

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 analizar el informe de dependencia. Podrá recomendar medidas para solventar el problema analizado y una recomendación de apertura de un proceso formal de investigación.

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, 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 rechazar mediante un informe (si se acepta se deben incluir acciones correctivas preventivas).
- · Dará seguimiento y medirá la efectividad de las acciones.

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

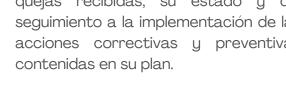
Las quejas deberán ser tramitadas y resueltas dentro de los dos meses siguientes a su interposición.

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