

Diagrama de actividades

Proceso	Contraloría de Servicios	Fecha de formulación	1/6/2022			
Subproceso	Gestiones de personas usuarias	Elaborado por	Diego Alonso Mesén Portela			
Procedimiento	Atención de gestiones de personas usuarias, Código AGPU	Puesto	Contralor de Servicios			
Código	Actividad	U	Responsable	D	Observaciones	
AGPU01	Presentar gestión ante la Contraloría de Servicios por cualquiera de los canales habilitados para ello (correo electrónico, formulario web, escrita, buzón, verbal presencial o telefónica)	Inicio	CS			Una "gestión de persona usuaria" se refiere a las modalidades especificadas en la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios": inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación, respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio por parte de la DGAC.
AGPU02	Analizar la gestión					Se determina si la gestión corresponde a las modalidades indicadas en la Ley 9158, respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio por parte de la DGAC.
AGPU03	¿La gestión corresponde a las modalidades especificadas en la Ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios": inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación, respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio por parte de la DGAC?					Sí: continua AGPU04. No: continua AGPU14
AGPU04	Registrar en 8F12 y trasladar a Dependencia o dependencias dueñas del trámite que genera la gestión de la persona usuaria, con o sin datos de quien la interpone, según corresponda en caso de que solicite anonimato.					La gestión, a solicitud de quien la interpone, puede ser anónima de conformidad con el Art.42 de la Ley 9158. Esto debe ser respetado y tratado de conformidad. El formulario 8F12 "Control de Gestiones de Personas Usuarias" se llena a partir de esta actividad y hasta el cierre de la gestión, conforme el instructivo 8I02, de atención a gestiones de personas usuarias. Si corresponde, la gestión se traslada a la Dependencia con tratamiento de "acción correctiva"
AGPU05	Atender gestión en plazos de Ley, con respuesta a la Contraloría de Servicios para envío a la persona usuaria que interpuso la gestión.					Atención debe ajustarse a plazos señalados en Art.43 de la Ley 9158, que prevé excepciones según la complejidad de las gestiones.
AGPU06	¿Dependencia(s) remite respuesta a la Contraloría de Servicios en plazos de Ley?					Sí: continua AGPU07. No: continua APPU15.
AGPU07	Remitir respuesta a la persona usuaria, con solicitud de retroalimentación.					La(s) respuesta(s) recibida(s) por la(s) dependencia(s) se revisa(n) para determinar que satisfacen las necesidades de la persona usuaria. Puede hacerse reenvío o bien, generarse una respuesta a partir de lo indicado por la(s) dependencia(s). En ambos casos se solicita a la persona usuaria brindar retroalimentación.
AGPU08	¿Persona usuaria responde retroalimentación?					Sí: continua AGPU09 No: Cierre de expediente, archivo y fin del procedimiento.
AGPU09	Analizar retroalimentación					La retroalimentación de la persona usuaria puede generar acciones adicionales, por lo que se analiza para proceder según corresponda.
AGPU10	¿Genera acción adicional?					Sí: continua AGPU11 No: cierre de expediente, archivo. Fin del procedimiento.
AGPU11	Atender según corresponda: generación de acción correctiva o traslado a dependencia(s).					La retroalimentación de la persona usuaria puede consistir en una repregunta a su gestión inicial o bien, derivar en una acción correctiva. Se procede según corresponda.
AGPU12	¿Cierra el caso?					Sí: continua AGPU13 No: continua AGPU16
AGPU13	Cierre de expediente y archivo.					Fin del procedimiento.
AGPU14	Trasladar a Dependencia para atención ordinaria o responder a persona usuaria que lo planteado no corresponde a un servicio que brinda la DGAC o sobre el que tenga ingerencia la Institución. Se cierra el caso.					La gestión puede no obedecer a las modalidades de la Ley 9158, pero sí referirse a un servicio que presta la DGAC, en cuyo caso se traslada a la dependencia o dependencias correspondientes de la DGAC para su atención de manera ordinaria (sin aplicar plazos de Ley 9158 y seguimientos por parte de la Contraloría de Servicios). Con esto se cierra la gestión. La gestión puede no referirse a alguno de los servicios que presta la DGAC: se responde a la persona usuaria al respecto. Fin del procedimiento.
AGPU15	Dar seguimiento desde la Contraloría de Servicios hasta que se brinde respuesta a la gestión.					Una vez que se recibe respuesta de la(s) dependencia(s), se regresa a AGPU07 y continuar hasta fin del procedimiento.
AGPU16	Analizar si acción adicional responde a nueva gestión ante dependencias o a acción correctiva.					Si deriva en acción ante dependencia(s), regresa a AGPU04 hasta finalizar procedimiento. Si corresponde acción correctiva, se procede de conformidad. Gestión de persona usuaria se cierra.

Responsables:
 U: persona usuaria
 CS: Contraloría de Servicios
 D: Dependencia(s) de la DGAC responsable(s) del trámite que genera la gestión de persona usuaria