



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

Manual de atención y servicio del usuario

Contraloría de Servicios

Instituto Nacional de Estadística y Censos

Preparado por:
Marlene Sandoval H.
Atención
Contraloría de Servicios



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

Marzo 2017

Instituto Nacional de Estadística y Censos Contraloría de Servicios

¿Qué es la Contraloría de Servicios?

De conformidad con la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 173 de martes 10 de setiembre 2013, se crean las contralorías de servicios a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones. La indicada ley define las funciones y potestades de la Contraloría de Servicios y los Plazos en que debe tramitar los casos y notificar a los usuarios.

¿Cómo actúa?

La Contraloría de Servicios puede actuar de oficio o a petición de la parte solicitante, tiene libre acceso a todas las dependencias del Instituto Nacional de Estadística y Censos, y tendrá el deber de reservar la identidad del usuario inconforme que así lo solicite.

¿Quiénes pueden acceder a este servicio?

El artículo 29 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158, dispone: "*Serán personas usuarias las personas físicas o jurídicas, o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios de las organizaciones públicas*".

Objetivo general de la Contraloría de Servicios

Su objetivo general es contribuir a que en la prestación del servicio público, el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como, brindarle la información que estos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.

Obligación de colaboración

Todas las Áreas, Unidades y Funcionarios del INEC deberán prestar su colaboración a la Contraloría de Servicios, cuando esta lo requiera, como parte de las responsabilidades derivadas de su relación laboral. La negativa o negligencia del funcionario lo hace incurrir en una sanción disciplinaria y se advierte al implicado, hasta la aplicación del Reglamento Autónomo de Servicios del INEC.



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

Funciones de la Contraloría de Servicios

- Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación Usuario – INEC, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.
- Sugerir lineamientos generales respecto al trámite y atención de las denuncias a fin de recomendar medidas para la unificación de criterios y acciones.
- Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.
- Contribuir a la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias del INEC para posibilitar un mejor desempeño del trabajo.
- Proponer a instancias superiores recomendaciones y acciones tendentes a mejorar la prestación y modernización de los servicios.

Actuaciones de la Contraloría de Servicios

La Contraloría será competente para actuar de oficio o a petición de la parte, realizar investigaciones, visitar las Áreas o Unidades y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Trámites de denuncias

- Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad cumplimiento de formalidades especiales.
- En cualquier momento del procedimiento se determine que la Contraloría no tiene competencia para conocer lo planteado, podrá remitir el asunto a la instancia competente, pudiendo dar seguimiento al caso remitido e informar al interesado sobre su resultado.
- Cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público. Del resultado deberá de informar al usuario. Asimismo, si la denuncia se tratare de una infracción al régimen disciplinario será remitida a la entidad responsable de informar y aplicar la respectiva sanción.



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

Deber de registro

La Contraloría deberá mantener un registro actualizado de todos los asuntos planteados y tramitados, con indicación del resultado final de la gestión. Este registro dará origen al informe anual que debe emitir, en el cual se indicarán la naturaleza y frecuencia de las denuncias, así como las acciones institucionales y recomendaciones que se requieran.

Compromiso de confidencialidad

- Se garantiza en todo momento la confidencialidad de los datos del demandante si así lo manifiesta, y a utilizar lo expuesto en la queja solo para realizar la investigación de los hechos y procurar una gestión justa y objetiva.
- Se certifica que no se tomará ningún tipo de represalia, y se sancionará cualquier manifestación por parte de personal involucrado en la denuncia; hasta la aplicación del Reglamento Autónomo de Servicios del INEC.

Procedimiento de investigación

- Se recibe la denuncia y se le informa al usuario la recepción de la misma, también se le indica que en un plazo de 5 días se estudiará la queja y se le informará si todo lo aportado se considera o bien si se ocupa alguna otra prueba.
- Una vez verificadas las pruebas, se investiga con las unidades involucradas utilizando el correo electrónico, se les informa sobre la denuncia y que se manifiesten sobre los hechos.
- Se informa al denunciante que en un máximo de 10 días se estará informando sobre la gestión de la denuncia presentada.
- Se prepara un expediente de la denuncia con las pruebas presentadas para comenzar con la gestión. En la investigación se confrontan las manifestaciones de los involucrados y se corroboran los aportes. Si fuera necesario solicitar más pruebas se les informa, incluso si es el caso de más tiempo para la preparación del informe.
- El investigador goza de absoluta independencia en todos los procesos que lleva a cabo para el caso en estudio; desde la presentación de la denuncia, comprobación de hechos, recopilar de pruebas, entrevistas por teléfono o personales, hasta la preparación del informe y respuesta de la denuncia.



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

- Toda la gestión de la denuncia y el informe final se realiza por medio de correo electrónico, con los debidos oficios de entrega con firma digital.
- El usuario puede hacer sus consultas por medio de correo electrónico a la Contraloría de Servicios o por medio de teléfono.

Buzones de satisfacción del servicio

En el INEC se encuentran a disposición de los usuarios presenciales, cinco buzones para la recepción de la satisfacción del servicio o sugerencias con los formularios respectivos, ubicados en:

- Área de Recepción
- Proceso de Tesorería, Unidad de Finanzas
- Unidad de Recursos Humanos
- Proceso Biblioteca, Área de Servicios de Información y Divulgación Estadística
- Proceso Centro de Información, Área de Servicios de Información y Divulgación Estadística.

Requisitos mínimos para la presentación de inconformidades y/o sugerencias

- Identificación de la persona (el usuario puede solicitar reserva de identidad).
- Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.
- Cualquier referencia o elemento de prueba.

Trámite

Una vez recibida la inconformidad y/o sugerencia se tramita ante la Contraloría de Servicios, se resuelve, valora y se notifica la respuesta al administrado.

Sustento legal

- Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 173 de martes 10 de setiembre, 2013.
- Decreto N° 34587-PLAN. La Gaceta N° 127 del 2 de julio de 2008. "Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios".



De la Rotonda de La Bandera 450 metros oeste, sobre calle Los Negritos, Edificio Ana Lorena, Mercedes de Montes de Oca, San José, Costa Rica

Teléfono: 2280-9280 ext.323
Fax: 2224-2221
Apartado: 10163-1000 San José, Costa Rica.

Contraloría de Servicios
Correo electrónico:
Marlene.Sandoval@inec.go.cr
www.inec.cr

Formularios

Por medio de los siguientes formularios puede enviar su inconformidad y/o sugerencia a través del correo electrónico:

- Boleta para la recepción de quejas <http://www.inec.go.cr/contraloria-de-servicios>
- Boleta de satisfacción del servicio (en los buzones identificados para tal fin)

Instrucciones:

- Acceder al sitio web del INEC, llenar el formulario expuesto.
- Completar los espacios del formulario.
- Guardar el formulario en su computadora, e imprimirlo y enviarlo por fax al número (506) 2224-2221.
- Dar un clic en el botón de “enviar” para remitir el formulario.

Documentos de interés

- Manual de atención y servicio al usuario

Horario de atención:

- De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- marlene.sandoval@inec.go.cr