

REGLAMENTO PARA LA RECEPCION Y TRAMITE DE QUEJAS DEL CONSEJO NACIONAL DE RECTORES

ARTÍCULO 1°.- Objeto:

El presente reglamento tiene por objeto regular el proceso de recepción y trámite de quejas presentadas contra las dependencias y funcionarios del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) con el fin de asegurar que su desempeño se adecúe al cumplimiento de los objetivos institucionales que les corresponde.

ARTÍCULO 2°.- Concepto de queja:

Para efectos del presente reglamento 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. Toda queja recibida solo podrá tener tres posibles estados de resolución: declarada con lugar, acogida parcialmente o rechazada.

ARTÍCULO 3°.- De la presentación de quejas:

El CONARE recibirá quejas directamente vinculadas y limitadas al incumplimiento de los procesos que deban ejecutar sus dependencias o bien las que sean causadas por una mala atención al usuario. El quejoso podrá hacerlo verbalmente o utilizar para tal efecto otros medios, como: el correo electrónico **quejas@conare.ac.cr**, fax, carta impresa y cualquiera otro que permita su reproducción. Aquellas que se presenten en Redes Sociales, su aceptación será valorada por quienes administren esos medios y la trasladara al Área de Desarrollo Institucional (ADI) para su eventual traslado a la dependencia que corresponda atenderla o desestimarla de manera justificada.

ARTÍCULO 4°.- Legitimación y requisitos de la queja:

Las quejas las pueden presentar cualquier persona física, entidades públicas o privadas. La queja deberá contener, al menos:

- a. Nombre completo y preferiblemente cédula o documento de identidad del quejoso y la indicación de un medio válido para recibir notificaciones.
- b. Identificación del funcionario del CONARE contra el que se plantea, o al menos la indicación de la dependencia institucional responsable de la atención de la gestión presentada por el quejoso.
- c. Indicación concreta del acto u omisión que constituye el objeto de la queja presentada. La queja que no especifique su objeto, o que habiéndolo hecho su generalidad no permita determinar un responsable, no podrá ser tramitada. En tal caso, dentro del plazo previsto en el presente reglamento, se notificará al quejoso la imposibilidad de atender su gestión, salvo que concrete los hechos u objeto de su queja dentro de los cinco días hábiles siguientes.

- d. Indicación de pruebas o evidencias sobre los actos objeto de la queja, en caso de que existieran.
- e. Indicación de un medio para recibir notificaciones, preferiblemente correo electrónico. Si la notificación no se puede efectuar por ese medio, aplicará la “notificación automática” prevista por el artículo 11 de la Ley de Notificaciones, N° 8687 de 4 de diciembre de 2008, con el solo transcurso de veinticuatro horas de dictada cada resolución.
- f. Se mantendrá la confidencialidad del quejoso únicamente cuando así sea expresamente solicitado.

ARTÍCULO 5°.- Trámite de la solicitud de queja:

Si la gestión reúne todos los requisitos señalados, se canalizará a la ADI, la cual la identificará mediante un número consecutivo único y formará el expediente respectivo, agregando al mismo toda su documentación y las resoluciones que sean dictadas, en originales, ordenados en forma cronológica, consecutiva y debidamente foliados.

Conformado el expediente, dará traslado de ella a la dependencia o funcionario responsable de la función o actividad objeto de la queja, con el fin de que dentro de los siguientes diez días hábiles se acepte, rectificando lo pertinente, o en su lugar se rechace, indicando las razones que se tenga para ello. Lo anterior mediante un informe escrito dirigido a la ADI. En caso de aceptación, se deberá hacer mención además de las acciones correctivas y preventivas que se implementarán para minimizar futuros casos. La ADI dará seguimiento a dichas acciones y medirá su efectividad.

Las quejas por trato indebido o irrespetuoso a un usuario o ciudadano o que impliquen una falta laboral según el régimen disciplinario institucional, serán trasladadas por la ADI al superior jerárquico del funcionario. Este elaborará un informe preliminar en el que determinará la pertinencia de iniciar una investigación formal mediante la constitución de un órgano director del debido proceso, conforme el reglamento respectivo y previa audiencia al funcionario. El superior jerárquico deberá remitir su informe a la ADI.

ARTÍCULO 6°.- Evaluación de las quejas:

Recibido el informe señalado en el artículo anterior, la ADI remitirá el expediente completo a la Asesoría Legal a fin de que dentro de los diez días hábiles siguientes, verifique el sustento legal de la queja, analice el contenido del informe rendido como descargo, en su caso, y emita criterio legal sobre su valoración, de previo a la resolución de la queja. Para emitir su criterio, la Asesoría Legal podrá solicitar información adicional al quejoso o a cualquier dependencia o funcionario vinculado con el objeto de la queja. El criterio legal podrá recomendar medidas para solventar el problema analizado y una recomendación de apertura de un proceso formal de investigación mediante la constitución de un órgano director, atendiendo a las implicaciones legales que deriven de la eventual gravedad de lo ocurrido.

ARTÍCULO 7°.- Resolución final:

Recibidos el informe y el dictamen legal solicitados, la ADI elaborará una resolución recomendativa que analizará la relevancia institucional del objeto de la queja, la responsabilidad del funcionario o de la dependencia implicados, sus consecuencias en el quehacer institucional y la mención de las acciones rectificadoras o de mejora que serán incorporadas a los planes de seguimiento de quejas de la ADI. Esta resolución será remitida a conocimiento de la Dirección de OPES a fin de que esta instancia emita la resolución definitiva de la queja, notificando al quejoso y al funcionario o dependencia investigados.

ARTÍCULO 8°.- Plazo para la atención y resolución de las quejas:

Salvo aquellos casos cuya complejidad exijan un plazo mayor, las quejas deberán ser tramitadas y resueltas dentro de los dos meses siguientes a su interposición. A solicitud del quejoso, se le informará el estado en que se encuentra su gestión y se le entregará copia digital del expediente respectivo.

ARTÍCULO 9°.- Informes de seguimiento:

La ADI elaborará anualmente un informe para la Dirección de OPES sobre las quejas recibidas, estado de su atención y del seguimiento a la implementación de las acciones correctivas y preventivas contenidas en su plan, procurando el mejoramiento de la eficiencia y eficacia del quehacer institucional.

A solicitud del interesado, se le informará el estado en que se encuentra el expediente correspondiente a su queja, a petición de su parte, y se le podrá hacer entrega de una copia digital del expediente.

(Aprobado por el CONARE en sesión No. 5-2019, celebrada el 12 de febrero de 2019)