

INSTITUTO DE DESARROLLO AGRARIO

Dirección de Planificación Institucional



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE
LA CONTALORÍA DE SERVICIOS**

*Aprobado por Junta Directiva en el
Artículo 2 de la Sesión Extraordinaria 02-2005*

2004

CONTENIDO

MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	1
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES	1
CAPÍTULO II DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	4
CAPÍTULO III DE LAS QUEJAS Ó RECLAMOS	7
CAPÍTULO IV DE LAS DENUNCIAS	9
CAPÍTULO V DE LAS CONSULTAS SOLICITUDES, COMENTARIOS Y SUGERENCIAS DE INFORMACIÓN	11
SECCIÓN I DE LAS CONSULTAS Y SOLICITUDES	11
SECCIÓN II DE LOS COMENTARIOS Y SUGERENCIAS	12
CAPÍTULO VI TRÁMITE, PLAZOS DE RESPUESTA Y RECURSOS	12
CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES	15

Fundamento jurídico

El presente manual se promulga de conformidad con lo establecido en La Constitución Política Artículo 140 del inciso # 8, Decreto Ley # 449, de fecha 8 de abril de 1949, los artículos 59 y 103, inciso 1. de la Ley General de la Administración Pública, la Ley # 8220 de protección al ciudadano frente al exceso de requisitos y trámites administrativos, de fecha 11 marzo 2002 y el Decreto Ejecutivo # 34587-PLAN, publicado en el Diario Oficial La Gaceta # 90 del 21 de mayo de 1997.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1: Las actividades del Instituto de Desarrollo Agrario están sujetas a los principios fundamentales del servicio público orientados a asegurar la continuidad y eficiencia en la prestación de sus servicios así como el trato igualitario a todos los usuarios sin distinción de género, origen étnico, religión o capacidad física. Todo dentro de los límites establecidos en la normativa vigente y garantizando su adaptación a los cambios que surjan en el marco legal de la Nación o en las necesidades sociales que el Instituto satisface.

Artículo 2: Para todos los efectos de este manual se entenderá por:

- a) **Cliente, usuario ó usuaria:** Persona física o jurídica que tiene derecho a solicitar información o demandar uno o más de los servicios públicos que presta la institución.

- b) **Consulta:** Gestión oral o escrita ante la Contraloría de Servicios mediante la cual se solicita información y orientación sobre los asuntos y procedimientos relacionados con los servicios que presta esa instancia o sobre dudas en relación con la calidad, oportunidad y pertinencia de servicios recibidos de parte de cualquier otra dependencia el IDA.

- c) **Contraloría de Servicios:** Es la instancia encargada de recibir y canalizar las quejas, denuncias o consultas de los usuarios, relacionadas con la prestación de los servicios que se les brinda; así como divulgar información sobre los servicios que brinda la institución a sus clientes.

- d) **Denuncia:** Gestión formal de notificación ante la Contraloría de Servicios sobre el estado irregular, ilegal o inconveniente en la aplicación de procedimientos o en el comportamiento del personal del Instituto en la prestación de servicios, con el propósito que se realice una investigación y se tomen las medidas correctivas correspondientes.

- e) **Género:** Estrategia para abordar la aplicación de políticas públicas que promueven la equidad entre hombres y mujeres en el acceso a recursos y servicios.

- f) **IDA:** Instituto de Desarrollo Agrario.

- g) **Queja o reclamo:** Gestión verbal o escrita ante la Contraloría de Servicios mediante la cual se manifiesta expresamente inconformidad respecto de la calidad, oportunidad o pertinencia de un trámite o de un servicio recibido de parte de la institución, con el propósito de que se subsane si se determina que es procedente.

- h) **Sugerencia o comentario:** Gestión formal ante la Contraloría de Servicios para opinar o canalizar una propuesta de mejora o cambio sobre la efectividad o pertinencia de los procedimientos, servicios o productos institucionales.

Artículo 3 : Todo cliente, usuario o usuaria de los servicios que presta el IDA, tiene derecho a recibir lo siguiente:

- a) Calidad, eficiencia y eficacia en los servicios que se le presten o solicite.
- b) Pronta respuesta a sus gestiones.
- c) Procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de sus quejas y denuncias.
- d) Mecanismos apropiados para la presentación de sugerencias **orientadas a mejorar los** servicios y la atención **que se le brinda** al usuario.
- e) Trato amable y respetuoso por parte de los funcionarios que lo atiendan.
- f) Información sobre los trámites y servicios que la institución le ofrece.

Artículo 4: Todo y toda cliente de los servicios que presta el IDA está legitimado para :

- a) Exigir trato respetuoso, calidad y prontitud en la tramitación de los servicios que requiere.
- b) Interponer quejas o reclamos y denuncias sobre los servicios que recibe o las actuaciones del personal, en el ejercicio de sus funciones, cuando estime que le afectan directa o indirectamente o que, en su criterio, no se apegan a lo establecido en la normativa vigente.
- c) Realizar consultas o solicitar información sobre los servicios, proyectos o la gestión general del Instituto.

- d) Presentar las sugerencias o comentarios que considere necesarios para mejorar la calidad, eficiencia y oportunidad de los servicios que presta el Instituto.

Capítulo II

De la contraloría de servicios

Artículo 5: La Contraloría de Servicios del IDA se constituye, esencialmente, en la instancia que permite y facilita la comunicación entre los ciudadanos y la institución. Es una instancia de conciliación entre la gestión de la entidad y los sectores receptores de los productos y servicios que genera.

Artículo 6: La Contraloría de Servicios del IDA opera bajo la responsabilidad de un Contralor (a), que velará por el cumplimiento de los objetivos de la unidad a través del ejercicio de sus funciones y la ejecución de sus planes anuales de trabajo, en el marco de la normativa vigente. La Contraloría de Servicios deberá ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto de las demás unidades del Instituto.

Artículo . La contraloría de Servicios tendrá presupuesto propio y un mínimo de dos profesionales dedicados a tiempo a tender las denuncias, quejas o sugerencias de los usuarios de los servicios, adicionalmente tendrá representantes en cada Dirección Regional, los cuales fungirán como enlace en la tramitación de quejas y denuncias.

Artículo 7: Los Objetivos Generales de la Contraloría de Servicio son

- a) Fomentar una cultura institucional orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario y al respeto de sus derechos.

- b) Promover la eficacia y eficiencia en los servicios públicos que presta la Institución, mediante propuestas de simplificación de sus procedimientos.
- c) Garantizar que el usuario tenga acceso fácil y expedito a la información del Instituto, a canales apropiados para presentar sus quejas, recomendaciones y denuncias y a una pronta respuesta institucional.
- d) Generar información que facilite la toma de decisiones requeridas para mejorar el desempeño institucional y la satisfacción del usuario.

Artículo 8: Las principales funciones de la Contraloría de Servicios en el IDA son:

- a) Presentar al jerarca, las propuestas de políticas, normas y procedimientos necesarias para la prestación de los servicios con criterio de calidad, oportunidad, eficacia y eficiencia.
- b) Elaborar una guía de los servicios que presta la institución y velar porque se establezca un servicio permanente de información y divulgación al público, sobre los mismos.
- c) Establecer instrumentos de información y procedimientos para formular quejas, denuncias o sugerencias y hacerlos accesibles a los usuarios.
- d) Atender y dar seguimiento a las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes que le sean presentadas por los usuarios del Instituto, en especial aquellas remitidas por la Defensoría de los Habitantes.
- e) Proponer y velar porque se establezca un sistema de coordinación, control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna a las quejas, denuncias y solicitudes planteadas por los usuarios.
- f) Realizar las investigaciones necesarias para determinar la validez de una queja o de una denuncia, de acuerdo a los procedimientos establecidos en este manual.
- g) Velar porque se respeten los derechos del usuario.

- h) Realizar encuestas, en forma regular y sistemática, que permitan conocer la opinión de los usuarios sobre los servicios institucionales y la forma en que se ofrecen a la colectividad.
- i) Controlar y evaluar la calidad y oportunidad con que se brindan los servicios de la institución.
- j) Comunicar al jerarca las deficiencias detectadas, conjuntamente con las recomendaciones pertinentes, incluyendo el resultado de los análisis de los procedimientos que ha considerado deficientes y las sugerencias para la simplificación de los trámites.
- k) Proponer y velar porque se establezcan indicadores de gestión que sirvan para alertar a las unidades técnicas cuando en la prestación de los servicios se observen dificultades o tendencias anormales injustificadas, que puedan traducirse en reclamos o quejas en el corto plazo.
- l) Promover y participar en procesos de modernización o adecuación de los procedimientos de prestación de servicios, para lo que deberá coordinar con los principales actores que intervienen en esos procedimientos.
- m) Establecer, en coordinación con el Área de Recursos Humanos, un sistema que permita identificar y brindar estímulo y reconocimiento a los funcionarios que se destacan por su esfuerzo en prestar un buen servicio al usuario.
- n) Preparar un plan anual de trabajo, que presentará a su superior con copia a la Junta Directiva y a la Dirección Planificación Institucional, durante el proceso de formulación del Plan Anual Operativo.
- o) Elaborar un informe semestral sobre las labores realizadas y remitirlo a su superior, con copias a la Junta Directiva, a la Dirección Planificación Institucional.
- p) Divulgar entre la clientela, funcionarios y funcionarias del Instituto, los servicios que presta la Contraloría de Servicios y los procedimientos establecidos para tramitar sus consultas, reclamos, quejas y sugerencias.

- q) Servir de enlace y coordinación, en su área de competencia a nivel institucional, entre MIDEPLAN, La Defensoría de los Habitantes y los usuarios de los servicios del Instituto
- r) **Formular el presupuesto del Area de contraloría de Servicios** y las modificaciones que sean necesarias.
- s) Ejercer las demás funciones y facultades que le asigne el jerarca, o que le corresponde de conformidad con la normativa interna y externa que rige al Instituto.

Artículo 9: Para el cumplimiento de sus funciones, la Contraloría de Servicios tendrá las siguientes potestades:

- a) Libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, archivos, y documentos electrónicos o escritos de la entidad, especialmente aquellos de las unidades donde uno o más de sus funcionarios **hayan sido objeto** de una queja o denuncia, interpuesta por un usuario.
- b) Solicitar a cualquier funcionario del **nivel administrativo o sustantivo**, en la forma, condiciones y plazos que establece la normativa vigente, los documentos, datos y cualquier otra información que estime necesaria para **el cumplimiento de sus funciones, en especial para** completar las investigaciones que sean procedentes y dar respuesta **oportuna a las** quejas o denuncias **que presentan los usuarios. De toda inconformidad tramitada en cualquier oficina o unidad administrativa se dará cuenta a la Contraloría de servicio institucional.**
- c) **Solicitar a los funcionarios o empleados de la institución, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la Contraloría de Servicios.**

- d) Cualesquier otra que le indique el jerarca y que sea necesaria para el cumplimiento de sus deberes, de acuerdo con el ordenamiento jurídico, las normas aplicables y lo dispuesto en este manual.

Capítulo III

De las quejas o reclamos

Artículo 10: La presentación de una queja o reclamo procede cuando ante un trámite o servicio solicitado por un **usuario** o una **usuaria** sucede alguna de las siguientes situaciones:

- a) La institución no cumple con los plazos definidos para cada caso, por causas que son responsabilidad de la misma.
- b) El **usuario** o la **usuaria** no recibe el servicio solicitado.
- c) El trámite o servicio realizado presenta deficiencias de forma y fondo respecto a las características establecidas para cada caso.
- d) Mal trato o **indiferencia** por parte **del** funcionario **a la hora de atender un trámite.**
- e) **Las instalaciones no reúnan las condiciones necesarias para la atención al público.**
- f) **No se cumple con el horario de atención al público.**
- g) **Se varían los procedimientos sin informar a los usuarios**
- h) **Se Incumplan compromisos previamente pactados**

Artículo 11: Cuando una persona sienta que sus derechos han sido afectados por alguna de las situaciones referidas en el artículo precedente, podrá recurrir ante la Contraloría de Servicios del Instituto y presentar la respectiva queja o reclamo ya sea por medio escrito (carta, nota, correo electrónico, otro) o en forma verbal (personalmente o por teléfono). De cualquier forma, para que la gestión sea

formal, la persona que presenta la queja, o su representante autorizado, debe suministrar la siguiente información :

- a) Nombre, apellidos y número de cédula o **presentación** de cualquier otro documento de identificación legalmente válido (en los casos en que la gestión se realiza en forma presencial, se debe mostrar dicho documento)
- b) Dirección exacta de su residencia y señalamiento de lugar para recibir notificaciones.
- c) Descripción pormenorizada de los hechos que ocasionaron la queja (incluyendo la indicación e identificación de testigos, si los hubiere).
- d) Copia de cualquier documento o comprobante que sirva como prueba de los hechos que ocasionaron la queja(en caso de contar con los mismos).
- e) Firma

En todos los casos, cuando la queja no haya sido planteada personalmente y en forma presencial por el cliente o su representante legal, la Contraloría de Servicios deberá corroborar, por medios apropiados, la identidad de la persona y su decisión de plantear la queja.

Artículo 12: El usuario o usuaria podrá solicitar que su identidad sea mantenida **en reserva** (propongo eliminar lo que esta en negrita) en secreto cuando considere que, a raíz de la presentación de la queja, se puede afectar la continuidad y atención de los servicios que requiere, o bien poner en peligro su integridad física. **Sin embargo, si como consecuencia de dicha gestión, resultaren procesamientos de tipo administrativo, penal o pecuniario contra terceras personas, no se podrá mantener la reserva de la identidad del actuante para no lesionar los derechos de defensa y resarcimiento de los terceros. (En este artículo recomiendo eliminar lo que esta en negrita)**

Artículo 13: La Contraloría de Servicios iniciará la tramitación de cada queja o reclamo, según el proceso establecido en este manual. Para ello, recurrirá a

investigar los hechos descritos por la clientela, directamente en las fuentes pertinentes, **mediante el traslado de la solicitud de información.**

Al completar la recopilación de la información documental y testimonial relevante, procederá a analizar y con base en ella, la Contraloría determinará la validez de la queja y, de ser necesario, recomendará a las instancias involucradas, las medidas y plazos para subsanar las deficiencias que le dieron origen. Complementariamente, definirá las medidas de control y seguimiento que considere necesarias para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones.

Cuando la Contraloría de servicios considere necesario puede consignar Todos estos elementos (**deben ser consignados**) en un informe final que se remitirá al jerarca, a las unidades involucradas y se dejará copia en los archivos de la Contraloría. Cada proceso debe ser completado en un plazo de quince días hábiles.

La resolución de la Contraloría debe ser comunicada al o la cliente, en la dirección que éste definió para recibir notificaciones, **en el plazo legalmente establecido** de cinco días hábiles a partir de la entrega del informe final.

Capítulo IV De las Denuncias

Artículo 14: Cuando el o la usuaria es sujeto de las siguientes situaciones, puede proceder a presentar una denuncia:

- a) Sospecha de alguna anomalía en tramites o servicios que la institución le presta.

- b) Cobro al usuario o usuaria por tramites o servicios que la Institución presta gratuitamente.**
- c) Acoso Sexual de parte de los funcionarios del IDA.
- d) Desviación de fondos públicos.
- e) Mal uso de activos que pertenecen al Instituto de Desarrollo Agrario(vehículos u otros).
- f) Pérdida o caducidad de documentos por razones imputables al funcionario**
- g) Apropiación o adjudicación de propiedades del IDA a funcionarios o familiares de manera irregular.**
- h) Comportamientos inapropiados por parte de funcionarios en el ejercicio de sus funciones.**

Artículo 15: Si la persona fue víctima de alguna situación de las presentadas en el artículo precedente podrá efectuar la denuncia, para lo cual debe presentar la siguiente información:

- a) Nombre, apellidos y número de cédula o cualquier otro documento de identificación legalmente válido.
- b) Dirección exacta de su residencia y señalamiento de un lugar para recibir notificaciones.
- c) En caso de contar con testigos o pruebas que evidencie lo sucedido presentarlos

Artículo 16: La Contraloría de Servicio dará tramite a toda denuncia verbal o escrita, utilizando el medio que el o la cliente considere oportuno, entre estos: carta, teléfono, correo electrónico o bien personal; incluso anónima.

Artículo 17: De la identidad del usuario o usuaria. Ésta deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en que se considere que, a raíz de las

investigaciones puede afectar la continuidad y atención de los servicios prestados al quejoso por la institución o bien poner en peligro la identidad física.

Artículo18 : La Contraloría de servicios estará obligada a contestar las inconformidades o denuncias de los usuario en un plazo máximo de cinco días. Cuando por razones de complejidad o falta de recursos la solución no pueda brindarse en el plazo anterior, la Contraloría de Servicios dispondrá de un plazo de quince días más, y excepcionalmente, podrá prorrogarse por quince días hábiles más si se requiere de mayor tiempo para la investigación, en ambos casos deberá dejarse constancia de las razones en el expediente.

Artículo19 : En aquellos casos que la Contraloría de Servicio lo considere pertinente se trasladará el caso a la unidad correspondiente para que proceda la investigación y se sancione cuando amerite.

Capítulo V

De las consultas, solicitudes , comentarios y sugerencias de Información

Sección I

De las consultas y solicitudes

Artículo 20: En caso de consultas o solicitudes de información sobre servicios, proyectos o la gestión del IDA, el interesado debe presentar los siguientes requisitos:

- a. Identificación de la persona.
- b. Residencia y lugar para recibir respuesta.
- c. Correo electrónico, número de teléfono o fax (si cuenta con los mismos).

Se exceptúa de lo anterior las solicitudes de información que esté en custodia de dependencias cuyo suministro a terceros esté regulado por alguna normativa en especial, trámite que deberá seguir en cada caso el o la interesada.

Artículo 21: Formas de presentar consultas o solicitudes

El usuario o usuaria de los servicios del IDA elegirá la forma que mejor le convenga para presentar sus consultas o solicitudes ante la institución, de conformidad con el artículo 11 de este manual.

Sección II

De los comentarios o sugerencias

Artículo 22: En caso de comentarios o sugerencias

Este tipo de gestiones serán recibidas y trasladadas a las áreas correspondientes para su consideración. El cliente o usuario debe presentar los datos siguientes:

- a. Identificación de la persona.
- b. Residencia y lugar para recibir respuesta.
- c. Correo electrónico, número de teléfono o fax (si cuenta con los mismos).

Artículo 23: Formas de presentar consultas o solicitudes

El cliente o usuario de los servicios del IDA elegirá la forma que mejor convenga para presentar comentarios o sugerencias ante la institución.

Capítulo VI

Trámite, Plazos de Respuesta y Recursos

Artículo 24: Trámite general

Conforme a las políticas institucionales, los interesados deben presentar las gestiones administrativas en la dependencia del IDA que corresponda según sea su caso.

El funcionario que atiende a la persona usuaria le imprimirá la documentación con el sello de recibido e indicará el nombre y fecha en que el documento fue presentado por el interesado, en los casos dónde no media documento quedará registrado en una boleta de control que al efecto llevará la institución. Esa será la fecha que para todos los efectos se tendrá como la de entrada del caso al IDA.

Cuando la gestión sea presentada en otra dependencia que no es la directamente responsable del caso (entiéndase como aquella en dónde se originó la situación que dio pie a la gestión del cliente), se entregará al interesado un acuse de recibo, indicándosele que su caso se está remitiendo de inmediato a la dependencia responsable, la cual lo atenderá y le brindará respuesta dentro del plazo legal.

Artículo 25: Trámite ante las Contralorías

Si el ó la cliente acude directamente ante la Contraloría se observará el trámite general descrito en el artículo anterior. Esta coordinará lo que corresponda con las dependencias responsables del caso y velará porque se cumplan las políticas internas de servicio y se brinde respuesta oportuna (seguimiento del caso).

Artículo 26: En caso de existir un pronunciamiento previo sobre el caso, por parte de otra dependencia, la Contraloría asumirá el proceso de investigación y análisis y brindará una respuesta objetiva e imparcial.

Artículo 27: Cuando lo juzgue conveniente, la Contraloría de Servicios recomendará al jerarca respectivo tomar las acciones preventivas y correctivas necesarias para mejorar los procesos y la calidad de los servicios brindados; para ello todas las dependencias estarán obligadas a brindar la colaboración requerida.

Artículo 28: Plazos de respuesta

El IDA responderá las consultas, quejas, reclamos y denuncias en un plazo máximo de diez días hábiles a partir de su presentación.

Si fuera necesario prevenir al interesado para que complete o aclare algún aspecto, el IDA se lo hará saber concediéndole un plazo de hasta diez días hábiles para que cumpla con lo solicitado.

Durante este período, el plazo de respuesta para el IDA se mantendrá suspendido y el cómputo de los días restantes comenzará a correr cuando el interesado cumpla con lo solicitado o transcurran los diez días hábiles, momento a partir del cual se responderá sobre el fondo del asunto o sobre el archivo del caso.

Excepciones:

Si por causas especiales una respuesta no puede ser rendida dentro de los diez días hábiles, la dependencia a cargo de responder lo hará saber al interesado antes de cumplirse ese plazo, con la justificación correspondiente.

Artículo 29: Del acceso a la información

Todos los funcionarios y funcionarias están obligados a contestar en un plazo de cinco días hábiles a partir de su comunicación las solicitudes de información y resolución remitidas por la Contraloría de Servicios, salvo que el asunto requiera de más tiempo, en cuyo caso se podrá prorrogar el plazo hasta un máximo de quince días. Si la situación es muy compleja y se requiere más tiempo para profundizar en la investigación, se debe dejar constancia por escrito de las razones que generan dicha situación.

Los y las funcionarias de la Contraloría de Servicios tienen acceso a cualquier tipo de información relacionada con su quehacer y bajo ninguna circunstancia, salvo razón debidamente justificada, podrá denegársele el acceso a la misma.

Artículo 30: Notificación, recursos y agotamiento de vía

Las respuestas serán notificadas en el lugar expresamente señalado por la clientela en su solicitud de intervención. De no ser posible por causas ajenas al IDA éste lo consignará igualmente por escrito y la respuesta se tendrá por notificada a partir de ese momento.

Contra la respuesta que brinde el IDA, el cliente o la cliente podrá interponer los recursos ordinarios y extraordinarios previstos en el artículo 343 de la Ley General de la Administración Pública, los cuales serán resueltos por el IDA de acuerdo con lo establecido en dicha ley. Con la salvedad de lo indicado en el punto 1 del artículo 344 de la ley de comentario.

Capítulo VII Disposiciones Finales

Artículo 31: Calidad del servicio

La Contraloría trabajará bajo la consigna de la mejora continua y permanente en la prestación de los servicios que brinda el IDA a sus usuarios y usuarias.

Con estos propósitos, llevarán registros de las gestiones planteadas (admitidas y rechazadas), donde se deduzca la naturaleza y frecuencia de las mismas, así como, podrán realizar investigaciones y estudios de satisfacción de los servicios, para una ágil adopción de acciones preventivas y correctivas en dichos servicios.

Dispondrán de programas de seguimiento y mejora sobre las gestiones más frecuentes y los servicios con mayor problemática de cara a los clientes y/o usuarios, así como, velarán por el cumplimiento de las demás obligaciones que se les ha encomendado para el mejoramiento de los servicios.

Artículo 32: Cuando La Contraloría de Servicio comunique a instancias superiores, la existencia de alguna anomalía que afecta la clientela debe recibir una respuesta en un tiempo de quince días, **pasado el tiempo puede dirigirse a la Defensoría de los Habitantes mediante una nota(Eliminar lo que esta en negrita).**

Artículo 33: Procedimientos y normativas internas

La Contraloría regulará sus relaciones internas de servicio con las demás dependencias del IDA mediante la emisión de procedimientos y normativas que le serán propuestas al Superior correspondiente para su aprobación, en las cuales se establecerán las competencias, obligaciones, plazos de respuesta y demás asuntos propios de dicha relación. Serán de observancia obligatoria por parte de todo el personal del IDA.