Anexos					
N° Anexos	Dirección	Departamento	Código o Número del Documento Anexado	Nombre del Anexo	Página donde se ubica el anexo
01		CS	-	Boleta para presentar quejas o denuncias	31
02			-	Boleta para presentar sugerencias y/o felicitaciones	32
03			-	Acta para recibir queja telefónica	33
04			-	Formato de Acta para visita de campo	34

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 32 de 34

Anexo No 2: Boleta para presentar sugerencias y/o felicitaciones



“Para una sociedad inclusiva”



Hágase escuchar, ayúdenos a mejorar. Manifieste aquí sus observaciones o felicitaciones de la atención recibida en esta institución.

Estimado usuario (a), se le informa que al llenar esta boleta no debe utilizar términos ofensivos que atenten contra el honor y el decoro de esta Institución, ni de sus funcionarios. **ESCRIBIR CON LETRA CLARA Y EN FORMA DETALLADA:**

Fecha: _____

Motivo de la sugerencia y/o felicitación: _____

Sexo registral:

hombre mujer

intersexo NS/NR

Desarrollo de la sugerencia y/o felicitación:

Si desea ser contactado indique:

Nombre: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

 MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 33 de 34

Anexo No 3: Acta para recibir queja telefónica



Queja telefónica | Acta N° xx-2022

Fecha:	
Lugar:	Sede del MTSS, edificio central Benjamín Núñez – Contraloría de Servicios - vía teléfono

Nombre de la persona usuaria:

Cédula:	Número de celular:	Correo electrónico:
---------	--------------------	---------------------

Sexo registral:

<input type="checkbox"/> hombre	<input type="checkbox"/> mujer
<input type="checkbox"/> intersexo	<input type="checkbox"/> NS / NR

Se recibe llamada al teléfono de la Contraloría de Servicios # _____, por parte de la persona usuaria llamada _____, con el fin de presentar queja por servicio recibido en _____. El nombre de la persona funcionaria del MTSS que atendió a la persona usuaria fue _____. O (no recuerda o sabe) el nombre de la persona funcionaria.

Se le informa a la persona usuaria que:

Esta denuncia observará las exigencias sobre su confidencialidad que establece la Ley General de Control Interno en su artículo 6 y artículo 11 de la Ley contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito.

Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, legible, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación por parte de la instancia administrativa competente y la persona funcionaria que presuntamente los realizó.

Teléfonos: 2542-5754/2542-5753* Central telefónica: 2542-0000 •
correo: contraloria.servicios@mts.go.cr

"POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA"



La pretensión al interponer la queja es:

Medios para notificaciones:

Teléfonos: 2542-5754/2542-5753* Central telefónica: 2542-0000 •
correo: contraloria.servicios@mts.go.cr

"POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA"

 MTSS MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Dirección General Administrativa y Financiera Contraloría de Servicios	Código: CS-16.0
	Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Código: P-01
		Página: 34 de 34

Anexo No 4: Formato de Acta para visita de campo



ACTA N.º DE VISITA DE CAMPO

Al ser las ___ horas y ___ minutos del día de mes de año, en presencia del (a) (s) señor (a) (s) _____, portador de la cédula de identidad: _____ y del señor _____, portador de la cédula de identidad: _____; se apersona(n) (el, la o las persona(s) o funcionario(a)(s) _____, portador(a) (res) de la cédula de identidad: _____, en carácter de _____ y _____, que realizan la visita de campo): al lugar o dependencia, a raíz de (la razón para efectuar la visita) _____ y en virtud de lo cual se procede a revisar (o) entrevistar en este acto (objeto, hechos, personas o sitio de visita) y se consigna lo siguiente:

(Se describen los hechos que se desean consignar, sin valoraciones de juicio u opiniones). _____

Dados los hallazgos descritos, se procede a levantar la presente acta para (propósito) _____ y se procede a: (recabar pruebas, tomar fotografías, etc..) _____, en presencia de (nombres de personas presentes) de calidades indicadas con anterioridad, a quienes se les pregunta si desean firmar esta acta en calidad de testigos, a lo que responden que sí (en caso de negarse, así se indica).

ES TODO. Se firma esta acta y la diligencia finaliza al ser las ___ horas y ___ minutos del mismo día, mes y año.

FIRMA

FIRMA

FIRMA

FIRMA

Teléfono: 2542-5754 • Central Telefónica: 2542-0000 • www.mtss.go.cr

“POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA”