



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Trámite de denuncias por mal servicio y/o uso indebido  
de recursos transferidos por la Institución.**

**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

**Septiembre 2013**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Coordinado por: Leonardo Borge	Pertenece a:	
		Planificación Institucional	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
		Fecha de Revisión: <b>Septiembre, 2013</b>	Fecha de Emisión: <b>Septiembre, 2013</b>	
Junta de Protección Social	<b>Recepción, trámite y seguimiento de denuncias (Contraloría de Servicios)</b>	Código:	Revisión:	Página:
<b>Trámite de denuncias por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Institución</b>				
<b>Coordinado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>	
Leonardo Borge Planificación Institucional	Contraloría de Servicios. Depto. de Revisión y Control. Depto. de Acción Social. Sub Gerencia de Área Social. Asesoría Legal. Gerencia General.	Septiembre,2013		

<b>Revisado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>

<b>Aprobado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Gerencia General	Lic. Milton Vargas Mora	Septiembre,2013	

HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Fecha de última Revisión	Número de Revisión	Resumen de Cambios	Nombre y Firmas de Responsables	Nombre y Firmas de Aprobación	Distribución por Unidades de Trabajo
		Sistema de Consola Corporativa			

### ◉ **Introducción**

Este procedimiento explica el flujo de la información que se debe dar en la gestión de control y manejo logístico de la recepción y tramitación de denuncias por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Junta de Protección Social a las diferentes Organizaciones de Bienestar Social.

### ◉ **Propósito – Objetivo**

Mostrar el trámite estándar que procede a lo interno de la Contraloría de Servicios, de las distintas denuncias por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Institución que se puedan dar por parte de las Organizaciones de Bienestar Social o bien la ciudadanía en general, para agilizar trámites, mejorar el control, disminuir el tiempo de respuesta y mejorar la atención del cliente.

### ◉ **Alcance**

Este procedimiento es aplicable a la Contraloría de Servicios.

### ◉ **Referencias normativas**

Ley N° 5198 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.

Reglamento de la Contraloría de Servicios.

Decreto Ejecutivo Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 26025, modificado por el Decreto N° 34587 del 2 de julio de 2008.

Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social, artículos 16° y 20°.

Ley de Control Interno N° 8292.

Ley de Protección al Ciudadano del exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.

Ley de Contratación Administrativa N° 7494, artículo 3° y su Reglamento,.

Ley de Loterías N° 7395, y su Reglamento

Ley N° 8718 “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales”.

### ◉ **Autoridades y Responsables**

Es responsabilidad de la autoridad superior de la Contraloría de Servicios, la aplicación, el control y la supervisión de este procedimiento en la gestión organizacional y de los encargados de los procesos específicamente.

### ◉ **Plazos**

Se regirán por lo establecido en la Ley 9185, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

### ◉ **Sistemas automatizados de información**

Consola Corporativa, Módulo de Contraloría de Servicios.

CITRIX-XENAPP (Sistema de loterías – Distribución de loterías y datos sobre vendedores)

Web de la institución / Contraloría de Servicios / Objetivo General / Servicios

Correo electrónico de la Contraloría de Servicios

### ◉ **Documentación administrativa**

Formularios generados por el sistema y oficios generados por dependencias involucradas.

<b>PROCEDIMIENTO TEXTUAL</b>		
<b>Proceso :</b> Trámite de denuncias por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Junta de Protección Social		<b>Elaborado por:</b> Gina Ramírez Mora <b>Coordinado:</b> Leonardo Borge de Lemos <b>Modificado por:</b> Gina Ramírez Mora
<b>Procedimiento:</b> Recepción, trámite y seguimiento de denuncias (Contraloría de Servicios)		<b>Fecha:</b> Septiembre 2013
<b>Código:</b> C/S - JD-CdS-02		<b>Responsable:</b>
<b>N°</b>	<b>Descripción de Actividades</b>	<b>Observaciones</b>

1	Profesional de Contraloría de Servicios recibe denuncia por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Institución, con la finalidad de analizarlas.	<p>-Si la denuncia se realiza en cualquier otra dependencia institucional, se debe remitir al Departamento de Contraloría de Servicios para su debido proceso.</p> <p>-Las denuncias deben contener, al menos, lo siguiente:</p> <p>a) Por escrito, en idioma español, por vía electrónica, física o mediante fax.</p> <p>b) Indicación expresa de los hechos denunciados y de las personas físicas u organizaciones sociales denunciadas, así como su ubicación.</p> <p>c) Suscrita por el denunciante, indicando nombre y apellidos, número de documento de identificación (cédula, pasaporte u otro).</p> <p>d) Aportar cualquier medio de prueba que tenga disponible.</p> <p>e) Señalar medio para recibir notificaciones.</p> <p>-En caso que se requiera información adicional para respectiva investigación, se procede a solicitarla al denunciante y se otorga un plazo de cinco días para su aportación.</p> <p>-Se garantiza al denunciante que su denuncia será valorada con criterios de objetividad, independencia, racionalidad y oportunidad, con la mayor discrecionalidad del caso.</p>
2	Profesional de Contraloría de Servicios analiza si la denuncia es competencia de la Junta de Protección Social o de otra Institución Pública; asimismo, determina si es por mal servicio y/o uso indebido de recursos transferidos por la Institución.	
3	Contralor(a) de Servicios determina si la denuncia presentada es o no competencia de la Institución NO: Se rechaza y se comunica a denunciante. SI: Abre expediente de la denuncia.	
4	Profesional de Contraloría de Servicios ingresa a la Consola Corporativa los datos del denunciante	Tipo de denuncia con respecto al medio por la cual se presenta (telefónica, presencial, electrónica o por medio del buzón)
5	Profesional de Contraloría de Servicios imprime documento y le brinda una copia al usuario que presentó la denuncia.	Si la denuncia se realizó vía telefónica se le facilita el número de informe, si fue por medios electrónicos o por buzón, se imprime y escanea la denuncia para transmitírsela al usuario.

<b>6</b>	Profesional de Contraloría de Servicios elabora el oficio correspondiente.	Se traslada a la dependencia administrativa correspondiente, para la investigación correspondiente
<b>7</b>	Contralor(a) de Servicios traslada oficio con copia adjunta del expediente, a la dependencia que corresponda.	<p>Contraloría de Servicios, queda en espera de la respuesta, donde se informan las acciones tomadas y los resultados obtenidos.</p> <p>Se reserva la confidencialidad del denunciante, si este lo solicita, de conformidad con lo establecido en la Ley 8292 (Ley de Control Interno) y Ley 5192 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios). En caso de ser necesario romper la confidencialidad, deberá estar autorizado por el denunciante, salvo en casos expresos por Ley o por requerimiento judicial.</p>
<b>8</b>	Contralor(a) de Servicios recibe respuesta de la dependencia comunicada sobre resultados de la investigación realizada por las unidades técnicas y administrativas.	
<b>9</b>	Contralor(a) de Servicios comunica al denunciante sobre el trámite que se está realizando y/o resolución final de la investigación.	<p>La notificación se realiza al medio señalado por el denunciante.</p> <p>Si denunciante no comparte resultados de la investigación, plantea recurso contra la resolución.</p>
<b>10</b>	Contralor(a) de Servicios recibe recurso planteado por denunciante, en caso de no conformidad con resolución.	Se da el trámite interno al recurso, sin perjuicio de que el cliente pueda presentar externamente, en sede administrativa o judicial, las acciones que considere pertinentes.
<b>11</b>	Contralor(a) de Servicios eleva el caso a conocimiento del superior jerárquico de la dependencia administrativa que resolvió.	Jefatura de Departamento, Gerencia de Área, Gerencia General o Junta Directiva, según el caso.
<b>12</b>	Contralor(a) de Servicios recibe respuesta de la dependencia comunicada, sobre el recurso presentado por el denunciante.	
<b>13</b>	Contralor(a) de Servicios elabora oficio de respuesta, lo comunica al denunciante y archiva expediente.	



## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**Trámite de denuncias respecto a la venta de loterías ilegales, sobreprecio o especulación.**

**JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL**

**Septiembre, 2013**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Coordinado por: Leonardo Borge	Pertenece a:	
		Planificación Institucional	<b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>	
		Fecha de Revisión: Septiembre,2013	Fecha de Emisión: Septiembre,2013	
Junta de Protección Social	<b>Recepción, trámite y seguimiento de denuncias (Contraloría de Servicios)</b>	Código:	Revisión:	Pági na:
<b>Trámite de denuncias de los usuarios con respecto a lotería ilegal, sobreprecio o especulación.</b>				
<b>Coordinado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>	
Leonardo Borge Planificación Institucional	Contraloría de Servicios. Inspectores. Asesoría Legal.	Septiembre,2013		

<b>Revisado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>

<b>Aprobado por:</b>	<b>Equipo de Trabajo:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Firma:</b>
Gerencia General	Lic. Milton Vargas Mora	Septiembre,2013	

HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

Fecha de última Revisión	Número de Revisión	Resumen de Cambios	Nombre y Firmas de Responsables	Nombre y Firmas de Aprobación	Distribución por Unidades de Trabajo



## ◉ **Introducción**

Este procedimiento explica el flujo de la información que se debe dar en la gestión de control y manejo logístico de la recepción y tramitación de denuncias de los usuarios, respecto a la venta de lotería ilegal, sobreprecio o especulación por los vendedores de lotería.

## ◉ **Propósito – Objetivo**

Mostrar el trámite estándar que procede a lo interno de la Contraloría de Servicios, de las distintas denuncias e inconformidades de los usuarios respecto a la venta de lotería ilegal, sobreprecio o especulación para agilizar trámites, mejorar el control, disminuir el tiempo de respuesta y mejorar la atención del cliente.

## ◉ **Alcance**

Este procedimiento es aplicable a la Contraloría de Servicios.

## ◉ **Referencias normativas**

Ley N° 5198 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”.

Reglamento de la Contraloría de Servicios.

Decreto Ejecutivo Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 26025, modificado por el Decreto N° 34587 del 2 de julio de 2008.

Reglamento Orgánico de la Junta de Protección Social, artículos 16° y 20°.

Ley de Control Interno N° 8292.

Ley de Protección al Ciudadano del exceso de Requisitos y Trámites Administrativos N° 8220.

Ley de Contratación Administrativa N° 7494, artículo 3° y su Reglamento.

Ley de Loterías N° 7395, y su Reglamento.

Ley N° 8718 “Autorización para el cambio de nombre de la Junta de Protección Social y establecimiento de la distribución de rentas de las loterías nacionales”.

## ◉ **Autoridades y Responsables**

Es responsabilidad de la autoridad superior de la Contraloría de Servicios, la aplicación, el control y la supervisión de este procedimiento en la gestión organizacional y de los encargados de los procesos específicamente.

## ◉ **Plazos**

Se regirán por lo establecido en la Ley 9185, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

## ◉ **Sistemas automatizados de información**

Consola Corporativa, Módulo de Contraloría de Servicios.

CITRIX-XENAPP (Sistema de loterías – Distribución de loterías y datos sobre vendedores)

Web de la institución / Contraloría de Servicios / Objetivo General / Servicios

Correo electrónico de la Contraloría de Servicios

## ◉ **Documentación administrativa**

Formularios generados por el sistema y oficios generados por dependencias involucradas.

**PROCEDIMIENTO TEXTUAL**

<b>Proceso :</b> Trámite de denuncias de los usuarios respecto a lotería ilegal, condicionamiento, sobreprecio o especulación.		<b>Elaborado por:</b> Gina Ramírez Mora <b>Coordinado:</b> Leonardo Borge de Lemos <b>Actualización:</b> Gina Ramírez Mora
<b>Procedimiento:</b> Recepción, trámite y seguimiento de denuncias (Contraloría de Servicios).		<b>Fecha:</b> Septiembre,2013
<b>Código:</b> C/S - JD-CdS-03		<b>Responsable:</b>
<b>N°</b>	<b>Descripción de Actividades</b>	<b>Observaciones</b>

1	Contralor(a) de Servicios recibe denuncia respecto a la venta de lotería ilegal, sobreprecio o especulación, con la finalidad de analizarlas.	
2	Contralor(a) de Servicios analiza si la denuncia es competencia de la JPS o de otra Institución Pública; asimismo, determina el tipo de la misma.	
3	Contralor(a) de Servicios determina si la denuncia presentada es o no competencia de la Institución NO: Se rechaza y se comunica a denunciante. SI: Abre expediente de la denuncia.	
4	Profesional ingresa a la Consola Corporativa los datos del denunciante, el tipo de denuncia con respecto al medio por la cual se presenta (telefónica, presencial, electrónica o por medio del buzón) gestión solicitada.	<p><i>-Si la denuncia se realiza en cualquier otra dependencia institucional, se debe remitir al Departamento de Contraloría de Servicios para su debido proceso.</i></p> <p><i>-Las denuncias deben contener, al menos, lo siguiente:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Por escrito, en idioma español, por vía electrónica, física o mediante fax.</li> <li>b) Indicación expresa de los hechos denunciados y de las personas físicas u organizaciones sociales denunciadas, así como su ubicación.</li> <li>c) Suscrita por el denunciante, indicando nombre y apellidos, número de documento de identificación (cédula, pasaporte u otro).</li> <li>d) Aportar cualquier medio de prueba que tenga disponible.</li> <li>e) Señalar medio para recibir notificaciones.</li> </ul> <p><i>-En caso que se requiera información adicional para respectiva investigación, se procede a solicitarla al denunciante y se otorga un plazo de cinco días para su aportación.</i></p> <p><i>-Se garantiza al denunciante que su denuncia será valorada con criterios de objetividad, independencia, racionalidad y oportunidad, con la mayor discrecionalidad del caso.</i></p>
5	Profesional imprime documento y le brinda una copia al usuario que presentó la denuncia (si la misma fue presencial, si la misma se realizó de manera electrónica o por buzón, el contralor(a) imprime y escanea la denuncia para transmitírsela al usuario y si es por método telefónico se le facilita el número de informe).	
6	Secretaria elabora el oficio correspondiente.	
7	Contralor(a) de Servicios traslada copia junto con el expediente a la dependencia a la que pertenece. (Departamento de Ventas)	<p><i>Para los efectos y hasta tanto no se resuelva la nominación de la jefatura del departamento, la documentación se traslada a la Unidad Supervisión de Ventas, para la investigación correspondiente.</i></p> <p><i>Contraloría de Servicios, queda en espera de la respuesta, donde se informan las acciones tomadas y los resultados obtenidos.</i></p> <p><i>Se reserva la confidencialidad del denunciante, si este lo solicita, de conformidad con lo establecido en la Ley</i></p>

		<i>8292 (Ley de Control Interno) y Ley 5192 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. En caso de ser necesario romper la confidencialidad, deberá estar autorizado por el denunciante, salvo en casos expresos por Ley o por requerimiento judicial</i>
<b>8</b>	Contralor(a) de Servicios recibe respuesta de la dependencia comunicada sobre resultados de la investigación realizada por las unidades técnicas y administrativas.	