



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

Objetivo: estos lineamientos tienen como objetivo informar a los usuarios de los servicios, cuáles son los requisitos que debe reunir para presentar una denuncia ante CONARROZ y el procedimiento que empleará para valorar si es procedente verificar los hechos que se denuncian.

Cómo plantear la Denuncia y sus pasos: Conarroz dará trámite a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales en el desempeño de sus funciones. Las mismas podrán ser remitidas vía web, específicamente en la sección de CONTACTO, vía correo electrónico, buzón de quejas (para lo cual debe llenar el formulario *“Formulario de presentación de Inconformidades, denuncias o sugerencias sobre los servicios brindados por Conarroz (PCAN-4-F01)”* , que estará al lado del buzón de quejas, o por teléfono (2255131 EXT: 113) o bien llenar la información solicitada en el espacio CONTACTO, cuando la denuncia la interpone vía web. En el caso de que desee poner su denuncia vía el formulario mencionado anteriormente, llene el espacio número 1 del formulario denominado *“Datos personales del usuario de los servicios de Conarroz o del representante en caso de persona jurídica”*, en el escriba su nombre y apellidos, el número de cédula, número de teléfono, su e-mail, la dirección para enviar notificaciones, localidad, distrito, cantón, provincia e información adicional que estime pertinente. Seguidamente llene el espacio número 2 llamado *“Descripción de la denuncia o sugerencia”*, sea bien explícito, el siguiente paso es llenar el espacio número 3 *“Citar y adjuntar cualquier referencia o elementos de prueba documental”*. Seguidamente llene el espacio número 4 *“Unidad y Dirección Administrativa”* con el nombre del funcionario y unidad en la que se produjo los hechos. Posteriormente llene el espacio de Contacto o lugar de notificaciones y por último deposite el formulario lleno en los buzones ya sea en las oficinas centrales o en la Sucursal Regional correspondiente.

Debe llenar el espacio del Nombre, seguido del correo electrónico o email, el asunto del que trata la denuncia y en el espacio de mensaje exponga con bastantes detalles en que consiste la denuncia.

Principios Generales: en la admisión de las denuncias se atenderán



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

los principios de simplicidad, economía, eficacia y eficiencia.

Trámite de las denuncias: Para el caso de las regionales, los administradores de estas periódicamente verificarán el contenido de los buzones, los depositarán en un sobre y las remitirán a la Auditoría Interna o Asesoría Jurídica para la admisibilidad del caso.

Para el caso de denuncias planteadas mediante vía web, la Unidad de Tecnologías de Información deberá remitirlas a la Auditoría Interna o Asesoría Jurídica para los efectos correspondientes.

Criterios de Admisibilidad: La auditoría interna o Asesoría Jurídica será la dependencia encargada de valorar la admisibilidad de las denuncias presentadas ante la institución, así como también puede tramitar la investigación correspondiente, además dicha auditoría en el caso de que lo estime conveniente puede remitirla a la Jefatura de la dependencia que estime conveniente para que se realice la investigación del caso.

Los criterios de admisibilidad son:

- Nombre, apellidos y calidades del denunciante; número del documento de identificación.
- Lugar y medio para su localización, y para recibir notificaciones, si lo requiriere.
- Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación preliminar: fecha y lugar en que ocurrieron tales hechos y el funcionario de la Corporación que presuntamente los ejecutó, cuando es factible su identificación.
- Se deberá señalar la posible situación irregular que afecta a CONARROZ
- El denunciante deberá indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

Requisitos: Las regulaciones establecidas para el tratamiento de las Denuncias consideran lo siguiente:

- Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación: el momento y lugar en que ocurrieron tales hechos y **Quién** a su parecer incurrió en la falta, quienes más pueden estar involucrados.
Qué ocurrió, describiendo los hechos con la mayor cantidad posible de pormenores.
Cuando ocurrió, fechas, horas, cuántas veces, etc.
Dónde ocurrió.
- El denunciante deberá indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado.
- El denunciante deberá indicar sus calidades generales.
- El denunciante deberá indicar el lugar para atender notificaciones.

Información adicional: El denunciante también deberá brindar información complementaria respecto a la estimación del perjuicio económico producido a los fondos públicos en caso de conocerlo, la indicación de probables testigos y el lugar o medio para citarlos, así como la aportación o sugerencia de otras pruebas.

Solicitud de Aclaración: En caso de determinarse la existencia de imprecisión de los hechos se otorgará a la parte un plazo no menor de 10 días hábiles para que el denunciante complete su información o de lo contrario se archivará o desestimará la gestión sin perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente, como una nueva gestión.

Admisión de denuncias anónimas: Las denuncias anónimas serán atendidas 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.



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

Confidencialidad de la denuncia y del denunciante: La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen serán confidenciales de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno y 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Las infracciones a la obligación de mantener dicha confidencialidad podrán ser sancionadas según lo previsto en esas leyes.

Los denunciantes deben tener certeza y seguridad de que la información que están planteando en la denuncia será debidamente resguardada y utilizada para los fines para los que se está suministrando.

Aseguramiento de la Independencia: Conarroz asegura al denunciante la independencia del Investigador en pro de la resolución final y del cumplimiento de lo resuelto.

Garantía de no represalias: Se garantiza expresa y formalmente a los eventuales denunciantes:

1. No se tomarán represalias contra el denunciante
2. Que los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.

Archivo y desestimación de las denuncias: La Auditoría Interna o Asesoría Jurídica de CONARROZ desestimará o archivará las denuncias cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

1) Si la denuncia no corresponde al ámbito de competencia descrito en el artículo segundo de estos procedimientos.

2) Si la denuncia se refiere a intereses particulares exclusivos de los denunciantes en relación con conductas ejercidas u omitidas por la Administración, salvo que de la información aportada en la denuncia se logre determinar que existen aspectos de relevancia que ameritan ser investigados por CONARROZ.



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

- 3) Si los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.
- 4) Si el costo aproximado de la investigación fuera superior al beneficio que se obtendría al darle curso al asunto denunciado, esto conforme al juicio profesional del funcionario a cargo en acatamiento de las políticas que defina CONARROZ, debidamente justificado.
- 5) Si el asunto planteado ante CONARROZ, se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control y las potestades disciplinarias. En estos casos se realizará la coordinación respectiva a efecto de no duplicar el uso de recursos públicos en diferentes instituciones y establecer la instancia que deberá atenderla.
- 6) Si la denuncia presentada fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubieran sido resueltas con anterioridad por CONARROZ o por otras instancias competentes.
- 7) Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en estos lineamientos.

Fundamentación del acto de desestimación o archivo de denuncias: La desestimación o archivo de las denuncias se realizará mediante un acto debidamente motivado donde acredite los argumentos valorados para tomar esa decisión.

Cuando se desestime la atención de asuntos denunciados, esa situación deberá quedar debidamente acreditada en los papeles de trabajo de la investigación y en la razón de archivo correspondiente.

Comunicación al denunciante en caso de denuncias suscritas: Al denunciante se le deberá comunicar cualquiera de las siguientes resoluciones que se adopte de su gestión:

- 1) La decisión de desestimar la denuncia y de archivarla.
- 2) La decisión de trasladar la gestión para su atención a lo interno de la institución.



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

- 3) El resultado final de la investigación que se realizó con motivo de su denuncia.

Las anteriores comunicaciones se realizarán en el tanto haya especificado en dicho documento su nombre, calidades y lugar de notificación.

Explicación de Cómo se investigará la denuncia: La Auditoría Interno y la Asesoría Jurídica informarán al denunciante el procedimiento que se llevará a cabo para investigar el o los hechos denunciados, así como si será necesario su presencia en el acto a seguir. Para lo anterior se le podrá llamar telefónicamente o se le notificará en la dirección especificada en su denuncia.

Medios para comunicar el avance de la Investigación: El funcionario encargado de realizar la investigación del caso, con el propósito de darle solución a la denuncia interpuesta, con el propósito mantener informado al denunciante del avance o resultado de la investigación, notificará por escrito o vía web el avance o el resultado de la investigación.

Mecanismos recursivos disponibles para el denunciante externo: El denunciante externo en caso de no estar de acuerdo con el resultado de las resoluciones de sobre la denuncia presentada podrá recurrir en el siguiente orden:

- 1) Cuando se trata de una resolución que afecta el accionar de un funcionario de CONARROZ el superior jerárquico que corresponda ya sea Dirección Ejecutivo o la Junta Directiva.
- 2) Cuando se trata de una resolución que afecta el accionar de un miembro de la Dirección ejecutiva, ante la Junta Directiva.
- 3) Cuando se trata de una resolución que afecta el accionar de un miembro de la Junta Directiva de CONARROZ
- 4) Cuando se trata de una resolución que afecta a un integrante del sector arrocero ante Junta Directiva del CONARROZ o las instancias judiciales que sean procedentes.



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

Mecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto: La Auditoría Interna y la Asesoría Jurídica velarán porque a los casos resueltos de denuncias, cada 3 meses se ejecute el seguimiento del caso para que no se vuelva a presentar una situación familiar.

A su vez la Unidad de Tecnologías de Información, la Auditoría Interna y la Asesoría Jurídica mantendrán un registro actualizado sobre la naturaleza y frecuencia de las inconformidades y denuncias, así como de las resoluciones y acciones ejecutadas para resolver los casos y su cumplimiento o no.

Procedimientos internos: La Dirección Ejecutiva emitirá los procedimientos internos que serán aplicables en la atención de las denuncias.



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ



LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS PLANTEADAS ANTE CONARROZ

3. Citar y adjuntar cualquier referencia o elementos de prueba documental

—

4. Unidad y Dirección Administrativa

Indicar el nombre del (a) funcionario (a), el nombre de la Unidad y el de la Dirección Administrativa donde se produjeron los hechos objeto de la inconformidad, denuncia o sugerencias.

Nombre del (a)
funcionario (a)

5. Contacto

Depositar el formulario de la inconformidad, denuncia o sugerencia, lleno, en los buzones que para este efecto se ubican en la Oficina Central de Conarroz en San José o en la oficina de las Sucursal Regional correspondiente.