


# Atención de gestiones de las personas usuarias


**Sistema Institucional de Calidad**

**18/01/2022**

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	3
3. NORMATIVA DE REFERENCIA.....	3
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....	4
5. RESPONSABLES.....	4
6. DEFINICIONES .....	5
7. ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES .....	7
8. DIAGRAMA DE FLUJO.....	13
9. CONTROL DE CAMBIOS .....	14
10. CUADRO DE VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES.....	14

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

## 1. OBJETIVO


Establecer las actividades para para la recepción, trámite, mediación, seguimiento y resolución de las gestiones presentadas por las personas usuarias de los servicios del MICITT, según lo dispuesto en la normativa respectiva.

## 2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

El presente documento comprende una guía orientadora y técnica para la atención de las gestiones de las personas usuarias, así como cualquier información relacionada que se reciba, acorde con la normativa establecida para las instituciones del Estado y en el marco del Sistema Institucional de Calidad.

## 3. NORMATIVA DE REFERENCIA

- Constitución Política de Costa Rica.
- Ley Nº 6227 y sus reformas. Ley General de Administración Pública.
- Ley Nº 8220 y sus reformas. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC y sus reformas. Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Ley Nº 9158 y sus reformas. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- Ley Nº 9097 y sus reformas. Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- Ley Nº 8279. Sistema Nacional para la Calidad y sus reformas.

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

- Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN y sus reformas: Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales (N° 8968 de 7 de julio de 2011).
- Reglamento autónomo servicio MICITT (N°22780-MICITT del 20 de octubre de 1993.
- Ley de Promoción del Desarrollo Científico y Tecnológico (N°7169 de 13 de junio de 1990).
- Ley de Fortalecimiento y Modernización Telecomunicaciones (N°8660 del 8 de agosto del 2008).
- Ley Traslado del Sector Telecomunicaciones (N° 9046 del 25 de junio de 2012).
- Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población sexualmente diversa (Decreto Ejecutivo N° 38999 de 12 de mayo de 2015).
- Directriz Decenio Internacional de los Afrodescendientes (N° 022-P de 24 de marzo de 2015).
- Reglamento de Funcionamiento de la CONTRALORÍA de Servicios del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

MICITT-PC-SIC-F-V.02-2021\_Registro de Incidencias y No Conformidades.

#### 5. RESPONSABLES


Para visualizar las personas que intervienen en el proceso de atención de gestiones de las personas usuarias, se presenta la siguiente información:



CARGO	DEPENDENCIA	Rol dentro del procedimiento (Marcar con X)		
		EJECUCIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Contralor(a) de servicios	MICITT	X	X	X
Jefaturas encargadas de atender solicitudes de los servicios que ofrece MICITT	MICITT	X	X	
Persona usuaria		X		
Persona funcionaria	MICITT	X		


## 6. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- **Atención inmediata:** Son los casos donde los usuarios efectúan consultas sobre INFORMACIÓN PÚBLICA PRECONSTITUIDA o de rápida atención, que no necesitan procesos extensos de consulta, por ejemplo, información sobre horarios, consulta de estado de una gestión, números de teléfono, procedimientos y requisitos establecidos para determinado trámite o servicio, etc.
- **Confidencialidad:** Cualidad de confidencial, que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos, actuación que pretende garantizar la protección de los datos brindados por las PERSONAS USUARIAS y el acceso a ellos de

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

personas no autorizadas por el emisor de la información, reservada que solo se puede levantar en caso de autorización expresa de ente judicial competente.

- **Contraloría:** La CONTRALORÍA de Servicios del MICITT.
- **Gestión:** Toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio, presentada por las PERSONAS USUARIAS ante la CONTRALORÍA o cualquier otra dependencia del MICITT.
- **Persona Contralora:** La persona que dirige y coordina la CONTRALORÍA de Servicios del MICITT.
- **Inconformidad:** Calidad de estar no conforme o en contra de una actuación específica de la institución por lo que se opone o niega la misma, sea está alguna de las siguientes conductas: atención a la persona usuaria, prestación de un servicio, solicitud de un trámite u otra similar o relacionado que sea parte del quehacer diario de la institución, oposición que manifiesta de alguna forma; sea verbal, escrita o electrónica.
- **Información pública preconstituida:** Cualquier información pública solicitada por las PERSONAS USUARIAS que sea de fácil entrega, debido a la simplicidad de su trámite, y que la institución pública pueda brindar de forma inmediata.
- **MICITT:** Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- **Persona usuaria:** Las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que gestionen o hagan uso de los servicios del MICITT, y ejercen su legítimo derecho, con fundamento en lo establecido en la normativa citada en el encabezado del presente Reglamento.
- **Persona funcionaria:** Las personas físicas que laboran en el MICITT.
- **Secretaría Técnica:** Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

## 7. ATENCIÓN DE SUGERENCIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las GESTIONES no requieren de ninguna formalidad. Podrán ser interpuestas por cualquier medio, escrito o verbal, personal o electrónicamente, usando o no los formatos elaborados para tales fines.

En caso de que sea verbal, la CONTRALORÍA deberá documentar (preferiblemente de manera digital), lo planteado por las PERSONAS USUARIAS. Para tales efectos, se incluirá, la siguiente información:

Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
1. Presentación de gestiones	1.1	Identificación de las PERSONAS USUARIAS señalando nombre, apellidos y número de identificación. Si el trámite se realiza debido a su cargo, indicar el nombre de la institución.	Personas Usuarías y Contraloría
	1.2	Lugar o medio para recibir notificaciones. Es deber de la persona usuaria brindar algún medio de notificación, con el fin de poder notificarle la resolución de la gestión tramitada. No obstante, en caso de tornarse imposible la notificación, de todas maneras, la CONTRALORÍA valorará la gestión presentada, con el objetivo de analizar	



Secuencia de Actividades	Descripción de actividades	Responsable
	<p>si debe realizarse algún cambio institucional, en procura de mejorar la prestación de los servicios.</p> <p><b>1.3</b> Las PERSONAS USUARIAS deben indicar si desean que en su gestión la CONTRALORÍA guarde CONFIDENCIALIDAD de su identidad.</p> <p><b>1,4</b> Cualquier información adicional necesaria para resolver la gestión, tales como el relato detallado de los hechos u omisiones que originan la GESTIÓN, nombres de las PERSONAS FUNCIONARIAS, Áreas o Unidades presuntamente involucradas, referencia o elementos de prueba y petición. Todo esto debe consignarse en español o traducción a dicho idioma si la gestión originalmente se presenta en cualquier lengua extranjera.</p> <p><b>1.5</b> Para la identificación de la PERSONA USUARIA bastará la simple presentación de la cédula de identidad respecto a los nacionales y respecto de personas extranjeras</p>	





Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
		bastará con la presentación del pasaporte, cédula de residencia o carné de refugiado vigentes.	
<b>2. Admisión.</b>	<b>2.1</b>	Valorar si la GESTIÓN cumple con los requisitos mínimos para comprender la naturaleza de la misma o en su defecto, requerirá a la PERSONA USUARIA la información requerida, para lo cual se le concederá un plazo de cinco días hábiles, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, notificándose entonces su archivo inmediato.	<b>Contraloría.</b> <b>Personas Usuarías.</b> <b>Personas Funcionarias.</b>
	<b>2.2</b>	Para el caso de las denuncias anónimas, la CONTRALORÍA valorará la admisibilidad y trámite de la misma, previo el estudio respectivo, en el cual se tomarán en cuenta que los hechos denunciados hayan afectado la prestación del servicio institucional, que hayan afectado la imagen institucional por actuaciones indebidas o contrarias a derecho, propias de su personal y que los medios de prueba sean legales y verificables.	



Secuencia de Actividades	Descripción de actividades	Responsable
	<p><b>2.3</b> Analizará si las gestiones interpuestas ante la CONTRALORÍA corresponden a las funciones y atribuciones de ésta, o si se trata de asuntos propios de la Auditoría Interna. De ser el caso, las gestiones serán trasladadas a la instancia correspondiente y se comunicará a las PERSONAS USUARIAS.</p>	
	<p><b>2.4</b> Determinará la competencia de la CONTRALORÍA para gestionar el caso y asignará internamente a cuál Área o Unidad le corresponde atender la GESTIÓN.</p>	
<b>3. Registro y atención.</b>	<p><b>3.1</b> Se llevará un registro para el control y seguimiento de toda GESTIÓN recibida y se abrirá un expediente electrónico para cada una de ellas, excepto las que correspondan a consultas, que solo serán anotadas en el registro sin necesidad de abrirse expediente.</p>	<b>Contraloría.</b>
	<p><b>3.2</b> Las consultas se canalizarían con el Área o Unidad competente para que suministre la información correspondiente y en caso de que las PERSONAS USUARIAS manifiesten que no han sido atendidas en el plazo establecido, la CONTRALORÍA le daría el seguimiento hasta su resolución.</p>	<b>Personas Funcionarias.</b>



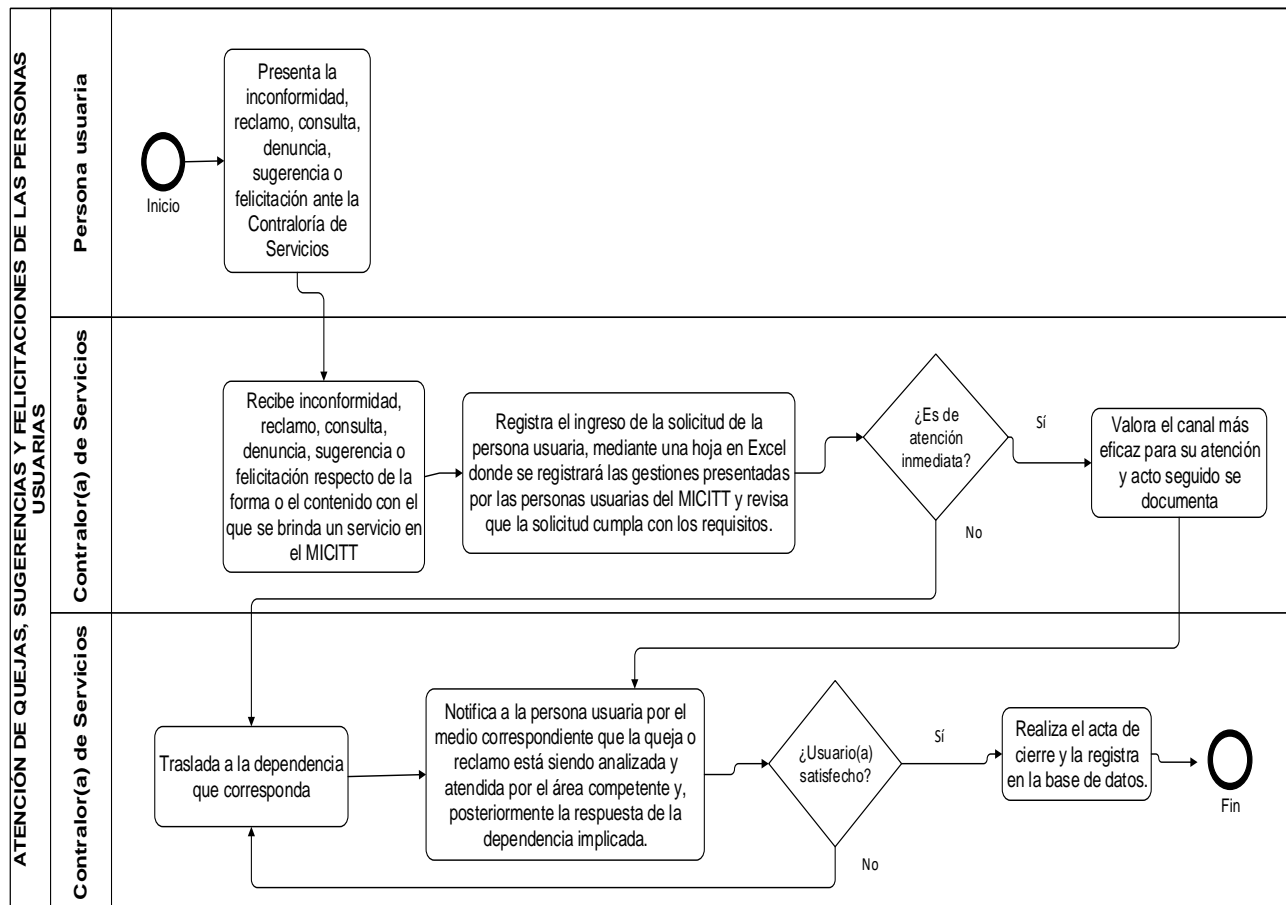
Secuencia de Actividades	Descripción de actividades		Responsable
4. Indagatoria.	4.1	Para las demás gestiones, que no sean consultas, se realizará la indagatoria de los hechos planteados, todo lo cual se documentará en el expediente electrónico respectivo.	<b>Contraloría.</b> <b>Personas Funcionarias.</b>
	4.2	Con base en la información recibida de las Áreas o Unidades, la CONTRALORÍA resolverá lo que corresponda y se lo comunicará a las PERSONAS USUARIAS por el medio que resulte más expedito, tratando de que quede evidencia documental para ello; se dará prioridad a los medios digitales.	
	4.3	En toda gestión, la CONTRALORÍA dirigirá personalmente las investigaciones correspondientes con total independencia de criterio, conforme lo establece la Ley N°9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; en la eventualidad de que la PERSONA CONTRALORA identifique algún motivo que comprometa su independencia de criterio, lo comunicará de inmediato al máximo jerarca, para que designe otra persona para que atienda la gestión.	




Secuencia de Actividades	Descripción de actividades	Responsable
5. Resolución y recursos.	5.1 La CONTRALORÍA comunicará a las PERSONAS USUARIAS el resultado de su gestión por los medios que haya indicado. Si la gestión se recibe por algún medio digital en el cual no se indica otra forma para recibir notificaciones, la resolución se comunicará por el mismo medio. En el caso que se considere conveniente comunicar avances de la gestión, se procederá de la misma manera.	<b>Contraloría.</b> <b>Personas Usuarías.</b>
	5.2 Una vez comunicada la resolución, el caso será cerrado y se archivará.	
	5.3 Si las PERSONAS USUARIAS no quedan conformes con lo resuelto, podrán plantear los recursos correspondientes conforme la Ley General de Administración Pública.	
<b>FIN</b>		



## 8. DIAGRAMA DE FLUJO



Fuente: MICITT, 2021

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-PC-SIC-P-V.02-2021
	<b>SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Fecha Emisión: 18/01/2022
	<b>PROCESO ESPECÍFICO GESTIÓN DEL SISTEMA INSTITUCIONAL DE CALIDAD</b>	Páginas: 14
	<b>PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE LAS GESTIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS</b>	Versión:02

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

N° VERSIÓN	ITEM DEL CAMBIO	DETALLE CAMBIO REALIZADO	MOTIVO DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
01		Actualización según revisión persona encargada SIC y de acuerdo con observaciones de la SPIP y recodificación del documento.	Reformulación del procedimiento el marco del Sistema Institucional de Calidad en torno a la Norma ISO 9001:2015 y la ISO 19011:2018.	18 enero 2022.

## 10. CUADRO DE VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES

ELABORADO Y REVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
<b>FIRMA CONTRALORIA DE SERVICIOS.</b>	<b>FIRMA JEFATURA SECRETARÍA PLANIFICACIÓN.</b>