

Según el artículo 28 del Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, las personas titulares subordinadas que reciban para su resolución los casos remitidos por la Contraloría de Servicios deberán realizar una investigación exhaustiva, para lo cual deberán:

1. Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos presentados y la afectación del servicio a los clientes, de las comunidades y de la imagen de la Empresa. Cuando la situación lo amerite, se deberán tomar acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación.
2. Analizar el proceso afectado de forma integral y realizar las acciones necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares, tales como: revisión de medidas de control interno, modificación de procedimientos o instructivos, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y su incorporación en los planes anuales operativos.
3. Cuando se determine en la investigación el incumplimiento del ordenamiento jurídico por parte de alguna persona trabajadora, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario vigente.

Plazos de atención.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 43) de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios realizará la gestión de los casos con la mayor diligencia, lo cual se hará ante el Titular Subordinado de la dependencia en la que se presenten las inconformidades, valorando la necesidad de informar al nivel inmediato superior u otro, según su competencia.

Ante la petición planteada por la Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus funciones, los Titulares Subordinados deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de mayor complejidad; en dicho caso se concederá, a petición del responsable Titular Subordinado, un plazo mayor para responder sobre la resolución. El plazo máximo no debe superar los cincuenta días naturales.

En caso de incumplirse el plazo, la Contraloría de Servicios elevará el asunto al Jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones.

Una vez recibida la respuesta del Titular Subordinado, la Contraloría de Servicios responderá a la Persona Usuaria en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.