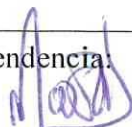



<b>Instituto Nacional de Aprendizaje</b>			<b>Código P CS 01</b>
<u>Trámite y seguimiento de gestiones</u>			Nombre y Firma Jefatura de dependencia: Marco Antonio Vega Garnier  Nombre y Firma Jefatura de Gestión: No aplica. Nombre y Firma Aprobación Autoridad Superior: Minor Rodríguez Rodríguez 
<b>Procedimiento</b>	Edición <u>20</u>	Pág. 1 de 6	Fecha: <u>02/06/2016</u>



### 1. OBJETIVO

Establecer mecanismos para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste su inconformidad en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe del INA y garantizar que sus demandas serán atendidas.

### 2. ALCANCE

Aplica a la Contraloría de Servicios del INA, en el trámite de las gestiones presentadas por la clientela externa y la población participante en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional impartidos por el INA.

### 3. ABREVIATURAS

CS Contraloría de Servicios

### 4. DEFINICIONES

**Acoso u Hostigamiento Sexual:** Toda conducta con un contenido sexual indeseada por quien la recibe, reiterada o no, que perjudique a la víctima en las condiciones materiales de empleo o de docencia, en el desempeño y cumplimiento laboral o educativo; o en su estado general de bienestar personal. (Artículo 3 del Reglamento para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual).

**Consulta:** Aquella gestión que formula una persona usuaria o por una persona participante en los Servicio de Capacitación y Formación Profesional, a fin de aclarar dudas acerca de los servicios que brinda el INA, exenta de manifestación expresada de inconformidad por parte de la clientela.

**Descargo del reclamo:** Derecho constitucionalmente garantizado con que cuenta la persona gestionante para presentar su gestión, contra quien se presenta la gestión, donde expresa las consideraciones que estime convenientes, así como las pruebas de descargo permitidas por la Ley. Lo anterior con el fin de que se permita a la CS aclarar los alcances de la gestión y llegar así a la resolución final.

**Persona Gestionante:** Persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INA, así como las personas participantes en servicios de capacitación profesional que ofrece el INA.

**Persona generadora de la gestión:** Persona funcionaria institucional que genera una gestión relacionada con la inadecuada prestación de un servicio institucional.

**Gestión:** Toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia por Hostigamiento Sexual, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, interpuesta por una persona usuaria ante la CS.

**Personas usuarias:** Las personas físicas o jurídicas o agrupaciones de ellas, destinatarias de los servicios que brinda el INA y que correspondan a alguna de las siguientes categorías:

**Persona cliente externa:** Es la persona jurídica o física, de derecho privado o público, nacional o extranjera, usuaria de los servicios que brinda el INA.

**Persona Participante en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional:** Es la persona que cumple con los requisitos establecidos institucionalmente para incorporarse y ser parte en un servicio de capacitación profesional que ofrece el INA.

## 5. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la persona contralora de servicios la implementación del presente documento para atender las gestiones que presenten las personas usuarias de los servicios que brinda el INA, y procurar su solución oportuna.

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### 6.1 Naturaleza, funciones y potestades de la CS

Es el órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda el INA, y que promueve, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios. Además, apoya, complementa, guía y asesora al jerarca o personas encargadas de la toma de decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos institucionales, así como la calidad en los servicios prestados.

La CS goza de las potestades establecidas en el artículo 23 numeral 1) y 2) de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

La CS ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no realiza funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentan en la normativa interna de la institución, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión. (Artículo 13 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

### 6.2 Presentación de la gestión

Toda persona física o jurídica -o su representante-, en forma individual o colectiva, puede plantear ante la Contraloría de Servicios gestiones respecto a la prestación de los servicios que brinda la institución a las personas usuarias externas o participantes en los Servicio de Capacitación y Formación Profesional, así como sobre las actuaciones del funcionariado en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente dichos servicios.

La acción se puede plantear utilizando cualesquiera de los medios de comunicación o medios electrónicos que la persona interesada tenga a su alcance, o personalmente en las oficinas de la CS ubicadas en la planta baja del edificio de la Unidad de Servicio al Usuario en la sede central del INA, Francisco J. Orlich, 2 kilómetros al oeste del Hospital México, la Uruca, San José.

#### 6.2.1 Requisitos para la presentación de una gestión

Para recibir una gestión, se requiere necesariamente de la siguiente información:

1. Identificación de la persona.
2. Residencia y lugar para recibir notificaciones.
3. Detalle de los hechos u omisiones objeto de la gestión.
4. Pretensión.
5. Indicación de las posibles personas o dependencias involucradas.
6. Cualquier referencia o elemento de prueba.

### 6.2.2 Gestiones Anónimas

Para el caso de gestiones anónimas, la CS valora la admisibilidad y trámite de las mismas, previo el estudio respectivo, en el cual se toman en cuenta las siguientes circunstancias:

1. Que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional.
2. Que los hechos denunciados hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal.
3. Que los medios de prueba sean legales y verificables.

### 6.2.3 Gestiones de oficio

La CS podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda la institución.

### 6.2.4 Trámite de la gestión

1. Una vez recibida la gestión, la persona encargada de la CS procede a analizar su contenido y tipificarla como reclamo, consulta, sugerencia, hostigamiento sexual o felicitación. Las gestiones que se presenten y 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 14 de la Ley, se trasladan para su atención a las instancias internas o externas correspondientes.
2. Se gestiona ante el Sistema de Información de la Calidad el registro de servicio no conforme para que la persona generadora de la gestión proceda según lo que especifica el apartado 6.4 del P ACAL 04 Control del Producto o Servicio no Conforme, en caso que se clasifique como reclamo y cumpla con alguno de los siguientes criterios,:

Por naturaleza del reclamo:	Según la afectación producida en la población estudiantil o en el clientela externa de acuerdo a las distintas naturalezas con las cuales la Contraloría de Servicios califica las gestiones, luego que se presente la misma naturaleza que provoca la no conformidad en al menos en tres (3) ocasiones durante un plazo no mayor a los seis (6) meses.
Por persona generadora del reclamo:	Se crea una hoja Excel en carpeta compartida entre el personal de la Contraloría de Servicios. En esta hoja electrónica se anota el nombre de la persona funcionaria que genera la no conformidad denominada reclamo. Dicha hoja de forma automática indica, luego de tres (3) veces, en un plazo no mayor a los seis (6) meses, donde la misma persona funcionaria ha generado la no conformidad.

3. La persona encargada de la CS, traslada la gestión a una persona asistente administrativa para que la ingrese al Sistema Informático de la Contraloría de Servicios y le asigne un número consecutivo. Posteriormente, la asigna al personal profesional o técnico de la CS para su atención.
4. La persona funcionaria responsable de tramitar la gestión la digita en el Sistema Informático de la Contraloría de Servicios en el FR CS 01 “Presentación de la Gestión” y confecciona un expediente físico con respaldo digital, el cual rotula con el nombre de la persona usuaria y el número automatizado de la gestión. En caso que la gestión sea grupal, el expediente se rotula con el nombre de una de ellas. Posteriormente, prepara el oficio que dirige en físico a la persona generadora de la gestión, haciendo el traslado de la misma, el cual copia a las personas que coadyuven en la atención y solución de la gestión mediante correo electrónico.

5. Las gestiones interpuestas por las personas usuarias se tramitan dentro de los plazos que se especifican en el apartado 6.2.6 y cada vez que ocurre una vicisitud en la tramitación de la gestión la persona a cargo la incluye en el Sistema Informático de la Contraloría de Servicios el FR CS 02 “Informe de Estado de la Gestión”, donde anota todas sus incidencias. De igual forma anota cualquier otro dato necesario para mantener al día y actualizado el expediente.
6. Una vez concluida la tramitación del expediente la persona responsable de la gestión pone en conocimiento del resultado a la persona generadora de la gestión y a la clientela, mediante oficio siempre y cuando haya aportado correo electrónico. Deja constancia del grado de satisfacción: “satisfecho”, “insatisfecho” o “no especificado” por parte de la clientela, y procede a digitar lo que corresponda en el Sistema Informático de la Contraloría de Servicios el FR CS 03 “Resolución de la Gestión”.
7. En caso que la persona usuaria no pueda ser ubicada y comunicada sobre la resolución de la gestión interpuesta después de 5 intentos infructuosos consecutivos (1 cada día hábil), al día siguiente del último intento se procede al cierre definitivo del expediente.
8. La persona encargada de la CS, luego de un estudio del expediente procede con su firma y sello a cerrar de forma definitiva el expediente.
9. Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por la CS a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario.

### **6.2.5 Investigación Preliminar**

La persona funcionaria de la CS responsable de atender la gestión en caso de considerarlo necesario, previo a darle trámite, puede realizar encuestas, visitas al campo, entrevistas, cuestionarios, observación o cualquier otro medio para obtener la información necesaria que le permita determinar los alcances de la gestión presentada así como la tramitación que se le da. Una vez concluida esta fase procede a digitarla en el Sistema Informático de la Contraloría de Servicios. Utiliza el FR CS 01 “Presentación de la gestión”.

### **6.2.6 Plazos para resolver**

Las gestiones interpuestas por las personas usuarias y relativas a las funciones propias de la CS se tramitan con la mayor diligencia, siendo que el plazo de respuesta a la persona gestionante no puede ser superior a diez días hábiles, según lo establece el artículo 6 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición (No. 9097).

Los órganos o las unidades administrativas del INA, ante la petición planteada por la CS en el ejercicio de sus funciones tienen que responder en un plazo máximo de cinco días hábiles. Cuando la CS solicite un informe y se trate de gestiones que por su grado de complejidad requieran dictámenes, peritajes, informes técnicos o similares, los órganos o las unidades organizacionales involucradas pueden justificar ante la Contraloría de Servicios la necesidad de ampliar el plazo hasta un máximo de cincuenta días naturales.

En caso de que la administración no responda en dicho plazo, la CS eleva el asunto al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

La CS determina prudencialmente el plazo de ampliación que finalmente se puede otorgar a las unidades institucionales, para rendir el informe y comunica a la persona usuaria la ampliación de éste.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la CS responde a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

Estos plazos pueden reducirse según la normativa interna de la organización, de conformidad con el servicio que se brinda.

Como parte del Sistema de Gestión de la Calidad, la CS deja constancia en el Sistema de Información de Calidad o a través del FR ACAL 04 “Producto o Servicio No Conforme”. La falta de respuesta oportuna, se traduce como una insatisfacción de la clientela. Una vez inscrito este producto o servicio no conforme, la Contraloría de Servicios, espera la gestión por parte del SICA.

Cuando, por causa no atribuible a la CS, la gestión no pueda resolverse en el plazo establecido en la Ley, esta dependencia puede de acuerdo a lo indicado en el artículo 43 de la norma de cita, recomendar el inicio de un procedimiento disciplinario en contra de las personas responsables quienes por negativa o negligencia no la atiendan o resuelvan oportunamente.

Una vez resuelta la gestión, indistintamente el grado de satisfacción de la persona usuaria, se informa a la persona que generó la gestión con el resultado que corresponda.

De acuerdo a lo establecido en la Ley 9158, la persona contra quien se presenta la gestión tiene un plazo de cinco días hábiles para responder. Este plazo inicia a partir del día hábil siguiente al recibo del correo electrónico por medio del cual la CS le informa acerca de la interposición de la gestión en su contra. (Todo de acuerdo a lo establecido en el artículos 4 y 15 del Reglamento Institucional para el Uso de Recursos Informáticos).

La misma ley, de acuerdo a circunstancias justificables, otorga a esta persona el derecho a solicitar prórroga del plazo indicado, el cual en ningún caso puede exceder a los 50 días naturales, todo a criterio de la CS. Si la persona contra quien se presenta la gestión no solicita formalmente la citada prórroga, al cumplirse el quinto día hábil, la CS procede a elevar el caso al SICA como producto o servicio no conforme, para lo que corresponda.

### **Presentación y Traslado de Denuncias por Acoso u Hostigamiento Sexual**

Según lo establece el artículo 17 del Reglamento Institucional para Prevenir, Investigar y Sancionar el Hostigamiento Sexual, las denuncias por acoso u Hostigamiento sexual, en cualquier caso, pueden ser presentadas ante la jefatura de la CS o ante quienes ésta designe. De acuerdo a lo que regula el artículo 20 del mismo cuerpo legal, una vez formalizada la denuncia, en caso que la persona denunciada sea funcionaria, se remite a la Presidencia Ejecutiva, y en caso que la persona denunciada sea participante en los Servicios de Capacitación y Formación Profesional, se remite a la Subgerencia Técnica. En ambos casos, esta remisión se hace en sobre cerrado y en el plazo de un día hábil contado desde el momento en que quede debidamente formalizada la denuncia.

### **Presentación de Gestiones en contra del Ambiente**

De acuerdo con el apartado 7.4. “Comunicación” de la Norma INTE/ISO 14001:2015, la Contraloría de Servicios es competente para recibir gestiones relacionadas con el tema ambiental, las cuales son tramitadas de acuerdo a lo establecido en este procedimiento y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

### **6.3 Confidencialidad**

Al presentar su gestión la persona usuaria puede solicitar guardar confidencia sobre su identidad. La CS valora, de forma discrecional, la posibilidad y conveniencia de brindar la confidencialidad, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible. Guardar la confidencialidad de la persona usuaria, significa que su identidad no trascienda más allá del ámbito propio y específico de la Contraloría, y que se toman las medidas de seguridad y privacidad necesarias, siendo que ninguna otra instancia interna o externa a la institución, pública o privada, incluida cualquier instancia jerárquica superior, pueda tener conocimiento en ningún momento de la identidad de la persona gestionante, salvo en aquellos casos establecidos por Ley.

Una vez solicitada la confidencialidad, únicamente puede romperse por requerimiento presentado por escrito y suscrito por la persona solicitante.

A la persona gestionante se le garantiza que la institución no tomará represalias en su contra; de lo contrario, los efectos de éstas serán revertidos a la persona que las emprenda y, a solicitud de la CS la aplicación de las sanciones pertinentes.

#### **6.4 Informe a Entes Reguladores**

El artículo 14 incisos 3) y 4) de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece la obligación de la CS de presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para preparar el informe anual de labores. Una copia de este plan se remite a la Secretaría Técnica del Ministerio de Planificación y Política Económica a más tardar el 30 de noviembre de cada año. Del mismo modo, durante el primer trimestre de cada año se envía a dicha Secretaría Técnica un informe anual de labores confeccionado con base en la guía metodológica propuesta por el citado Ministerio, y previamente avalado por el jerarca de la institución.