

## **LA GACETA N° 204 DEL 21 DE OCTUBRE DEL 2010**

### **REGLAMENTOS**

#### **SERVICIO NACIONAL DE AGUAS SUBTERRÁNEAS, RIEGO Y AVENAMIENTO**

El Servicio Nacional de Aguas Subterráneas Riego y Avenamiento, Senara, comunica el acuerdo N° 4014 tomado por la junta directiva de Senara, en sesión ordinaria N° 582-10 celebrada el día 20 de setiembre del 2010.

Acuerdo N° 4014: Se aprueba el “Reglamento para la Recepción, Trámite y Atención de Denuncias presentadas ante Senara”, contenido en el Oficio DJ-150-2010. Se autoriza su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*. El texto del “Reglamento para la Recepción, Trámite y Atención de Denuncias presentadas ante Senara”, aquí aprobado es el siguiente:

#### **REGLAMENTO PARA LA RECEPCIÓN TRÁMITE Y ATENCION DE DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE SENARA**

1°—**Propósito**: El propósito de este reglamento es normar el procedimiento para recibir, tramitar y atender cualquier denuncia que presenten los funcionarios de SENARA, usuarios de sus servicios o ciudadanos en general, contra alguna actuación u omisión de los funcionarios de SENARA, que presumiblemente resulte lesiva del ordenamiento jurídico, de las normas técnicas o de la normativa y principios que regulan la ética en la función pública.

2°—**Alcance**: El alcance de esta norma será general y servirá como instrumento regulador para la correcta recepción, trámite y atención de denuncias que presente cualquier ciudadano, así como de los derechos y obligaciones de los eventuales denunciantes. La aplicación de esta normativa, no excluye la posibilidad de que cualquier ciudadano pueda establecer directamente una denuncia ante la Auditoría Interna de SENARA, Contraloría General de la República, Procuraduría de la Ética Pública, Ministerio Público, o cualquier otra entidad con funciones y competencias en la materia de que se trate, en cuyo caso la tramitación y atención de dichas denuncias se regirá por la normativa especial que tengan establecidas dichas autoridades.

3°—**Marco jurídico de referencia**: Para la promulgación de este Reglamento se ha considerado de manera especial el siguiente marco jurídico de referencia:

- Ley general de control interno, N° 8292
- Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, N° 8422
- Ley General de la Administración Pública, N° 6227
- Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319

- Ley de notificaciones, citaciones y otras comunicaciones judiciales, N° 7637
- Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N° 8220
- Decreto Ejecutivo N° 34587-PLA Creación, organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
- Reglamento Autónomo de Trabajo del SENARA

4°—**Definiciones:** Para la interpretación y aplicación de este Reglamento, se utilizarán las siguientes definiciones:

**Denuncia:** Documento escrito o remitido por medios electrónicos, mediante el cual cualquier funcionario de SENARA, usuario de sus servicios o ciudadano en general hace del conocimiento de SENARA cualquier acto u omisión que presumiblemente implica violación al ordenamiento jurídico, a las normas técnicas o a las normas y principios que regulan la ética en la función pública, y solicita una investigación al respecto.

**Denunciante:** Cualquier ciudadano o persona física o jurídica que presente una denuncia.

**Órgano Director del Procedimiento:** Es el funcionario o grupo de funcionarios o personas particulares que han recibido un acto formal de investidura, con la finalidad de que investiguen la verdad real de los hechos denunciados mediante un procedimiento ordinario de investigación, conforme las normas y principios del debido proceso, y de la Ley General de la Administración Pública, cuya actividad concluye con la presentación de un informe al órgano decisor del procedimiento.

**Órgano Decisor del Procedimiento:** Funcionario u órgano administrativo que ostenta competencia para resolver el fondo del asunto, mediante el dictado del acto final del procedimiento.

**Procedimiento Administrativo:** Conjunto de actos concatenados según un orden cronológico y funcional, realizado según los principios constitucionales del debido proceso, cuyo propósito es determinar la verdad real de los hechos, así como las medidas administrativas, civiles, disciplinarias y cualesquiera otra que resulte conveniente y oportuna para la protección de los intereses públicos y garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los fines públicos.

**Servidor Público:** Persona que presta servicios a la Administración o a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad respectiva.

Por tanto se emite el siguiente:

# REGLAMENTO PARA LA RECEPCION TRÁMITE, Y ATENCION DE DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE SENARA

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

Artículo 1°—**Objeto de esta normativa:** Este reglamento regula el procedimiento para recibir, tramitar y atender cualquier denuncia que presenten los funcionarios de SENARA, usuarios de sus servicios o ciudadanos en general, contra alguna actuación u omisión de los funcionarios de SENARA, que presumiblemente resulte lesiva del ordenamiento jurídico, de las normas técnicas o de la normativa y principios que regulan la ética en la función pública.

Artículo 2°—**Alcance de esta normativa:** Las denuncias constituyen el medio a través del cual los funcionarios, usuarios de los servicios, o ciudadanos en general hagan del conocimiento de SENARA cualquier hecho que presumiblemente sea irregular, con el fin de generar una investigación administrativa, cuyo propósito es determinar la verdad real de los hechos, así como las medidas administrativas, civiles, disciplinarias y cualesquiera otra que resulte conveniente y oportuna para la protección de los intereses públicos y garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los fines públicos.

Artículo 3°—**Órgano responsable de tramitación y resolución:** La Gerencia General de SENARA será el Órgano Responsable de velar porque toda denuncia que se reciba sea atendida, tramitada y resuelta en forma debida y oportuna, sin perjuicio de la labor de seguimiento que será ejercida por la Contraloría de Servicios Institucional.

Artículo 4°—**Responsabilidad de la Contraloría de Servicios Institucional:** La Contraloría de Servicios Institucional, será responsable de llevar un registro de las denuncias que se presenten, darles seguimiento, llevar un registro y estadística actualizados de las denuncias interpuestas, archivar, custodiar y conservar los expedientes. Es responsable de velar porque el proceso de investigación de denuncias avance con celeridad y eficiencia y para tales efectos podrá enviar requerimientos y recordatorios a los responsables para que realicen las actividades respectivas, o en su caso informar de los incumplimientos a la Gerencia General.

## CAPÍTULO II

### De la interposición y admisión de las denuncias

Artículo 5°—**Formalidades de la denuncia:** Cualquier ciudadano que desee interponer alguna denuncia por alguna acción u omisión de funcionarios de SENARA, deberá hacerla con arreglo a lo que disponen los artículos 285, 286 Y 287 de la Ley General de la Administración Pública.

- a) Indicación de la oficina a que se dirige.
- b) Nombre, apellidos, número de cédula o documento de identidad, y lugar de residencia del denunciante.

- c) Exposición de los hechos denunciados sobre los cuales solicita una investigación, indicados en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación así como el momento y lugar en que presuntamente ocurrieron.
- d) Indicación del funcionario o funcionarios que cometieron el hecho u omisión denunciada, si se conociere.
- e) Ofrecimiento de pruebas que estuvieren a disposición del denunciante
- f) Petición en cuanto al hecho denunciado
- g) Lugar o medio electrónico para atender notificaciones
- h) Firma del denunciante

Artículo 6º—**Falta de requisitos de la denuncia:** La falta de requisitos en la denuncia no implicará por sí solo el rechazo de la misma. En este caso se prevendrá al denunciante para que subsane los requisitos faltantes en un plazo de tres días hábiles. La falta de subsanación de los requisitos de la denuncia una vez hecha la prevención, tampoco implicará necesariamente rechazo de la misma, sino que queda a criterio del tramitador si da curso o no a la investigación, según la naturaleza y el mérito de la información recibida.

Artículo 7º—**No necesidad de autenticación de firmas:** La interposición de la denuncia no requerirá autenticaciones aunque no la presente la parte personalmente. Queda a salvo la facultad de SENARA de exigir la verificación de la autenticidad por los medios que estime pertinentes.

Artículo 8º—**Órgano ante el cual se interpone la denuncia:** Toda denuncia debe ser interpuesta ante la Contraloría de Servicios Institucional, o en su defecto ante la Gerencia General de SENARA. Sin embargo será válida la denuncia interpuesta ante cualquier funcionario u órgano de SENARA, en cuyo caso el funcionario u órgano que la recibe, estará en el deber de remitirla en un plazo máximo de tres días hábiles a la Contraloría de Servicios o a la Gerencia General para su atención.

Artículo 9º—**Denuncia contra miembros de la Administración Superior de SENARA:** Si el hecho u omisión que se acusa en la denuncia fue cometido por alguno de los funcionarios que dependen directamente de la junta directiva (Gerente General, Subgerente, Auditor Interno o Secretaría de la Junta Directiva), será la Junta Directiva la que directamente llevará a cabo la investigación, o en su caso nombrará un Órgano Director para que investigue la verdad real de los hechos, y dictará la resolución del fondo del asunto.

Artículo 10.—**Denuncia verbal:** Si la interposición de la denuncia se hace en forma verbal, el funcionario que la reciba deberá documentarla a través de un formulario que SENARA pondrá a disposición de los denunciantes para tales efectos.

Artículo 11.—**Denuncia anónima:** La denuncia que se reciba sin firma o por medios electrónicos sin firma digital, no implicará necesariamente rechazo de la misma, sino

que queda a criterio del tramitador si da curso o no a la investigación, según la naturaleza y el mérito de la información recibida, y en el tanto aporten elementos de convicción suficientes y se encuentren soportadas en medios probatorios idóneos que permitan iniciar la investigación, de lo contrario se archivará la denuncia.

Artículo 12.—**Confidencialidad del denunciante:** La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen estarán protegidas por la confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el artículo N° 6 de la Ley General de Control Interno y 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito de la Función Pública.

### CAPÍTULO III

#### De la tramitación de la denuncia

Artículo 13.—**Análisis preliminar de los hechos denunciados:** Con el propósito de sustanciar el procedimiento, establecer la verdad real de los hechos, y atraer los elementos de juicio necesarios para la resolución del denuncia, la Contraloría de Servicios o en su defecto la Gerencia, abrirá un expediente el cual contendrá la denuncia y documentación de todos los actos que se realicen. La Contraloría de Servicios o en su defecto la Gerencia, realizarán las indagaciones del caso que estime pertinentes, según la naturaleza de lo denunciado, y determinará si para atender el asunto se requiere de un procedimiento sumario o de un procedimiento ordinario.

Artículo 14.—**Procedimiento sumario:** En caso que para el esclarecimiento de la verdad real de los hechos resulte suficiente un procedimiento sumario, el mismo lo realizará directamente la Contraloría de Servicios Institucional, o en su defecto la Gerencia General. Para tales propósitos, solicitará los informes, criterios técnicos u otros elementos que estime pertinentes a las oficinas que correspondiere.

Artículo 15.—**Informes técnicos:** Cuando se solicite la participación de cualquier dependencia interna administrativa para atender una denuncia presentada, la dependencia en cuestión deberá darle trámite expedito a estas gestiones, contando con un máximo de ocho días hábiles para emitir un informe, los dictámenes y análisis técnicos que se requieran deberán ser rendidos dentro del mismo plazo. Los informes que rindan las dependencias involucradas, sean técnicos, legales, administrativos o financieros, formarán parte del expediente administrativo.

Artículo 16.—**Resultados de la investigación:** Recavada la información respectiva, la Contraloría de Servicios remitirá los resultados de la investigación a la Gerencia con las recomendaciones respectivas para que esta adopte la resolución de fondo, en la cual ordene las medidas convenientes y oportunas en atención a la denuncia recibida.

Artículo 17.—**Notificación al denunciante y partes interesadas:** Resuelta la denuncia, se notificará lo resuelto al denunciante por el medio que éste señaló para atender notificaciones, así como al funcionario o funcionarios cuya conducta u omisión se investiga y demás partes interesadas o apersonadas al procedimiento.

Artículo 18.—**Tramitación de la denuncia por Procedimiento Ordinario de Investigación:** Si como consecuencia del análisis preliminar de la denuncia, efectuada

por la Contraloría de Servicios o en su defecto por la Gerencia, se concluye que para el esclarecimiento de la verdad real de los hechos se requiere la realización de un procedimiento ordinario de investigación, la Gerencia General procederá a nombrar formalmente un Órgano Director de Procedimiento con la finalidad de que investiguen la verdad real de los hechos denunciados mediante un procedimiento ordinario de investigación, conforme las normas y principios del debido proceso, y de la Ley General de la Administración Pública, cuya actividad concluye con la presentación de un informe al órgano decisor del procedimiento.

Artículo 19.—**Integración del Órgano Director de Procedimiento:** El Órgano Director de Procedimiento estará integrado por uno o tres funcionarios de SENARA, cuyo nombramiento requerirá de un oficio formal de la Gerencia mediante el cual se les nombre y se les defina cuales son los hechos que van a investigar y la naturaleza de la investigación. Podrá nombrarse como Órgano Director de Procedimiento a personas sin relación laboral con SENARA, en cuyo caso deberá existir una aceptación parte de éstos, y ser formalmente juramentados para la función pública que se les encomienda, independientemente del carácter remunerado o no de esa función.

Artículo 20.—**Procedimiento ante el Órgano Director de Procedimiento:** Cuando la investigación de los hechos denunciados se tramite mediante un procedimiento ordinario de investigación, el mismo se ajustará a las normas del debido proceso constitucional (artículos 39 y 41 de la Constitución Política), con amplia audiencia y oportunidad de defensa al

## CAPITULO IV

### De la resolución de la denuncia

Artículo 21.—**Informe del Órgano Director:** El informe del Órgano Director con los resultados de la Investigación, deberá producirse dentro de los plazos que al efecto establece la Ley General de la Administración Pública. El mismo contendrá las recomendaciones o conclusiones que estime pertinentes y un detalle de hechos probados y no probados. El informe debe ser dirigido al Órgano Decisor, que en estos casos será la Gerencia General.

Artículo 22.—**Resolución de fondo:** La Gerencia General procederá a analizar las recomendaciones recibidas y dictará la resolución de fondo que correspondiere, ordenando las medidas convenientes y oportunas en atención a la denuncia recibida, garantizar eficiencia administrativa y el cumplimiento de los fines públicos.

Artículo 23.—**Contenido de la resolución de fondo:** La resolución cumplirá al menos con las siguientes formalidades:

- a) Identificación del procedimiento
- b) Hora y fecha en que se dicta
- c) Indicación del objeto de la investigación

- d) Indicación de que se revisó el expediente y no se observan motivos que den o hayan dado lugar a nulidades o indefensión
- e) Indicación de los hechos tenidos como probados
- f) Indicación de los hechos tenidos como no probados
- g) Análisis de fondo, con indicación de las pruebas evacuadas y el valor que se les ha asignado, exponiendo el análisis legal, técnico y/o administrativo que sirven de motivación a la resolución.
- h) Parte dispositiva de la resolución.
- i) Indicación de que contra lo resuelto caben los recursos de revocatoria y apelación conforme se dispone en los artículos 345 siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública.
- j) Orden de notificar a todas las partes interesadas.

Artículo 24.—**Notificación al denunciante y partes interesadas:** Resuelta la denuncia, se notificará lo resuelto al denunciante por el medio que éste señaló para atender notificaciones, así como al funcionario o funcionarios cuya conducta u omisión se investiga y demás partes interesadas o apersonadas al procedimiento.

## CAPÍTULO V

### De la ejecución del acto

Artículo 25.—**Ejecución inmediata una vez que la resolución adquiere firmeza:** Una vez firme la resolución de fondo que resuelve la denuncia, se debe proceder de inmediato a su ejecución, de acuerdo con los alcances que se establecen en la misma.

Artículo 26.—**Comunicación del acto que rechaza la denuncia:** Si la decisión fuere la de rechazar el denuncia se comunicará así al denunciante mediante la notificación respectiva, comunicación que deberá realizarla la Gerencia General o quien esta delegue.

Artículo 27.—**Deber de comunicar a las dependencias administrativas que corresponda:** En los casos que se requiera seguimiento administrativo, en virtud de haberse generado perjuicio para el SENARA por tener que asumir éste alguna consecuencia patrimonial frente a la denuncia, se deben remitir las instrucciones a la dependencia que corresponda. La Contraloría de Servicios dará seguimiento a la ejecución de los actos hasta su finalización y archivo definitivo de la causa.

Artículo 28.—**Deber de girar instrucciones para que la situación no se repita:** Si con motivo de la denuncia, de las indagaciones que fueran realizadas, o de los análisis técnicos efectuados se detectara alguna actuación funcional incorrecta o inconveniente, alguna práctica errónea, o procedimiento inadecuado, y sobre todo cuando cualquiera de ellas constituya la razón por la cual el SENARA deba acoger la reclamación, corresponderá a la Gerencia General comunicar lo ocurrido al Director, Jefe o

Encargado de la dependencia involucrada en los hechos, para que se adopten las medidas administrativas necesarias a fin de corregir la situación e implementar acciones preventivas para que no se vuelva a producir.

## CAPÍTULO VI

### Disposiciones finales

Artículo 29.—**Normas Supletorias:** En todo lo no previsto en este Reglamento, regirá la Ley General de la Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, Ley de Control Interno y demás normativa legal o reglamentaria que resulte aplicable.

Artículo 30.—**Vigencia:** Este Reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial *La Gaceta*.

Acuerdo firme.

Lic. Xinia Herrera Mata, Coordinadora Unidad Servicios Administrativos.—1 vez.—O. C. N° 195-2010.—Solicitud N° 104-2010.—C-306000.—(IN2010084829).