



# REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE QUEJAS DEL CONARE

Aprobado en sesión No 5-2019 celebrada el 12 de febrero de 2019

Tiene por objeto regular el proceso de recepción y trámite de quejas presentadas contra las dependencias y funcionarios.

## ¿Qué se entenderá por queja?

Cualquier expresión verbal, escrita o por medio electrónico de insatisfacción con la conducta, acción u omisión de los funcionarios del CONARE **por un servicio o producto no recibido**, brindado tardíamente o incompleto y que requiera una respuesta.

## Requisitos de la queja

La queja debe contener, al menos:

- Nombre completo y documento de identidad.
- Identificación del funcionario o dependencia contra el que se plantea la queja.
- Indicación concreta del acto u omisión que constituye el objeto de la queja presentada.
- Pruebas o evidencias sobre los actos objeto de la queja. si existen.
- Medio para recibir notificaciones.

## Evaluación de la queja

El ADI solicita a la Asesoría Legal su criterio, quien cuenta con 10 días hábiles para verificar el sustento legal de la queja y para analizar el informe de la dependencia. Podrá recomendar medidas para solventar el problema analizado y una recomendación de apertura de un proceso formal de investigación.

## Resolución final

La Dirección de la OPES emite la resolución definitiva de la queja, notificando al quejoso y al funcionario o dependencia investigados.

## Plazo para la atención y resolución de las quejas

Las quejas deberán ser tramitadas y resueltas dentro de los dos meses siguientes a su interposición.

## Presentación de la queja

Las pueden presentar cualquier persona física, entidades públicas o privadas de forma verbal o por correo electrónico: [quejas@conare.ac.cr](mailto:quejas@conare.ac.cr), fax, carta impresa y cualquiera otro que permita su reproducción.

## Trámite de la queja

Si la queja cumple con los requisitos, el ADI:

- Crea el expediente
- Traslada la queja a la dependencia o funcionario responsable objeto de la queja, quien cuenta con 10 días hábiles para aceptar o rechazar mediante un informe (si se acepta se deben incluir acciones correctivas y preventivas).
- Dará seguimiento y medirá la efectividad de las acciones.

## Resolución recomendativa

Recibidos el informe y el dictamen legal solicitados, el ADI elaborará una resolución recomendativa. Esta resolución será remitida a la Dirección de OPES para su conocimiento.

## Informes de seguimiento

El ADI elaborará anualmente un informe para la Dirección de OPES sobre las quejas recibidas, su estado y del seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas contenidas en su plan.

Mensaje del Área de Desarrollo Institucional

