

1. Sobre el derecho de petición:

1.1. Política sobre la atención del derecho de petición

El derecho de petición según lo establecido en el artículo 27 constitucional y desarrollado por la ley No 9097, hace referencia a la facultad que posee todo ciudadano para dirigirse por escrito a cualquier funcionario público o entidad oficial con el fin de solicitar información o exponer sobre un asunto público de su interés.

1.2. Requisitos para solicitar información a la institución:

Las peticiones se formularán:

- Por escrito y se entregarán en físico o vía fax
- Conteniendo nombre: cédula o documento de identificación, objeto de petición, destinatario de petición, lugar para notificaciones, firma del solicitante o del peticionario, idioma español.
- Las peticiones serán presentadas en la oficina correspondiente. Y solamente se recibirán en el Servicio Informativo al Cliente, cuando la oficina requerida este fuera de horario de servicio.
- En caso de no cumplirse con los requisitos establecidos anteriormente, la solicitud no será atendida.

1.3. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes:

- Solicitud no completa
- No corresponde a materia de la institución
- Contraria a principios de razonabilidad y proporcionalidad
- Cuando afecten derechos subjetivos y fundamentales de personas, funcionarios o grupos.
- Cuando las solicitudes sean temerarias o dilatorias de un procedimiento o proceso especial.

1.4. Plazo de respuesta solicitudes de información:

- La oficina a la cual se dirige la solicitud de petición contará con un plazo de diez días hábiles para responder a informaciones puras y simples, contadas a partir de un día después de su presentación. Si la solicitud se refiere a quejas, denuncias, o reclamos el plazo indicado será el que establezca el ordenamiento jurídico para la atención de los mismos.

1.5. Proceso interno del trámite:

- Las peticiones serán presentadas en la oficina correspondiente solamente se recibirán en el Servicio Informativo al Cliente, cuando la oficina requerida este fuera de horario de servicio.
- La oficina tramitará a lo interno las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud.
- La oficina encargada de contestar la solicitud de petición comunicará al peticionario la resolución correspondiente en el plazo de ley.

2. Sobre el tratamiento de las denuncias

2.1 Requisitos para plantear una denuncia

Las denuncias se formularán conforme lo establecido en la ley No 9158, Ley Reguladora de Sistema Nacional de Contralorías de Servicios

- De forma verbal, escrita, vía telefónica, correo electrónico, en físico o fax.
- Conteniendo nombre: cédula o documento de identificación, objeto de la denuncia, hechos, destinatario de denuncia, lugar para notificaciones, firma del solicitante o del denunciante, idioma español.
- Las denuncias serán presentadas en las jefaturas, direcciones correspondientes, coordinadores de carrera (siguiendo el orden jerárquico) y/o Contraloría de Servicios, solamente se recibirán en el Servicio Informativo al Cliente, cuando la oficina requerida este fuera de horario de servicio.

2.2. Garantías para el denunciante:

- La denuncia puede indicar el nombre del denunciante o ser anónima.
- Se garantiza la confidencialidad del denunciante y solo se revelará su identidad con su autorización.
- La institución no tomará acciones en contra de quien denuncie mientras se tramita la investigación y posterior a esta si no lo amerita.
- Cualquier funcionario investigado o no, que tome represalias indebidas o no autorizadas en contra del denunciante será considerada su actuación como una falta laboral de conformidad con el régimen disciplinario que rige a la institución.

2.3. Procedimiento de la denuncia:

- Las denuncias serán tramitadas conforme al artículo 117 del Reglamento Autónomo de Trabajo el cual dice:

ARTÍCULO 117: Sin perjuicio de lo establecido en los Títulos correspondientes del Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, el examen de las faltas contemplará las siguientes fases:

Fase 1: Investigación preliminar.

1. Se presenta por escrito queja o denuncia ante el jefe inmediato del funcionario investigado.
2. El jefe inmediato realiza una investigación preliminar y resuelve el mérito de la denuncia o traslada la misma a la Decanatura, con las informaciones y observaciones que considere pertinentes.

Fase 2: Instrucción.

3. La Decanatura, con la información suministrada por el jefe inmediato del funcionario denunciado o a resultas de la investigación preliminar, dispone la apertura del procedimiento administrativo disciplinario e integra y convoca al órgano director o instructor del debido proceso, que estará conformado por el Asesor Legal y otros funcionarios institucionales a criterio de la misma Decanatura.
4. El órgano director hace por escrito el traslado de cargos al funcionario denunciado y le programa la citación a la respectiva audiencia oral y privada a la que tiene derecho.

Fase 3: Desarrollo.

5. El funcionario denunciado tendrá amplias posibilidades de ejercer su defensa, acceso a su expediente y podrá aportar sus pruebas de descargo.
6. El órgano instructor hará la valoración de las pruebas y alegato de conclusiones, posteriormente comunicará su recomendación final a la Decanatura, que como órgano decisor procederá al análisis conclusivo y disponer la sanción o exoneración según corresponda, ya sea siguiendo, modificando o apartándose de la recomendación final del órgano director, motivando su razonamiento.

Fase 4: Terminación.

7. La Decanatura comunica su resolución al Departamento de Recursos Humanos para que proceda a notificar al funcionario investigado y ejecute la misma.
8. El funcionario investigado podrá ejercer los medios de impugnación y recursos administrativos que proceden en estos casos y que estime conveniente utilizar.
9. La Decanatura resuelve los recursos administrativos interpuestos y comunica lo correspondiente al funcionario impugnante.

Atentamente,

R. Emilia Morales Solano

EMS