

MANUAL

Para el trámite de Requerimientos de
Servicios en la Contraloría de Servicios



Tipo de Documento: Manual

Tema: Trámite de Requerimientos de
Servicios en la Contraloría de Servicios

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Recopilación de información:
Gustavo Solano Rivera

Diseño Gráfico:
Maikel Bonilla Chinchilla

CONTENIDOS

○ Introducción	03
○ Objetivos	04
○ Justificación	05
○ Manual para el trámite de Requerimientos de Servicios en la Contraloría de Servicios	06
○ Inclusión de la información en el sistema	07
○ Trámite	16
○ Respuesta	29
○ Análisis	35
○ Cierre	40

INTRODUCCIÓN

El presente manual es de interés interno de la Contraloría de Servicios, sus normas son autoaplicativas y servirán de criterio para la tramitación de requerimientos de servicio de cada sede regional.

Las normas tienen un carácter regulador mínimo en su descripción, de manera que no excluyen la existencia de otros contenidos en diferentes cuerpos normativos, de diverso nivel jerárquico, o que se consideren aplicables de principio, por ser inherentes al buen desempeño de la labor que realizamos cada una de las personas que formamos parte del equipo de trabajo de la Contraloría de Servicios.

OBJETIVOS

● General

Diseñar un instrumento metodológico que garantice la calidad en el trámite de los requerimientos de servicios presentados por las personas usuarias. Que a su vez permita un trámite estandarizado en todas las Contralorías de Servicios del Poder Judicial a nivel nacional.

● Específicos

- Definir los lineamientos técnicos generales, que se deben tomar en cuenta para la adecuada recepción, inclusión, trámite, análisis, respuesta y cierre de los requerimientos de servicio que se presenten en la Contraloría de Servicios.
- Definir buenas prácticas, que pueden ser utilizadas en el trámite de los requerimientos de servicios gestionados en las diferentes Contralorías de Servicios del Poder Judicial.
- Estandarizar y normalizar el trámite de los requerimientos de servicios que se tramitan ante las diferentes Contralorías de Servicios del Poder Judicial.
- Contar con una herramienta que sirva de guía al personal de nuevo ingreso, garantizando la calidad y estandarización del trámite.

JUSTIFICACIÓN

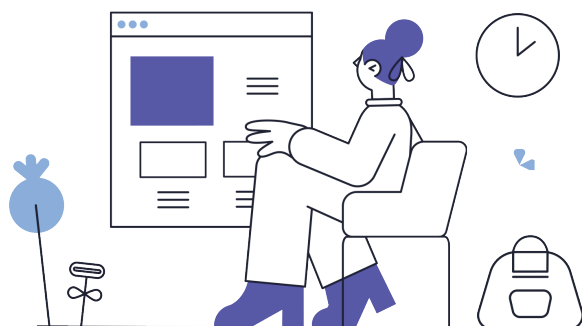
- Velar porque el trámite de los requerimientos de servicio, se realice bajo altos estándares de calidad y eficiencia.
- Satisfacer de forma oportuna y adecuada, las legítimas demandas de las personas usuarias, brindando soluciones y respuestas efectivas.
- Asegurar la estandarización y confiabilidad de la información que se genera para la institución, en la Contraloría de Servicios, a través del trámite de los requerimientos de servicio.

MANUAL

Para el trámite de Requerimientos de Servicios en la Contraloría de Servicios

Versión N.01

Junio 2022



El trámite de los Requerimientos de Servicios que se gestionan en las Contralorías de Servicios del Poder Judicial, en términos generales, contempla 5 etapas:





1

**INCLUSIÓN DE LA
INFORMACIÓN
EN EL SISTEMA**

1

INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA



La etapa de inclusión es de mucha importancia, en virtud de que es en esta donde se alimenta el sistema de registro electrónico Aranda Service Desk, con la información obtenida de la persona usuaria. La importancia de realizar esta etapa con el mayor cuidado, obedece, a que existen espacios o casillas de información que una vez incluida no puede ser modificada.

En esta etapa debe de considerarse los siguientes criterios:



1

Momento en el que se debe incluir la información:

Al momento de atender a una persona usuaria o recibir un requerimiento por escrito *-salvo casos excepcionales-* queda terminantemente prohibido utilizar formularios físicos para incorporar gestiones. Lo anterior, en el tanto aumenta el riesgo de pérdida de información o de incorporación tardía de los requerimientos de servicio.¹

2

Inclusión posterior a la atención:

La inclusión de una gestión en el sistema, se debe realizar a más tardar una audiencia después de recibida.

3

Agregar archivos:

Las gestiones que ingresen por medios escritos (fax, correo, escrito o formularios electrónicos) deben ser agregadas al sistema de registro Aranda Service Desk como archivo adjunto en formato PDF y deberá tener una rotulación acorde con el documento que se incorpora.

Attachments (2)

 170369 Chat de WhatsApp con +506 8710 4290.txt (1 Kb)

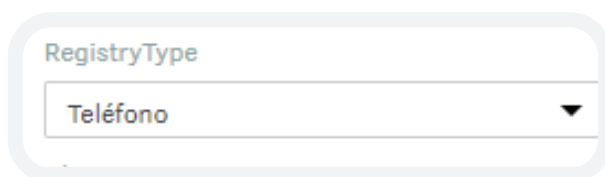
 170369 Correo_ Maikel Samuel Bonilla Chinchilla - Outlook.pdf (106 Kb)

¹Los casos excepcionales se refieren a cortes de corriente eléctrica, servicio de internet, problemas del sistema Aranda, entre otros.

4

Medio de recepción:

Se debe modificar el medio de recepción según corresponda. Verificar el cambio debido a que el sistema tiene predeterminada la opción "teléfono". Adicionalmente, el modo de recepción debe coincidir con el indicado en la descripción.

Un formulario con un campo de selección etiquetado como 'RegistryType'. El campo muestra 'Teléfono' como la opción seleccionada, con una flecha hacia abajo a la derecha.

5

Personas Usurias:

Previo al registro de una persona usuaria, se debe realizar una revisión del sistema para determinar si existen trámites anteriores presentados por la misma persona. Verificada la información, de ser necesaria se debe actualizar la misma.

Si no existe registro, se deberá crear uno nuevo siguiendo las siguientes disposiciones:

- 1 Seleccionar el tipo de identificación
- 2 Agregar número de cédula en formato de 10 dígitos de forma continua, sin guiones
- 3 Nombre completo seguido de los apellidos con mayúsculas y sin tildes
- 4 En los campos contraseña y confirmar contraseña se agrega en ambos los números "123"
- 5 Se debe agregar un correo electrónico, salvo que la persona usuaria refiera que no tiene y en caso de no tener, se agregará el siguiente, ejemplo@ejemplo.com
- 6 Incluir un número de teléfono donde la persona usuaria pueda ser localizada rápidamente
- 7 En todos los casos se deberá consignar en la casilla correspondiente el medio por el cual se solicita respuesta.

1

INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA

5

Personas usuarias:

The screenshot shows a 'Customer details' form with the following fields and callouts:

- 1**: TYPE OF DOCUMENT (Dropdown menu showing 'Cédula de Identidad Nacional')
- 2**: * Alias (Text field with value '0118000223', marked as 'Required Field')
- 3**: * Name (Text field with value 'Maikel Bonilla Chinchilla')
- 4**: * Password and * Confirm Password (Text fields with masked input '...')
- 5**: * E-MAIL (Text field with value 'ejemplo@ejemplo.com')
- 6**: MOBILE (Text field with value '7034-8245')
- 7**: COMMENT (Text field with value 'Respuesta Telefónica')

Other visible fields include: * Password, * Confirm Password, Location data, ADDRESS ONE, FAX, PHONE ONE, ADDITIONAL 1, Associated Companies, and a 'Save' button.

6

Utilización de usuario genérico:

En los casos en que se reciban gestiones con datos personales incompletos tales como: nombre, número de identificación, número telefónico, correo electrónico u otro dato de contacto y se cuenta con imposibilidad de localizar a la persona usuaria o si ésta indica en forma expresa que no desea brindar los datos por motivos de anonimato, se procederá a utilizar el usuario genérico **"NO INDICA (NO MODIFICAR)"** el cual se deberá utilizar únicamente y en forma obligatoria en conjunto con el número de cédula "0000000000". *Este usuario genérico no debe ser modificado ni ser asociado con ningún otro número de cédula o nombre de usuario.*

Además, es importante aclarar en el apartado de la descripción del sistema Aranda, el motivo por el cual no se dispone de los datos personales completos de la persona usuaria, permitiendo una mejor comprensión por parte del lector.

1

INCLUSIÓN DE LA INFORMACIÓN EN EL SISTEMA

6

Medio de recepción:

Customer

NOMBRE

Begin with

NO INDICA (NO MODIFICAR)

+

Search Summary

Clean up	Field	Operator	Value	Y/O
✕	NOMBRE	Begin with	NO INDICA (NO MODIFICAR)	

7

Asunto:

En esta casilla se deberá indicar el nombre de la oficina contra la cual se está interponiendo la gestión, no se deberá colocar ningún otro tipo de dato.

Subject

JUZGADO TERCERO ESPECIALIZADO DE COBRO I CIRCUITO JUDICIAL DE SAN JOSÉ

8

Descripción de la inconformidad:

Se debe incluir la información respetando el siguiente formato:

▪ **Fecha y hora en la que se atendió a la persona usuaria:**

"Al ser las XX:XX horas del XX de XXXXX de 202X

▪ **Detalle de la inconformidad:**

La señora (El señor) (anotar aquí el nombre y apellidos), **de forma presencial** (anotar aquí la forma de recibido de la gestión: telefónica, presencial, escrita, entre otras), **en su calidad de actora** (anotar aquí la calidad de la persona dentro del proceso o usuaria del servicio) **en el proceso de pensión alimentaria** (anotar el tipo de proceso) **que se tramita bajo el expediente XX-XXXXX-XXXX-XX, manifestó su inconformidad relacionada con el** (indicar aquí el nombre del despacho u oficina judicial), **por los siguientes motivos:** (anotar aquí el relato de los hechos que originan la inconformidad)

▪ **Intervención que requiere la persona usuaria:**

(anotar aquí la intervención que requiere la persona usuaria misma que debe encontrarse dentro del ámbito de competencia de la Contraloría de Servicios)

9

Verificar si la oficina cuenta con indicadores de gestión:

En gestiones por tiempos de respuesta se deberá consultar si la oficina cuenta con un indicador específico para el trámite que indica la persona usuaria e indicarlo en el apartado de "Datos adicionales" correspondiente.

10

Datos de selección:

Estos datos son aquellos que para completarse se despliega una lista de opciones en las diferentes casillas y que deberán ser alimentados de acuerdo a la información que se consigne en la descripción de la gestión.

La mayoría de estos datos se encuentran en la sección de "**Datos adicionales**" y corresponden a información adicional e igualmente muy valiosa que se debe procurar completar toda o la gran mayoría. Los campos que tienen la marca "*", son obligatorios. **Se debe llenar los campos hasta llegar a "Materias Judiciales"**. A partir del campo llamado "Deficiencias externas identificadas" se deberá dejar en blanco, pues esa parte corresponde a la etapa de análisis.

Los datos correspondientes a esta elección son:

- 1 Categoría de problema:** Se debe asociar la categoría de problema que se relacione estrictamente, con el motivo de inconformidad indicado por la persona usuaria. Se debe ajustar esta variable en los casos en los que, luego de tramitada la gestión, se determine que corresponde a una categoría diferente a la indicada inicialmente.
- 2 Oficina que tramita:** Corresponde indicar la sede de Contraloría de Servicios encargada de la tramitación de la gestión la cual se seleccionará de acuerdo al detalle que conste en la descripción.
- 3 Responsable:** Es la persona que se encargará de la respectiva asignación del requerimiento de servicio, función que recae en la persona Contralora de Servicios de cada sede regional, salvo en la sede central que corresponde a la persona secretaria.

10

Datos de selección:

Define the customer's attention

Selecione la categoría correspondiente

1.1.1) Documentos, oficios o resoluciones. 1

Service

Inconformidades

ANS

SLA Standard 8 Dias

Group Name

San José

Specialist

Maikel Samuel Bonilla Chinchilla 3

Define the priority level

Impact

Muy Alto

Urgency

Bajo

PriorityName

Alto

- 4 Resumen:** Campo dentro de los “Datos Adicionales” donde se debe realizar una breve reseña, que permita la identificación clara de la gestión y no debe superar las 10 palabras. No sustituye el detalle de la descripción.



¡Recuerde! la importancia de realizar un resumen con buena ortografía. Lo anterior, porque es un insumo que se verá reflejado en los informes trimestrales que se comparten a las oficinas o despachos judiciales.

- 5 Sexo de la persona usuaria:** Debe coincidir con el detalle de la descripción y la información consignada en el campo “persona usuaria” o bien como expresamente lo solicite la persona usuaria.

- 6 Tramitar con anonimato:** Se debe indicar si se tramita con anonimato o no, según sea el caso o así lo solicite la persona usuaria. Asimismo, es importante considerar, cuando se realiza el trámite y se envía la consulta a la oficina o despacho, salvaguardar la identidad y respetar la confidencialidad solicitada por la persona usuaria.

- 7 Ámbito Judicial:** Corresponde al ámbito institucional al que se asocia la inconformidad y que puede ser: administrativo, jurisdiccional o auxiliar de justicia. La persona especialista deberá actualizar esta información en caso de que durante el trámite del requerimiento se determine que la oficina seleccionada inicialmente no era la que correspondía. También cuando haya errores de inclusión y esa tarea haya sido realizada por otra persona.

- 8 Circuito Judicial:** Corresponde al circuito judicial en el que se encuentra la oficina contra la cual se dirige la inconformidad y debe coincidir con lo consignado en la descripción de la gestión. La persona especialista deberá actualizar esta información en caso de que durante el trámite del

10

Datos de selección:

requerimiento se determine que la oficina seleccionada inicialmente no era la que correspondía. También cuando haya errores de inclusión y esa tarea haya sido realizada por otra persona.

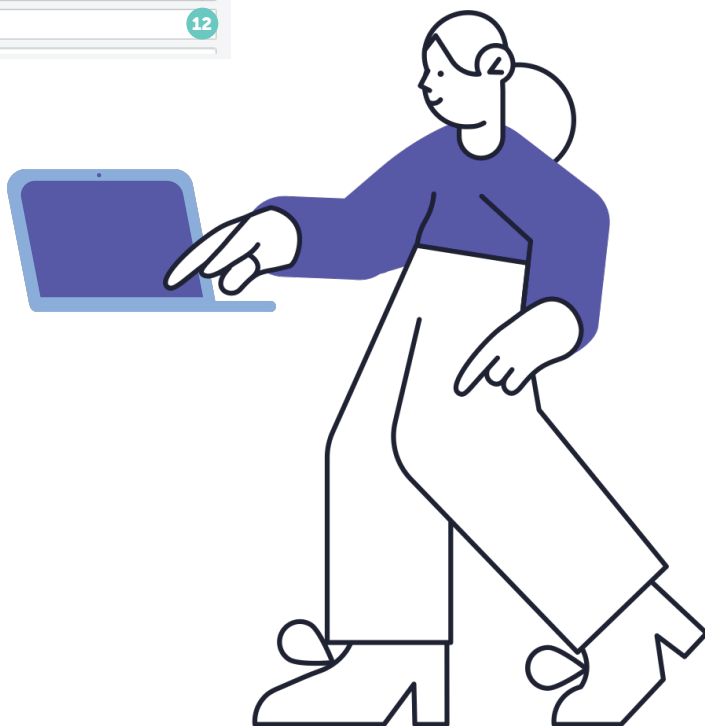
- 9 **Nombre de oficina:** En este espacio se debe indicar la oficina contra la que la persona usuaria refiera su inconformidad. La persona especialista debe actualizar esta información en caso de que durante el trámite del requerimiento se determine que la oficina seleccionada inicialmente no era la que correspondía. También cuando haya errores de inclusión y esa tarea haya sido realizada por otra persona.
- 10 **Servicio subcontratado involucrado:** Este espacio debe completarse cuando la gestión de inconformidad se dirija en contra de un servicio que la institución subcontrate, por ejemplo, servicio de limpieza, seguridad, alimentación, entre otros.
- 11 **Calidad de la persona usuaria:** Se debe indicar la calidad con la que gestiona la persona usuaria (parte actora, demandada, ofendida, imputada, abogada, perita, etc) y esta debe coincidir con lo consignado expresamente en la descripción de la gestión. Si la persona no aporta la información o la desconoce, se debe verificar con el despacho o revisando el expediente.
- 12 **Condición de vulnerabilidad:** este espacio debe completarse cuando la persona usuaria refiera alguna condición de vulnerabilidad o cuando ésta se determine por parte de la persona especialista encargada de recibir e incluir el requerimiento de servicio.
En este caso, es importante recordar que la condición de vulnerabilidad de una persona requiere de una tramitación con mayor prioridad.
- 13 **Servidor Involucrado:** Se debe incluir el número de cédula de la persona funcionaria cuando así sea reportado por la persona usuaria y que conste expresamente en la descripción. También cuando así lo amerite luego de los hallazgos en el trámite de la gestión.
- 14 **Prioridad:** La prioridad en el trámite de la gestión se seleccionará de acuerdo a las particularidades propias de la gestión. La prioridad que se otorgue debe ser consecuente con el plazo de respuesta que se otorga a los despachos y oficinas judiciales.

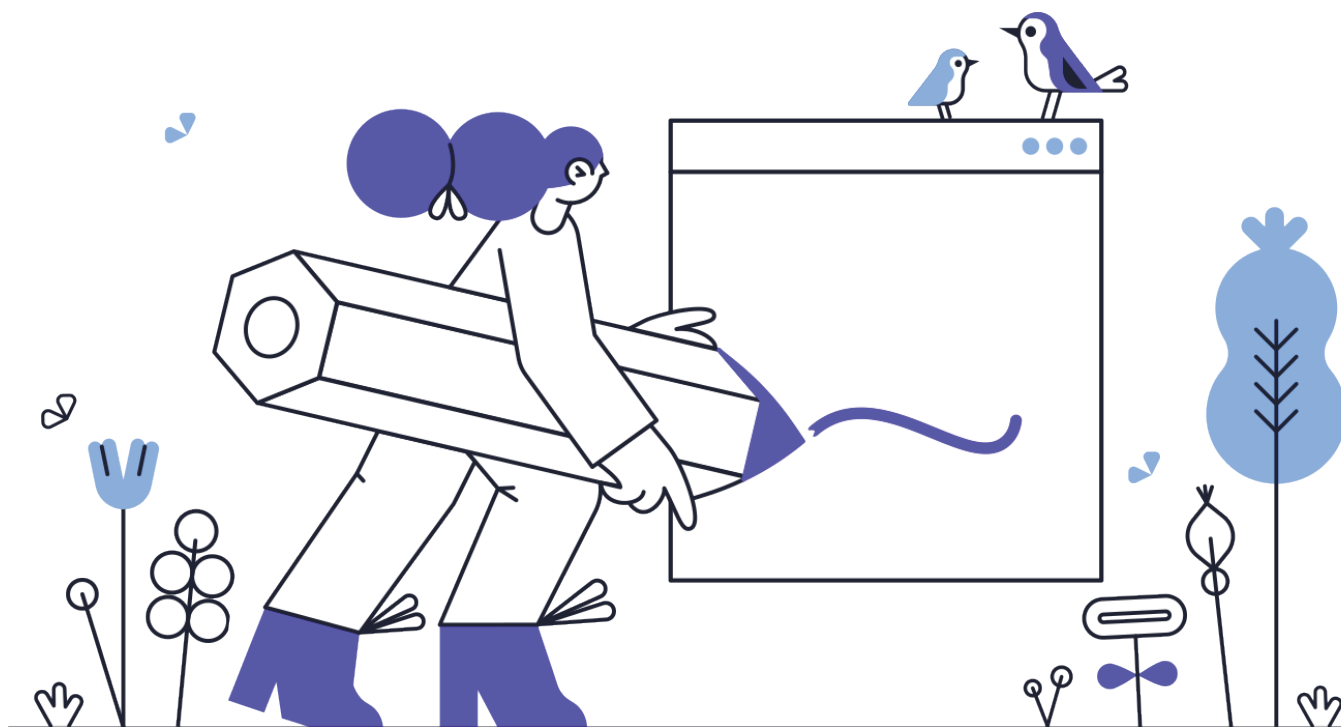
10

Datos de selección:

- 15 Número de Expediente:** A pesar de no ser un campo obligatorio, se deberá indicar el o los números de expedientes en todos aquellos requerimientos de servicio en el que se asocie alguno de ellos.
- 16 Materias Judiciales:** Se deberá seleccionar según corresponda de acuerdo con lo indicado en la descripción de la gestión.
- 17 Cantidad de recomendaciones emitidas:** Cuando se generen Informes de Oportunidad de Mejora se debe indicar obligatoriamente la cantidad de recomendaciones sugeridas a la oficina o despacho judicial.

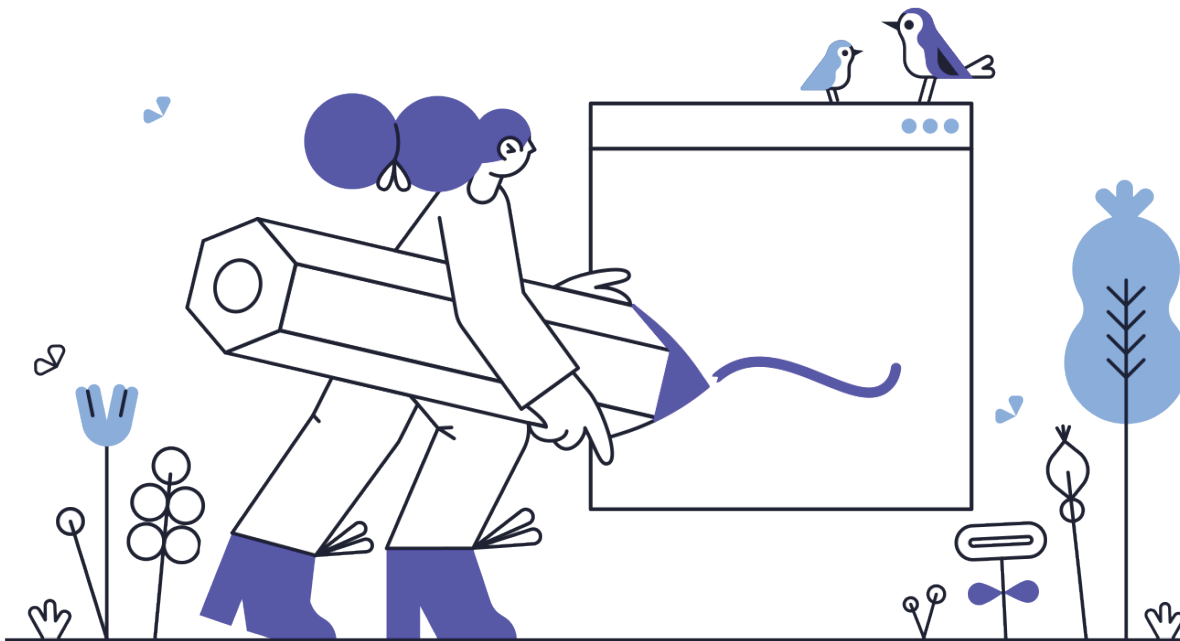
Resumen (*)		4
Sexo de la persona usuaria (*)	Please select	5
Tramitar con anonimato (*)	Please select	6
Remitido a otra instancia (*)	Please select	7
Ámbito Judicial (*)	Please select	8
Circuito Judicial (*)	Please select	9
Nombre de Oficina (*)	Please select	10
Servicio subcontratado involucrado	Please select	11
Calidad de la Persona Usuaría (*)	Please select	12
Condición de vulnerabilidad	Please select	13
Servidor Involucrado (Cédula)		14
Prioridad (*)	Please select	15
Número de Expediente 1		16
Número de Expediente 2		17
Materias Judiciales (*)	Please select	18
Deficiencias externas identificadas	Please select	19
Cantidad de recomendaciones emitidas (Oportunidades de mejora)		20





2 TRÁMITE

2 TRÁMITE



Las personas usuarias del servicio judicial tienen derecho a formular reclamaciones, quejas y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la administración de justicia,

así como a recibir respuesta en forma célere y, en todo caso, dentro de los plazos legalmente establecidos.

En esta etapa de la gestión la persona especialista se encargará de recopilar la información necesaria que le permita dar una respuesta y/o solución a la persona usuaria.

Para el logro de ese objetivo la Contraloría de Servicios cuenta con una serie de potestades establecidas en diferentes instrumentos legales que le permiten obtener acceso a la información necesaria para efectos de su competencia.

Con el fin de uniformar la manera en la que se da trámite a cada uno de los diferentes requerimientos de servicios, se ha dispuesto las siguientes reglas de tramitación sin perjuicio de que puedan utilizar algunas otras buenas prácticas que colaboren al fortalecimiento de la calidad en el trámite.

1.DISPOSICIONES GENERALES

1.Inicio e impulso de la gestión

Los requerimientos de servicios inician con la inconformidad presentada por la persona usuaria o cuando se identifiquen situaciones de oficio que así lo ameriten. El impulso oficial de las gestiones corresponde a las Contralorías de Servicios quienes serán las responsables de cualquier demora, siempre que ello sea producto de su negligencia.

2.Integración

Los casos no previstos en este instructivo serán regulados con las normas establecidas por las diferentes personas contraloras regionales. Sin embargo, prevalecerán las disposiciones emanadas por la sede central de la Contraloría de Servicios.

3.Acceso al servicio

El especialista que atiende el requerimiento tiene la obligación de solicitar la información requerida a la persona usuaria quién la aportará en la medida de sus posibilidades. La no presentación o indicación de alguno de los requisitos indicados no será impedimento para que se reciba el requerimiento de servicio. En este caso será obligación de la persona funcionaria ubicar cualquier información que se encuentre respaldada en las bases de datos institucionales, salvo imposibilidad demostrada para hacerlo.

2.COMPETENCIA

1.Competencia por materia

Por razón de la materia, corresponderá a cada contraloría de servicios conocer de todas aquellas inconformidades que presenten las personas usuarias y que se relacionen única y exclusivamente con temas asociados al servicio que brindan las oficinas y despachos del Poder Judicial. Se exceptúan de esta norma todas aquellas gestiones que se asocien estrictamente a decisiones jurisdiccionales o de criterio que sean tomadas por las personas juzgadoras, fiscales, peritos, medicas legales y en general cualquier persona funcionaria con independencia de criterio en el ejercicio de sus funciones.

2 TRÁMITE

2. Competencia Territorial

A cada sede de Contraloría de Servicios le corresponderá atender oportunamente todas y cada una de las denuncias que presenten las personas usuarias en contra de las oficinas y despachos judiciales que se ubiquen en cada uno de los circuitos judiciales donde estas se encuentren ubicadas, así como las oficinas que forman parte de su periferia. Se exceptúan de esta regla aquellas gestiones que por disposición expresa de la sede central deban tramitar algunas oficinas regionales como colaboración para regular las cargas de trabajo.

3. Remisión a otra sede de Contraloría de Servicios

Cuando la persona especialista determine que la gestión corresponde ser tramitada en otra sede, deberá:

- Trasladar la gestión a la oficina que corresponda utilizando el estado de “Asignado” y colocar como responsable al Contralor o Contralora correspondiente y en el caso de San José a la persona secretaria.
- Realizar los cambios necesarios en los datos adicionales (ámbito judicial, circuito judicial, nombre de oficina...) para que la gestión sea tramitada con la información correcta
- Informar a la persona usuaria (por el medio proporcionado para recibir la respuesta) los motivos por los cuales la gestión tuvo que ser trasladada a otra de las sedes de Contraloría de Servicios, debe brindar además los medios de contacto de la misma. Este trámite debe ser consignado en el sistema.
- Remitir un correo dirigido al Contralor o Contralora con copia a la cuenta oficial informando sobre la reasignación de la inconformidad y agregar una nota en el sistema donde se consigne todo lo anterior.



3. IMPEDIMENTOS

1. Causas

Toda persona Contralora y Auxiliar de las Contralorías de Servicios está impedida para conocer un requerimiento en los siguientes supuestos:

3.IMPEDIMENTOS Ⓢ

EN ASUNTOS QUE ...

- 1 Se tenga interés directo.
- 2 Le interesen de la misma manera a su cónyuge, a sus ascendientes o descendientes, hermanos, cuñados, tíos, sobrinos, suegros, yernos, padrastros, hijastros, padres o hijos adoptivos.
- 3 Sea o haya sido abogado de alguna de las partes.
- 4 Alguno de los parientes indicados en el inciso 2) sea o haya sido abogado director o apoderado judicial de alguna de las partes.
- 5 Fuere tutor, curador, apoderado, representante o administrador de bienes de alguna de las partes del proceso.

2.Inhibición

En los requerimientos de servicios en que una persona Contralora o Auxiliar estuviere impedido para conocer conforme con las causales establecidas en el artículo anterior, deberán inhibirse y trasladar la gestión a la sede central de la Contraloría de Servicios para que esta designe a una persona que se encargue del trámite respectivo.

3. Deberes de las personas funcionarias de la Contraloría de Servicios:

- Rechazar cualquier gestión que sea notoriamente improcedente.
- Dirigir el trámite del requerimiento de servicio y velar por su pronta solución.
- Garantizar la mayor discreción y confidencialidad en el uso de la información que reciba como parte de sus funciones.
- Velar porque los requerimientos de servicio se tramiten dentro de los plazos establecidos.
- Deber de brindar un trámite objetivo, imparcial y con el debido respeto a las personas usuarias.
- Cuando constate por medio del trámite de un requerimiento de servicio que la situación podría configurar delito, deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público.
- Los demás que establece la ley en el ejercicio de su cargo.

4. ACTOS DE TRAMITACIÓN

1. Medios por los cuales se puede obtener información relacionada con la inconformidad



Solicitudes de informe a las oficinas o despachos judiciales, consultas presenciales, telefónicas, revisión de expedientes judiciales, indicadores de gestión, protocolos de actuación, sistemas informáticos, audios, videos, entre otros.

2. Agregar notas



Todos las gestiones que se realicen para dar trámite a la inconformidad planteada por la persona usuaria deberán ser agregados mediante notas al sistema de registro *Aranda Service Desk*.

2 TRÁMITE

3. Contenido de las notas



Las notas iniciarán indicando el subtítulo con el tipo de trámite que se realiza (traslado, recepción de información, respuesta, etc.) y deberá contener una breve descripción del trámite realizado procurando cuidar la ortografía.

4. Archivos adjuntos



Todos los documentos presentados por la persona usuaria y los que se originen como resultado del trámite de la gestión deben ser incorporados en el apartado de archivos adjuntos en formato PDF.

5. Revisión de información



La persona especialista a la que se le asigne un requerimiento de servicio, debe verificar que toda la información incluida en el sistema Aranda Service Desk se encuentre correcta. De lo contrario debe realizar las correcciones que corresponda.

5. ADMISIBILIDAD

1. Requisitos iniciales: la persona tramitadora debe solicitar a la persona usuaria -independientemente del canal por el que ingrese la gestión- un detalle de los hechos en los que fundamenta la inconformidad. Debe realizar las consultas necesarias para obtener los elementos suficientes, que permitan dar un trámite efectivo de la solicitud.

1 Nombre y calidad con la que gestiona la persona usuaria.

2 Número de expediente.

3 Tipo de proceso.

4 Intervención de la persona usuaria

5 Oficina a la que se asocia el requerimiento.

6 Hechos en los que fundamenta la solicitud.

7 Aportar cualquier elemento de prueba que tenga a disposición.

8 Informar si cuenta con algún tipo de vulnerabilidad.

9 Nombre de personas funcionarias involucradas en la inconformidad.

10 Indicar un medio para atender notificaciones.

11 Indicar si el hecho está siendo conocido por otra instancia con capacidad de resolver (ejemplo: Inspección Judicial, asuntos internos del OIJ, etc.)

12 Verificar, en los casos que corresponda, que la revisión del proceso fue realizada en los últimos 8 días.



2. Ampliación de Información

Cuando las solicitudes ingresen por medio escrito, correo, fax, o sistemas electrónicos que la Contraloría de Servicios tiene disponibles; se deberá realizar una verificación del documento aportado. De ser necesario solicitará a la persona usuaria, toda aquella información de la que carezca la gestión, de acuerdo a los criterios definidos en el punto anterior. Para esto se le debe brindar un plazo de tres días para que aporte la información requerida, bajo apercibimiento de no dar trámite a su gestión si con la información aportada inicialmente resulta imposible proceder.



3. Identificación de servidores involucrados

En esta misma etapa -y de forma paralela con la atención que se brinda-, se debe identificar a las personas funcionarias judiciales que estén siendo reportadas. En ese caso, debe consultar a la persona usuaria si conoce el nombre completo, el despacho u oficina, el día y hora que se le atendió, consultar el sexo, edad aproximada o solicitar una descripción física y vestimenta de la persona. En ese mismo momento se debe realizar la consulta al despacho sobre la persona que brindó la atención con base a las características brindadas.



4. Legitimación para presentación de inconformidades

Tendrá acceso a la Contraloría de Servicios toda persona física o jurídica, incluidos los menores, sin costo alguno y sin necesidad del cumplimiento de formalidades especiales. Los casos que versen sobre algún trámite de un expediente judicial tendrán acceso únicamente las partes, los abogados, los estudiantes de derecho y los asistentes del abogado si cuentan con la autorización del profesor universitario o del abogado director del procedimiento, conforme con lo establecido en el artículo 243 de la Ley Orgánica del Poder Judicial. En cuanto a la información que se puede brindar en causas penales, se tiene que en el procedimiento preparatorio será únicamente para las partes y/o sus representantes, ello conforme con el artículo 295 del Código Procesal Penal.



5. Denuncias anónimas y/o confidencial

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 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.
4. Si del estudio se confirma la veracidad de los hechos denunciados, la Contraloría trasladará el caso al órgano competente de la institución, para que se realice el debido procedimiento disciplinario, de conformidad con lo establecido en el artículo 45 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.

6. INADMISIBILIDAD DE REQUERIMIENTOS DE SERVICIO POR LEYES O CONDICIONES ESPECIALES

● 1. Por ley de ministerio público

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Ministerio Público, que establece la independencia funcional del Ministerio Público y al respecto indica que “El Ministerio Público tendrá completa independencia funcional en el ejercicio de sus facultades y atribuciones legales y reglamentarias y, en consecuencia, no podrá ser impelido ni coartado por ninguna otra autoridad, con excepción de los Tribunales de Justicia en el ámbito de su competencia”.

La Contraloría de Servicios, carece de competencia funcional para cuestionar el tipo de investigación, pruebas y forma en cómo dirige el Ministerio Público una investigación. Cualquier inconformidad con esto, debe ser planteada ante el mismo Ministerio Público para que sean ellos quienes brinden una respuesta sobre el particular.

● 2. Por estar relacionados con asuntos disciplinarios

El numeral 11 del Reglamento de Creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, establece la posibilidad de que en caso de que se determine que la situación expuesta podría configurar en delito o infracción al régimen disciplinario, deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público o en su defecto a la Inspección Judicial para su atención.

En consecuencia, lo procedente es remitir la presente inconformidad a la autoridad correspondiente, Inspección Fiscal en el caso del Ministerio Público, Inspección Judicial en caso de las oficinas judiciales, Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública y Asuntos Internos en casos del OIJ.

● 3. Por tratarse de temas de fondo de un expediente

La Constitución Política de nuestro país, en los artículos 9 y 154, establece el principio de independencia judicial, que en síntesis es la facultad que tiene los jueces de la república de resolver los asuntos que conozcan con imparcialidad, basándose en los hechos y en consonancia con el derecho, sin restricción alguna y sin influencias, alicientes, presiones, amenazas o intromisiones indebidas, sean directas o indirectas, de cualesquiera sectores o por cualquier motivo.

En consecuencia, la Contraloría de Servicios, carece de competencia funcional para cuestionar o revisar cualquier resolución judicial, o proceso legal dentro de un expediente judicial. Pues para eso, existen los mecanismos establecidos al efecto, para combatir cualquier error, inconsistencia e inconformidad con lo resuelto dentro del propio proceso legal en los plazos establecidos por la Ley.

● 4. Por tratarse de un criterio técnico

La Contraloría de Servicios carece de competencia funcional para resolver las inconformidades con dictámenes médicos de la Unidad Médico Legal. Pues para ellos existe la vía recursiva establecida al efecto ante el Consejo Médico Legal, según lo establece el numeral 34 y siguientes de la Ley Orgánica del Organismo de Investigación Judicial, por lo que son ellos los que podrán valorar los argumentos de la inconformidad y resolver lo correspondiente.

En el caso de los dictámenes en materia laboral, lo aplicable es lo establecido en el numeral 516 del Código de Trabajo, por lo que deberá estarse a lo indica ese numeral.

● 5. Por estar relacionado con criterios de desestimación

Sobre este punto es menester indicar a la persona usuaria que a pesar de que se ha dictado una resolución desestimatoria, dicha resolución no es definitiva por lo que puede acudir a las vías legales establecidas al efecto para hacer valer sus derechos.

En segundo lugar, la Contraloría de Servicios, carece de competencia funcional para cuestionar o revisar cualquier resolución judicial, en este caso una desestimación dentro de un expediente judicial.

● 6. Cuando la persona no es parte en el proceso judicial

La información contenida en los expedientes es privada y únicamente las partes o personas legalmente autorizadas pueden recibir información de los mismos.

Para mayor abundamiento, mediante circular 91-2010, emitida por el Consejo Superior del Poder Judicial, en la sesión N.º56-10, celebrada el 3 de junio de los corrientes, artículo XXVIII, y adicionada en sesión N.º76-12 celebrada el 23 de agosto de 2012, artículo XLVII, se estableció como las únicas personas autorizadas para acceder a expedientes judiciales a los estudiantes de derecho y los asistentes de los abogados si cuentan con la autorización del profesor universitario o del abogado director del procedimiento, conforme con lo establecido en el artículo 243 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

En cuanto a la información que se puede brindar en causas penales, el artículo 295 del Código Procesal Penal dispone que “el procedimiento preparatorio no será público para terceros y que las actuaciones sólo podrán ser examinadas por las partes, directamente o por medio de sus representantes.” En virtud de lo anterior, el acceso a la información en una causa penal sólo está permitido a las partes o sus representantes.

En razón de lo expuesto, la Contraloría de Servicios está imposibilitada legalmente para brindarle cualquier tipo de información relativa al expediente al que hace referencia a una persona que no cumple con lo indicado.

En estos casos se debe prevenir a la parte gestionante que aporte documento idóneo donde se le autorice tener acceso al expediente. Esta autorización deberá ser otorgada por las partes del proceso o el abogado director, caso contrario la gestión debe ser rechazada.

Misma situación aplica cuando la inconformidad es presentada por una persona que se identifique como asistente de un abogado o abogada, en cuyo caso, debe aportar autorización de la parte interviniente o del abogado director del proceso con el fin de poder dar trámite a la misma y obtener la información correspondiente.

7. Suspensión de la tramitación de un requerimiento

De la información obtenida, se debe analizar si la inconformidad reportada por la persona usuaria, es de conocimiento de otra instancia competente para resolver. Tal es el caso de la Inspección Fiscal, Asuntos Internos del OIJ, Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública, Inspección Fiscal, entre otras. En cuyo caso se deberá informar a la persona usuaria que debe esperar la respuesta de esa oficina, de conformidad con el artículo 18 del Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

8. Ampliación de información entregada a la Contraloría de Servicios

La información que se obtenga debe tener datos que permitan, brindar respuesta a la persona usuaria sobre todos los extremos que se hayan planteado; y también evidencia para poder fundamentar el análisis que se realiza. En los casos en que no se cumpla con esta disposición se debe solicitar ampliación de la información, para lo cual se otorgará un plazo no mayor a dos días hábiles.

9. Traslado de una gestión

Presentado en forma el requerimiento de servicio o subsanados los defectos, la persona auxiliar de Contraloría de Servicios dará traslado a la oficina o despacho judicial que corresponda y le concederá un plazo que podría variar entre 3 y 5 días, de acuerdo a la complejidad del caso, para que brinde una respuesta.



10. Contenido de ese traslado

La solicitud debe realizarse por escrito, ya sea por correo electrónico o bien por medio de oficio que será comunicado a la jefatura de oficina con copia a la cuenta oficial del despacho u oficina y se debe utilizar la plantilla definida por la oficina para ese efecto. También se podrá realizar traslado telefónico o bien acudir al despacho a realizar la consulta respectiva. En todos los casos se debe agregar una nota al sistema en la que se consigne el tipo de consulta y el nombre de la persona a quien se dirigió la misma. Es obligación de la persona que realiza el traslado o consulta filtrar la información que pueda generar indisposición en las oficinas.

11. Tiempos de tramitación

Dependiendo la naturaleza de la gestión, se debe, resolver en el acto, ya sea vía telefónica o visita del personal al lugar de los hechos. En los demás casos la consulta o el traslado al despacho se realizará como máximo, a la siguiente audiencia después de recibida la inconformidad.

Como regla general, se otorgará un plazo de tres días hábiles para rendir el informe; este podrá ser aumentado hasta cinco días hábiles cuando se trate de situaciones complejas o delicadas, y solo se reducirá a dos o un día hábil en aquellos casos de urgencia en los que se requiera con prontitud una respuesta por escrito.

Cuando la respuesta obtenida sea omisa en relación con alguna de las preguntas que se realiza en el traslado de la inconformidad, se debe remitir una ampliación de información a la oficina o despacho judicial. En este caso se otorgará un plazo de 24 o 48 horas para obtener la respuesta correspondiente

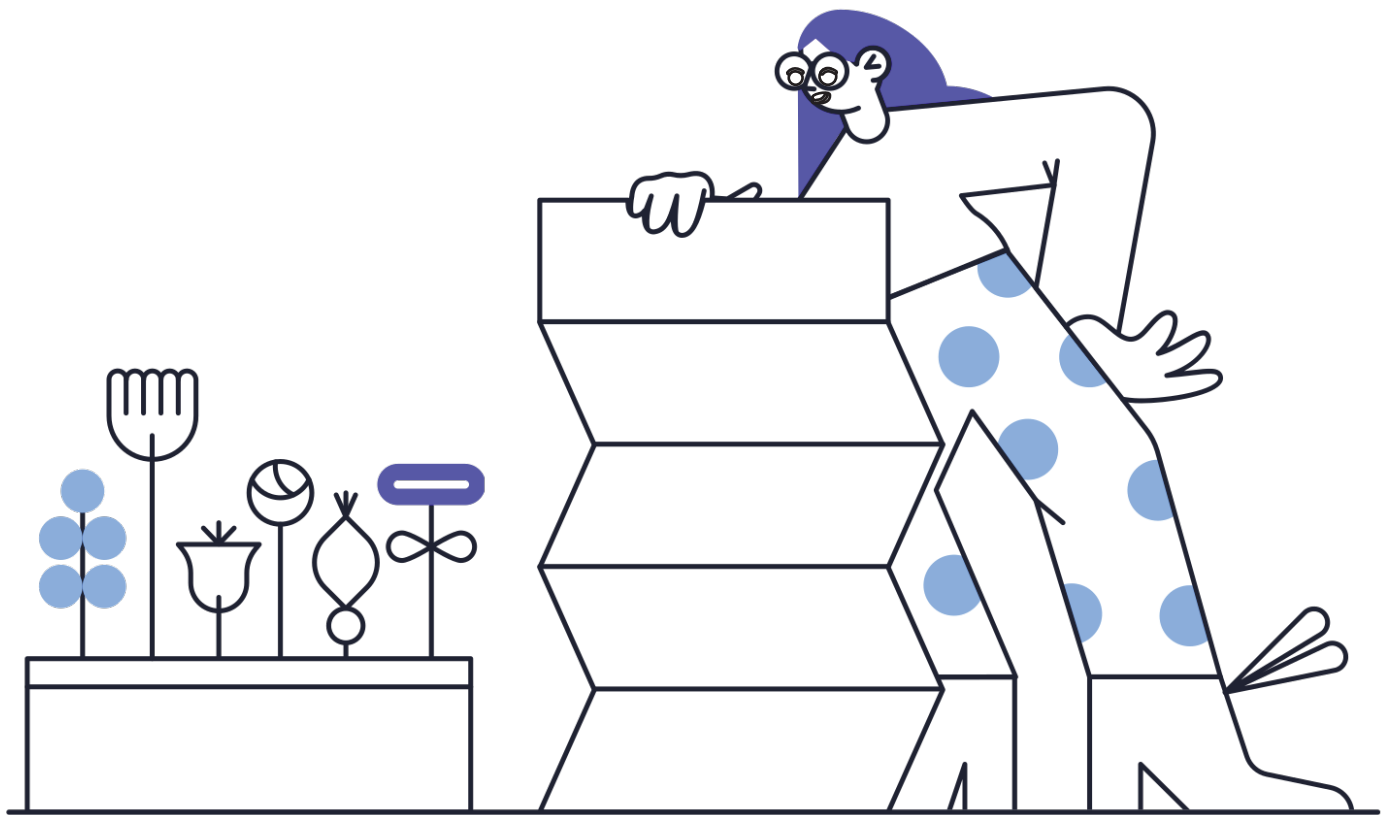
De existir incumplimiento por parte de la

instancia judicial, se deberá realizar hasta tres recordatorios en días consecutivos y brindar por ese medio el plazo de 24 horas para entregar la respuesta.

En caso de que persista el incumplimiento, se debe informar a la persona Contralora de Servicios Regional al cumplirse el quinto día, para que esta envíe una comunicación concediendo plazo de 24 horas adicionales. En caso de que no se obtenga respuesta por parte de la oficina se debe trasladar de forma inmediata la situación al Tribunal de la Inspección Judicial.

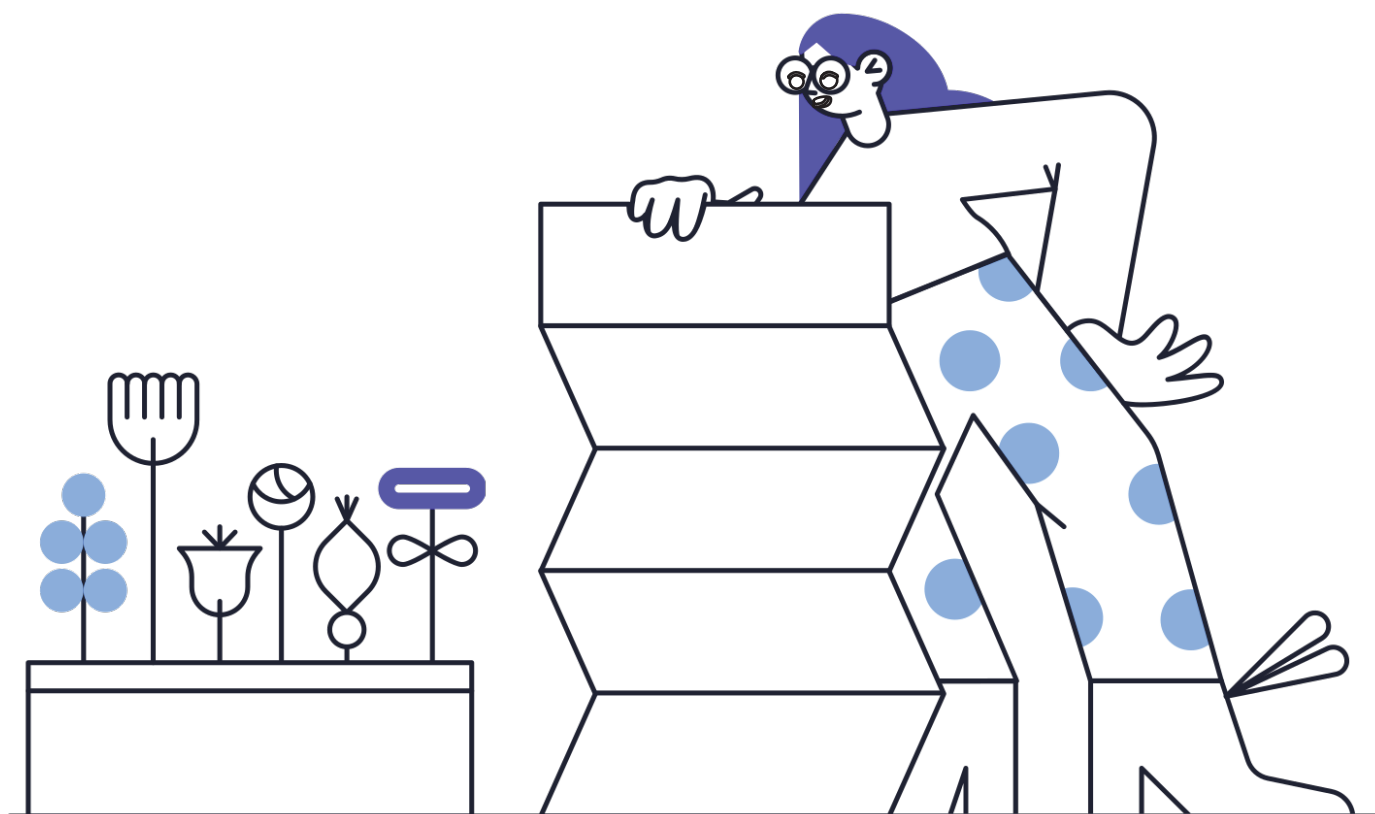
Cuando este manual fuere omiso en cuanto a la duración de un plazo, éste será establecido por la persona contralora de servicios tomando en cuenta la naturaleza e importancia del requerimiento. En igual forma procederá cuando el plazo deba establecerse entre un máximo y un mínimo.





3

RESPUESTA

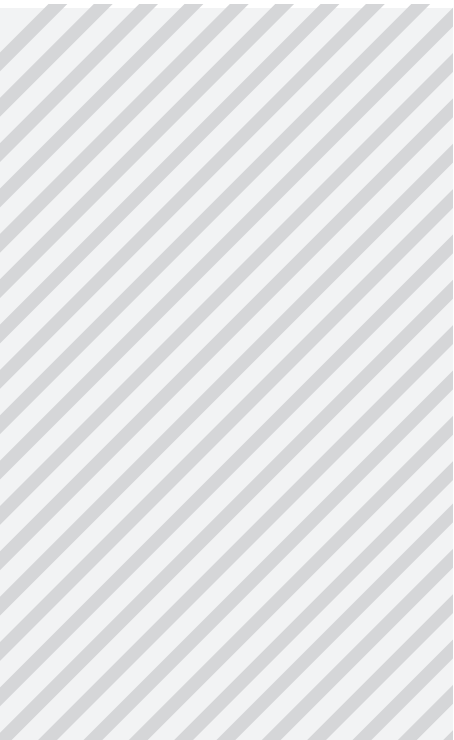


1. Plazos para brindar respuesta

El plazo con que cuenta la Contraloría de Servicios para dar respuesta a las personas usuarias de las gestiones que se presentan, es de 8 días hábiles; por lo que en caso de que se requiera de un plazo mayor al indicado, deberá brindarse respuesta preliminar a la persona usuaria.

2. Reporte de seguimiento

Se dan bajo varias circunstancias cuando se ha recibido un informe de respuesta de parte de la oficina contra quien se dirige la inconformidad y resulta necesario realizar más consultas o bien cuando el plazo para brindar respuesta se encuentra vencido o próximo a vencer y aún no se cuenta con respuesta de la oficina.



3.Respuesta preliminar

Se debe brindar cuando ya se cuenta con una respuesta concreta, pero por el plazo no se ha generado una versión formal escrita

4.Revisión de la jefatura

Todas aquellas respuestas que deban ser revisadas por la jefatura, deberán entregarse entre el quinto y el sexto día o bien al día siguiente de obtenida toda la información de la inconformidad, de manera que se cuente con espacio suficiente para realizar modificaciones si fuera necesario.

5.Respuesta final

Se debe brindar respuesta a todas las manifestaciones realizadas por la persona usuaria, tanto la queja como a la intervención requerida, que en algunos casos puede ser diferente.



6.Respuesta telefónica

Se debe consignar en el sistema la **hora, fecha y un resumen de lo informado a la persona usuaria**. En caso de no tener comunicación con la persona usuaria, deberán hacerse al menos tres intentos de llamada en días diferentes y consignar en el sistema cada uno de los intentos y el número de teléfono al cual se está llamando.

La respuesta se da a la persona que interpuso la queja. En caso de que responda otra persona, dejar el mensaje para que el gestionante devuelva la llamada a la Contraloría. Indicar los nombres de las personas que atienden las llamadas.

Si la persona se muestra satisfecha con el resultado obtenido, hacerlo ver en la nota correspondiente.



7.Respuesta escrita

Debe ser formal, mediante oficio que lleve su respectivo consecutivo. En el caso de las respuestas por correo electrónico, las mismas se deben ajustar al formato preestablecido por la sede central de Contraloría de Servicios.

● 8. Ampliación de respuesta

Cuando la persona usuaria realice solicitud de ampliación de respuesta la misma deberá ser atendida en el plazo máximo de 24 horas siempre y cuando la solicitud verse sobre el mismo motivo que originó la gestión y no se deba realizar más consultas a las instancias judiciales.

● 9. Notas de respuesta

Todos los trámites que se realicen relacionados con las respuestas que se brindan a las personas usuarias, sean estas preliminares o definitivas, deberán ser incluidas mediante notas en el sistema de registro Aranda Service Desk. En ambos casos, debe contar con fecha, hora y nombre de la persona que hace el intento de entrega o que hace la entrega final.

Si la respuesta es verbal, en la nota se debe aclarar lo que se dijo a la persona usuaria. En caso de dejar un mensaje con otra persona para que él o la interesada se comuniquen con la oficina se debe indicar el nombre completo de esta persona.

Si la respuesta es escrita, en la nota se debe indicar el número de oficio con que se entregó dicha respuesta. En estos casos, además se adjuntará el oficio en el sistema informático y en las carpetas de uso común que corresponde.

● 10. Incumplimiento en los tiempos de respuesta

En caso de que no conste registro de respuesta preliminar y se evidencia que la respuesta final fue dada después del octavo día de haberse recibido el caso, será motivo suficiente para aplicar régimen disciplinario, debido a las implicaciones que esto tiene, al violentarse los derechos constitucionales de las personas usuarias.

11. MEDIOS POR LOS CUALES SE DEBE BRINDAR RESPUESTA

A LA PERSONA USUARIA SEGÚN EL MEDIO POR EL QUE INGRESE



Correo electrónico

Se debe dar respuesta por el mismo medio.



Presencial

Se dará respuesta telefónica o personal. Escrita sólo si la persona usuaria indicara, de forma expresa, que desea la respuesta de esa forma e indique el medio correspondiente, sea que se le remita por fax, correo electrónico o que la retira de forma personal.



Telefónica

Se dará respuesta telefónica. Escrita sólo si la persona usuaria indicara de forma expresa que desea la respuesta de forma escrita e indique el medio correspondiente, sea que se le remita por fax, correo electrónico o que la retira de forma personal.



Fax

Se debe dar respuesta vía fax, correo electrónico o que la persona la retire en forma personal. *Siempre debe ser escrita.*



- **Secretaría de la Corte**
- **Presidencia**
- **Otras instancias internas y externas (gestiones especiales)**

Se debe dar respuesta vía fax o correo electrónico. *Siempre debe ser escrita.*

En el caso de gestiones de Presidencia o Secretaría de la Corte, se debe coordinar con sede central.



Sistemas en Línea:

- Formulario Web (página de la Contraloría de Servicios)
- Aplicación Móvil (App) del Poder Judicial
- Campañas Institucionales
- Recepción de Gestiones (Intranet)
- Sistema de Gestión en Línea
- WhatsApp.

Se debe dar respuesta vía fax o correo electrónico. Siempre debe ser escrita.



Línea 800

Se dará respuesta telefónica. Escrita sólo si la persona usuaria indicara de forma expresa que desea la respuesta de forma escrita e indique el medio correspondiente, sea que se le remita por fax, correo electrónico o que la retira de forma personal.



Escrita

Se debe dar respuesta vía fax o correo electrónico. Siempre debe ser escrita.



4 ANÁLISIS

4 ANÁLISIS



Esta etapa del trámite, para efectos internos de la Contraloría de Servicios, resulta de mucha importancia. En esta es donde se identifica si hubo o no una afectación en el servicio que se brinda a la persona usuaria. El cual se realiza mediante un análisis crítico por parte de la persona especialista. Éste debe fundamentar en el apartado “solución” las razones que lo llevan a concluir si existió o no una afectación en el servicio.

Las principales consideraciones que deben ser tomadas en cuenta en este apartado son las siguientes:

1 Solución

Con base en la información recopilada y las pruebas obtenidas, se debe realizar un análisis detallado del caso y siempre deberá consignarse:

- Si se identificó o no una deficiencia en la prestación del servicio.
- El nombre de la persona a la que se atribuye los motivos de deficiencia identificada (cuando resulte posible).
- Las acciones afirmativas o de mejora realizadas por la Contraloría de Servicios.
- Indicar si el caso fue remitido a otra instancia.
- En caso de que se haya identificado deficiencia, se debe justificar cuál es el problema y su respectiva causa, la cual debe ser sustentada por medio de la evidencia recabada luego del trámite de la inconformidad y deberá indicarse siempre que se identifique una deficiencia.

Estructura para la solución

Para dar cumplimiento al punto anterior se debe seguir la siguiente estructura:

Análisis del caso

Donde el personal auxiliar explique las razones que lo llevan a concluir que hay o no una deficiencia; así como, hacer mención a las pruebas con que se cuenta para haber indicado un ámbito de causa y causa en concreto.

Solución dada a la persona usuaria

Donde se indique qué solución en concreto tuvo la persona después de tramitada la queja, o bien, si no era necesario solucionar nada.

Acciones de mejora

Donde se resuman las acciones de mejora promovidas y esto debería coincidir con la casilla en datos adicionales donde se selecciona que se emitieron oportunidades de mejora.

2 Momento en que se realiza

Debe realizarse dentro de las 24 horas posteriores a la fecha en que se haya obtenido toda la información requerida para completar el trámite.

4 Cumplimiento de indicadores

En gestiones asociadas a tiempos de respuesta institucional, se deberá indicar en el apartado de datos adicionales si la oficina cumplió con el tiempo señalado en los indicadores de gestión.

6 Resultado de la intervención

Este campo se ubica en el apartado de "Datos Adicionales" y se deberá seleccionar de forma obligatoria una de las tres opciones disponibles:

Se resuelve: El trámite o solicitud pendiente que expone la persona usuaria es resuelta inmediatamente por la oficina judicial.

Se obtiene fecha de resolución: El trámite o solicitud pendiente no es solucionado como resultado de la intervención realizada, sin embargo, se obtiene una fecha estimada de resolución para brindar respuesta a la persona usuaria.

Ninguna de las anteriores: La intervención realizada no genera ningún resultado.

3 Ámbito de causa y causas de deficiencia

Cuando se identifique que existió una deficiencia en el servicio de forma obligatoria se debe indicar cuales fueron las causas que originaron esa deficiencia. En caso de duda de parte de la persona especialista se debe realizar la consulta a la persona contralora de servicios, pero en ningún caso se deberá dejar en blanco la casilla.

5 Infracciones al régimen disciplinario y/o configuración de delito

Como parte del análisis que se debe realizar, cuando se constate que la denuncia podría configurar delito, la Contraloría deberá remitir la respectiva denuncia ante el Ministerio Público. Del resultado informará a la persona usuaria. Asimismo, si la denuncia se tratare de una infracción al régimen disciplinario, será remitida a la Inspección Judicial para su atención.

7 Generación Informes de Oportunidad de Mejora

En esta etapa del trámite la persona especialista deberá analizar si es necesario la generación de alguna propuesta de mejora en la prestación del servicio. Estos informes deben confeccionarse dentro de los 8 días hábiles siguientes a la conclusión de los trámites de investigación o consulta bajo el formato establecido por la jefatura de cada Contraloría de Servicios.

Los informes deben ser remitidos a la jefatura de cada oficina con copia a la cuenta oficial de correo electrónico y darse un seguimiento para determinar si las acciones de mejora serán consideradas por el despacho o bien se nos informe si se están implementando otras propuestas de mejora internas para solucionar problemas potenciales.

Cuando se remita informes de oportunidad de mejora se deberá consignar mediante nota la hora y fecha de remisión del informe, si hubo algún logro que mejore el servicio, actualizar en el apartado de "Datos Adicionales" la cantidad de recomendaciones emitidas e incorporar el archivo adjunto al sistema en formato PDF.





5

CIERRE

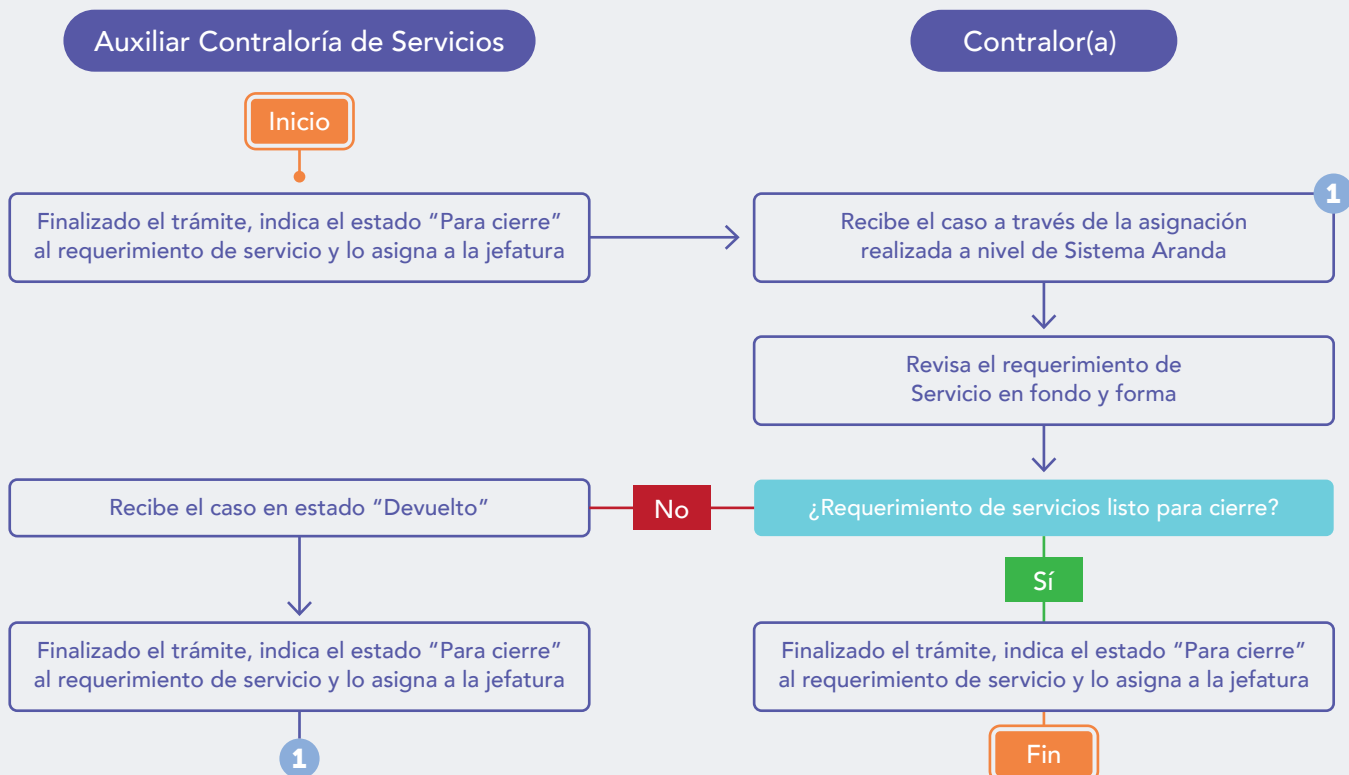
5 CIERRE

Esta etapa de la tramitación de los requerimientos de servicios da por finalizado el requerimiento de servicio presentado y es sin lugar a duda de mucha importancia por ser el momento preciso para realizar una verificación de calidad profunda de parte de la persona especialista en asocio con la persona contralora de servicios.

En el siguiente diagrama se muestra el proceso general de cierre de una gestión el cual será explicado detalladamente.



PROCESO GENERAL DE CIERRE DE UNA GESTIÓN



1. Momento en el que la gestión debe ser pasada a cierre

Una vez que sea entregada a la persona usuaria la respuesta obtenida siguiendo el trámite de todos y cada uno de los pasos indicados en las 5 fases anteriores y que a su vez haya incluido la evidencia de que la respuesta final fue entregada o al menos se hayan realizado los intentos de entrega de la misma.

Asimismo, como acto previo deberá verificar que se encuentren adjuntas todas las notas que detallen el trámite que se brindó al requerimiento de servicio, así como todos los archivos adjuntos que lo respalden.

2. Asignación de la gestión

Cuando una gestión es trasladada a estado de cierre, esta sólo podrá estar asignada a una persona contralora de servicios. Ninguna persona especialista podrá tener asignada una gestión que se encuentre para cierre, salvo autorización por escrito de la persona Contralora de Servicios.

3. Revisión de gestiones

La persona contralora de servicios debe procurar realizar revisión de gestiones al menos una vez por mes con el propósito de no acumular las gestiones pendientes de cierre y a la vez discriminar cuáles de ellas ameritan algún tipo de corrección, generación de informe de oportunidad de mejora o seguimiento a los acuerdos tomados con la Contraloría de Servicios.

Una vez que la persona Contralora de Servicios recibe la gestión de inconformidad debe proceder con la revisión de la gestión en dos sentidos que son:

A.Aspectos de forma

Debe asegurarse de que el sistema se encuentre debidamente revisado y actualizado, de tal forma que contenga todos los datos necesarios que evidencien una adecuada tramitación de la gestión interpuesta por la persona usuaria, haciendo una revisión de toda la información que consta en las diferentes casillas y apartados del sistema Aranda Service Desk los cuales deben ser congruentes con lo indicado en la descripción de la gestión y las consultas realizadas.

Para el cumplimiento efectivo de la revisión de aspectos de forma, se sugiere que la persona contralora de servicios se apoye en la herramienta de Excel con la que cuenta la oficina y que se utiliza para la evaluación del desempeño.

B.Aspectos de fondo

Los aspectos de fondo de la gestión serán aquellos que se encaminen a determinar que la información brindada a la persona usuaria da respuesta a la inquietud planteada inicialmente, en todo caso deberá tomarse en cuenta lo siguiente:

ANÁLISIS DEL CASO

Sea que conste una explicación resumida que llevó a concluir las deficiencias y causas señaladas por el especialista, a fin de comprender el razonamiento utilizado y valorar si es necesaria una mejora. Esto deberá tener fundamento en la información y documentos recabados, como evidencia objetiva.

SOLUCIÓN DEL CASO

Detalle de la respuesta dada al requerimiento de la persona usuaria, sea, si se logró o no resolver su necesidad.

Un aspecto prioritario es brindar respuestas claras y precisas a las demandas que nos plantean las personas usuarias, por tanto, para lograr una respuesta con esas condiciones se debe tener claro cuál es la necesidad real que tienen las personas y además compilar toda la información que se requiera de otras instancias judiciales.

Es indispensable ajustarse a los tiempos de tramitación definidos. Para ello, es importante recordar que los estándares de gestión (o plazos de respuesta) son parámetros máximos, y en todos los casos se debe de tratar de que estos sean los menores posibles.

4.Devolución de la gestión

Cuando la persona contralora de servicios, con motivo de la revisión realizada al requerimiento determine que el mismo debe ser corregido por la persona especialista, debe proceder con la devolución las veces que lo considere necesario e indicará por escrito los aspectos que deben ser subsanados. Seguidamente asignará la gestión a la persona responsable y modificará el estado a "devuelto" y en la razón "Para realizar corrección".

Lo anterior, sin perjuicio de que la persona Contralora de Servicios pueda realizar correcciones menores, en cuyo caso, dejará constancia en sistema de las correcciones realizadas.

5.Correcciones

Las correcciones deberán realizarse de forma inmediata por la persona especialista quien luego de realizadas debe pasar a estado de "para cierre" la gestión y la asignará nuevamente a la persona contralora.

6.Cierre

La persona contralora revisará que los trámites solicitados estén correctos y procederá a cambiar el estado de la gestión a "cerrado" y de esta manera finalizará estadísticamente el requerimiento.





MANUAL

Para el trámite de Requerimientos de
Servicios en la Contraloría de Servicios

MANUAL

Para el trámite de Requerimientos de
Servicios en la Contraloría de Servicios



MANUAL



Para el trámite de
Requerimientos de Servicios
en la Contraloría de Servicios

Versión N.1