


<b>Atención de Reclamos Administrativos</b>		
<b>Macroproceso</b>	Apoyo	
<b>Proceso</b>	Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos	
<b>Subproceso</b>	Dirección de Gestión de Asuntos Judiciales y Reclamos	
<b>CÓDIGO 06.01.03.03 v1 – Atención de Reclamos Administrativos</b>		
<b>Fecha de vigencia</b>	*El presente procedimiento rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador.	
<b>Elaborador del procedimiento</b>	Mba. Luis Alberto López León Analista, Departamento de Análisis Administrativo.	
	Licda. Natalia Borbón Pérez Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.	
<b>Revisor de procesos y procedimientos</b>	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe, Departamento de Análisis Administrativo.	
<b>Revisores Técnicos</b>	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.	
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.	
<b>Preaprobación</b>	Lic. Carlos Vega Segura Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos.	
<b>Aprobación</b>	Ing. Mauricio Batalla Otárola Director Ejecutivo.	
<b>Observaciones</b>		

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 2 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


## A- Objetivo del procedimiento

Sistematizar la atención de reclamos administrativos presentados, por cliente-ciudadano o contratistas, ante el Conavi conforme a los plazos y requisitos que dispone la normativa vigente con la finalidad de responder oportunamente y a su vez, promover la elaboración de planes de mejoramiento necesarios.

### B.1.- Políticas operativas generales del procedimiento

00.Políticas operativas generales	
0.01	<p><b>Ámbito de aplicación del procedimiento</b></p> <p>Este procedimiento aplicará a todos los reclamos administrativos que pueden estar relacionados o no<sup>1</sup>, con proyectos ejecutados o en ejecución interpuestos ante el Conavi, donde la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos atenderá, asesorará y apoyará en estas gestiones; pudiendo eximirse cuando las estructuras cuenten con el recurso legal y competente para atender los asuntos legales o cuando así lo disponga el Consejo de Administración o el Director(a) Ejecutivo(a), por tanto debiendo ser atendidos directamente por los profesionales técnicos, legales y administrativos en general, destacados en las respectivas unidades ejecutoras. De este procedimiento se excluye los reclamos interpuestos por funcionarios por concepto de supuestas sumas dejadas de percibir surgidas por su relación laboral con el Conavi.</p>

<sup>1</sup> Los reclamos que no están relacionados con la parte contractual pretenden, normalmente, el resarcimiento de daños y perjuicios a cargo de Conavi, los cuales se originan - a juicio del interesado - en una culpa extracontractual; con base al artículo 190 Ley General de Administración Pública "1. La Administración responderá por todos los daños que cause su funcionamiento legítimo, normal o anormal, salvo fuerza mayor, culpa de la víctima o hecho de un tercero".

		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 3 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


0.02	<p>Todo tramite, documento o servicio que requiera gestión por parte del Conavi, en cualquiera de sus dependencias como en su sede central, deberán ser registrados en la Ventanilla Única; sin importar el medio, ya sea fax, correo electrónico, de forma física u algún otro medio de notificación institucional.<sup>2</sup></p> <p>Los únicos tramites que por su naturaleza podrán ingresar directamente a las oficinas son: denuncias ante la Contraloría de servicios o Auditoría, garantías a la Tesorería, ofertas ante la Proveeduría Institucional, documentos que por su naturaleza que sean presentados directamente ante la Dirección Ejecutiva o Consejo de Administración.</p>
0.03	<p>La tramitación de los reclamos administrativos; ya sean presentados de forma física o digital (sin importar el medio utilizado para presentarlo), se realizarán con base a documentos originales y no sobre copias del trámite o reclamos administrativos, teniendo que coordinar las dependencias respectivas, que posee el reclamo administrativo original para dar respuesta, esto con el fin de evitar la duplicidad de trabajos o gestiones de forma simultánea.</p>
0.04	<p>Si una unidad administrativa, o unidad administradora de contrato<sup>3</sup>, se estima incompetente (Justificación) para solucionar el reclamo administrativo, remitirá las actuaciones al órgano que estima competente; si este último igual se considera incompetente trasladará el trámite al superior jerárquico<sup>4</sup>, a fin de que decida el conflicto de competencia.<sup>5</sup> Estos traslados deben quedar evidenciados en el sistema de gestión documental vigente y el plazo máximo para hacer el traslado de los documentos y los registros será de 3 días.</p>

<sup>2</sup> Acuerdo del Consejo de Administración Artículo IV, sesión 1211-15 de fecha 04 junio del 2015 y Circular SIA-002-2015-02-C de fecha 30 de abril del 2015 y Directriz DIE-15-003-D del 09 de junio de 2015.

<sup>3</sup> Entiéndase unidad administradora de contrato, como aquella unidad administrativa u organizativa que, a través de la ley y reglamento de contratación administrativa, y otras normas, leyes, ha decidido adquirir bienes, servicios u obra a través de los diferentes tipos de procedimientos de contratación, los cuales se ven representadas a través de las jefaturas o ingenieros de las unidades administrativas que fiscalizan y son responsables por la buena ejecución del contrato.

<sup>4</sup> Entiéndase como el Director Ejecutivo


<sup>5</sup> Asamblea Legislativa. (30 de mayo de 1978). Artículo 73 [Titulo III]. Ley General de Administración Pública. [Ley 6227]

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 4 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

0.05	La Dirección de Asuntos Jurídicos elaborará un reporte trimestral (marzo, junio, setiembre y diciembre), hacia la Dirección Ejecutiva, referente al estado de atención de los reclamos administrativos pendientes de insumos para continuidad de atención del mismo, con copia a los involucrados y Consejo de Administración.
------	--


## B.2.- Políticas operativas específicas del procedimiento

Políticas operativas específicas	
01.01	<p>Los plazos de los cuales dispondrá la administración del reclamo administrativo corresponderán a lo indicado en el artículo 261 de la (Ley General de Administración Pública, 1978), a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Para el caso del procedimiento administrativo 2 meses posteriores a su iniciación, demanda o petición del administrado, salvo disposición contraria.</li> <li>➤ En el caso del recurso ordinario 1 mes a partir de la presentación del mismo.</li> </ul>
01.02	Los informes técnicos deberán traer nombre completo y firma de la persona que elabora y la persona que revisa y/o aprueba el informe; dando constancia de los datos consignados y de la elaboración del mismo, la aprobación al informe la debe realizar la persona competente y así designado para tal efecto.
01.03	El administrador de contrato o cualquier involucrado en este procedimiento podrá recurrir a la asesoría de cualquier unidad administrativa del Conavi competente con el tema. En el caso de necesitar la asesoría legal en primera instancia acudirá al abogado designado en su unidad administrativa, si esta unidad administrativa no cuenta con un abogado podrá acudir a la Gerencia de Asuntos Jurídicos.
01.04	El jefe de la unidad administradora del contrato será responsable de trasladar al día siguiente de recibido, como máximo; cualquier


	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 5 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

	recurso de reposición <sup>6</sup> que llegue a sus instancias (relacionado con reclamos administrativos), a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos. En el caso del Consejo de Administración el responsable de trasladarlo será la Secretaria de Actas.
01.05	El jefe de la unidad administradora del contrato deberá proporcionar o facilitar los insumos y documentación, tales como pruebas informes, oficios, bitácoras, o cualquier insumo técnico o administrativo; necesaria para la elaboración, desarrollo y atención del reclamo a los abogados destacados en las unidades administrativas. O de tomar las previsiones para que el proceso se cumpla en los plazos regulados en la normativa jurídica vigente”
01.06	Las unidades administradoras del contrato o dependencias técnicas o financieras que deban emitir informes técnicos, deberán solicitar directamente los insumos que requieran para tal fin. No deberá utilizarse a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos como tramitador o solicitante de insumos, información o documentación, esto con el fin de dar celeridad al proceso.
01.07	Las unidades administradoras del contrato o dependencias técnicas o financieras deben pronunciarse puntualmente sobre lo reclamado, haciendo las recomendaciones correspondientes.
01.08	El jefe de la unidad administradora del contrato asignará el reclamo administrativo al ingeniero o administrador de proyecto que él escoja, quien no necesariamente tiene que estar relacionado con la obra, circunstancia u objeto del reclamo.
01.09	La Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos podrá emitir directrices, lineamientos y criterios que deberán seguirse obligatoriamente las unidades ejecutoras en la resolución de reclamos administrativos y recursos.
01.10	La Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos deberá realizar reuniones periódicas con los abogados de las unidades ejecutoras para homologar criterios, tareas, resoluciones y estudios legales relacionados con las actividades que realice la unidad ejecutora.


<sup>6</sup> Es un instrumento para que el administrado pueda en última instancia recurrir las decisiones adoptadas por la Administración. Se interpone ante el mismo órgano que dictó el acto, con el fin de revocar o modificar, parcial o totalmente, el acto administrativo dictado. (Arguedas Chen Apuy & Arce Osés, 2009)

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 6 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

01.11	<p>La Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos de forma trimestral deberá comunicar al Departamento de Contabilidad el monto pretendido, para que se hagan las provisiones presupuestarias respectivas.</p> <p>Tan pronto se reciba un reclamo administrativo se deberá comunicar a la Dirección Financiera, informado sobre el monto pretendido, para que se hagan las provisiones presupuestarias respectivas.</p>
01.12	La recepción de los documentos correspondientes a reclamos administrativos, por parte de un ciudadano, administrador de contrato o contratista, deberá cumplir con lo descrito en el procedimiento de <i>“Recepción de documentos digitales”</i> y sus políticas.
01.13	Para el desarrollo e implementación de este procedimiento, en aquellas actividades donde el responsable sea el director(a) de Reclamos y Asuntos Judiciales, se determina que en ausencia de este(a), el funcionario que asumirá la responsabilidad el(la) Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos.
01.14	Una vez agotado el plazo de los 10 días hábiles para la remisión del informe (Insumos presentados por la unidad administradora), la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, emitirá un oficio a la jefatura del responsable de la emisión del informe, reportando el incumplimiento en la entrega del informe solicitado y solicitándole el mismo con plazo máximo de 5 días hábiles.
01.15	Una vez agotado el plazo de los 5 días hábiles, la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, comunicará a la Dirección Ejecutiva sobre el incumplimiento de las solicitudes presentadas, con copia al responsable de la emisión del informe y su jefatura inmediata.
01.16	La Dirección Ejecutiva de seguimiento al reporte recibido por parte de la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, donde se indica el incumplimiento a la solicitud del informe técnico, instruirá a la gerencia o unidad correspondiente para que en un plazo de 3 días hábiles presente a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos el informe correspondiente.
01.17	Una vez agotado el plazo de 3 días hábiles indicados por la Dirección Ejecutiva al área encargada de la emisión del informe, la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, reportará a la Dirección Ejecutiva

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 7 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

	el incumplimiento en la entrega del informe solicitado, a lo cual esta ultima informara al Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección de Gestión del Recurso Humano para que se dé el inicio de las investigaciones correspondientes en contra de los funcionarios que incumplieron a la entrega de las solicitudes realizadas.
01.18	Las dependencias del CONAVI, no atenderán solicitudes directas provenientes de contratistas o usuarios, toda comunicación será por medio de los canales de comunicación (SIGEDO, SICOP), o por medio de ingeniero de proyecto.


		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 8 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		



### C- Narrativa del procedimiento

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
1	Recibe trámite de reclamo administrativo. Dicho trámite puede venir de un ciudadano, administrador de contrato o contratista.		2
2	Traslada la documentación a la dependencia donde el interesado decidió presentar su gestión. ▶ Cuando el reclamo es dirigido a la Dirección Ejecutiva, se continua en el paso número <b>3</b> . ▶ Cuando el reclamo es dirigido a la Gerencia de la unidad administrativa a cargo del contrato se continua en el paso <b>5</b> . ▶ Cuando el reclamo es dirigido a administrador del contrato se continua en el paso <b>6</b> . ▶ Cuando el reclamo es dirigido al Consejo de Administración se continua en el paso <b>10</b> . ▶ Cuando el reclamo es dirigido a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos continua en el paso <b>11</b> . ▶ Cuando el reclamo es dirigido a todos los anteriores, se espera la atención del responsable del contrato, en la remisión de los insumos a la Gerencia de Asuntos Jurídicos <b>6</b> .	Encargado Ventanilla única <sup>7</sup>	3-5-6-10-11
3	Recibe trámite de reclamo administrativo lo analiza y determina a cuál dependencia debe enviarlo.	Recepcionista de la Dirección Ejecutiva	4

<sup>7</sup> Dicho actor deberá cumplir con lo descrito en el procedimiento de "Recepción de documentos digitales", propio de la Unidad de Archivo Institucional.



		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 9 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
4	Remite reclamo administrativo original a la Gerencia o unidad ejecutora a cargo del contrato con instrucciones de emitir el informe técnico.	Recepcionista de la Dirección Ejecutiva	5
5	Recibe reclamo administrativo y asigna funcionario para dar respuesta a la gestión <sup>8</sup> .	Gerente de la unidad administrativa a cargo del contrato	6
6	Recibe y analiza el reclamo y documentación adjunta <sup>9</sup> .	Administrador del contrato <sup>10</sup>	 1
 1	¿El reclamo administrativo se encuentra interpuesto por un contratista o no está relacionado con pretensiones de contratista?		Contratista→ 7 No contratista→8
7	Dentro del plazo máximo establecido <sup>11</sup> , deberá remitir a la Gerencia de Asuntos Jurídicos el original del reclamo, copia del finiquito (en el caso que corresponda), el informe técnico original y las pruebas respectivas.		11
8	En caso negativo (o cuando el mismo no se requiere, porque el reclamo no está relacionado con pretensiones del contratista), el informe debe referirse - por separado 1 por 1 de los hechos y de las pretensiones del interesado; indicando las razones y justificaciones que permitirán aceptarlas o rechazarlas; aportándose la		9




<sup>8</sup> A partir de la recepción del reclamo administrativo y documentos adjuntos, la Gerencia y administrador del contrato en conjunto tendrán un plazo máximo de 10 días hábiles para la remisión del informe técnico y documentación adjunta.

<sup>9</sup> A partir de la recepción del reclamo administrativo y documentos adjuntos, la Gerencia y administrador del contrato en conjunto tendrán un plazo máximo de 10 días hábiles para la remisión del informe técnico y documentación adjunta.

<sup>10</sup> Defínase Administrador de Contrato como: Ingeniero o director de zona a cargo del proyecto.

<sup>11</sup> A partir de la recepción del reclamo administrativo y documentos adjuntos, la Gerencia y administrador del contrato en conjunto tendrán un plazo máximo de 10 días hábiles para la remisión del informe técnico y documentación adjunta.

		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 10 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
	respectiva prueba para acreditar tales justificaciones.		
9	Remite el reclamo original, el informe técnico original y las pruebas respectivas, dentro del plazo máximo de un mes a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.		11
10	Recibe trámite de reclamo administrativo y traslada a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos	Jefatura de Secretaría de actas	11
11	Recibe reclamo administrativo mediante SIGEDO, y se remite a la gerente o director(a) de reclamos y asuntos judiciales para su revisión y asignación.	Recepcionista de la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos	12
12	Recibe y verifica si el reclamo es de primer ingreso o es el traslado del reclamo con informes técnicos a cargo de la gerencia o departamento a cargo del contrato.	Directora de Reclamos y Asuntos Judiciales.	13
13	Asigna funcionario para atender la gestión, además de solicitar la asignación de un consecutivo de expediente a la encargada de archivo.		 2
 2	¿El reclamo es de primer ingreso o es el traslado del reclamo con informes técnicos?		Primer Ingreso→14 Traslado de Reclamo→19
14	Recibe y analiza el reclamo o documentación enviada.	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos	15
15	Verifica que cumpla con los requisitos del artículo 285 de la Ley de General de la Administración Pública <sup>12</sup>		 3




<sup>12</sup> Verifica que cumpla con los requisitos del artículo 285 de la Ley de General de la Administración Pública<sup>12</sup>:

a) Indicación de la oficina a que se dirige.

b) Nombre y apellidos, residencia y lugar para notificaciones de la parte y de quien la representa.

c) Las pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen, y de su estimación, origen y naturaleza;

		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 11 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
 3	¿Cumple los requisitos Art 285 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP)?	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos	No→16 Sí→18
16	Previene o solicita al interesado subsanar requisitos.		17
17	Recibe la documentación por parte del interesado.		18
18	Solicita informes técnicos y pruebas a las dependencias involucradas que formen parte del reclamo <sup>13</sup> .		5
19	Recibe y verifica que el traslado de reclamo, informes, pruebas y demás documentos se encuentren completos.		 4
 4	¿El reclamo administrativo en conjunto con los informes técnicos cuentan con la información necesaria?		No→20 Sí→24
20	Solicita insumo, ampliación, aclaración, modificación u otros informes adicionales (Técnicos, financieros, razonabilidad de precios, certificación de fondos, etc.) o cualquier otra documentación necesaria para resolver el reclamo administrativo. Esto puede ser solicitado al administrador del contrato o ingeniero a cargo o a unidades administrativas <sup>14</sup> .		21





- d) Los motivos o fundamentos de hecho; y  
e) Fecha y firma.

La ausencia de los requisitos indicados en los numerales b) y c) obligará al rechazo y archivo de la petición, salvo que se puedan inferir del escrito o documentos anexos y la falta de firma producirá el rechazo y archivo de la petición.

<sup>13</sup> A partir de la recepción de la solicitud del informe técnico, el encargado de la elaboración del mismo, tendrá un plazo máximo de 10 días hábiles para la remisión del mismo.


<sup>14</sup> Cuando la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos formule solicitudes de ampliación o aclaración de informes, la gerencia, departamento o unidad ejecutora a cargo del contrato deberá atenderlas en un plazo máximo de diez (10) días hábiles.



		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 12 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
21	Recibe y analiza lo solicitado.	Administrador del contrato <sup>15</sup>	22
22	Elabora insumo, ampliación, aclaración o modificación de lo solicitado y lo traslada a la abogada o abogado u otra dependencia administrativa.		23
23	Recibe los documentos solicitados	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos	24
24	Elabora el proyecto de resolución y oficio para trasladarlo y remite a la jefatura inmediata para su revisión y aprobación <sup>16</sup>		25
25	Recibe y revisa el proyecto de resolución y oficio para trasladarlo al Consejo de Administración.	Directora de Asuntos Judiciales y Reclamos.	 5
 5	¿Brinda visto bueno a los documentos remitidos?		No→26 Sí→27
26	Solicita al abogado asignado las aclaraciones, cambios u observaciones, a realizar en los documentos.		27
27	Traslada toda la documentación a la gerente para su aprobación.		28
28	Recibe y analiza el proyecto de resolución y documentación adicional.	Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos.	 6
 6	¿Aprueba el proyecto de resolución?		No→29 Sí→31
29	Solicita a la directora de Asuntos Judiciales y Reclamos las aclaraciones, cambios u observaciones, a realizar en los documentos.		30






<sup>15</sup> Defínase Administrador de Contrato como: Ingeniero o director de zona a cargo del proyecto.

<sup>16</sup> Una vez recibido el Informe Técnico y los insumos requeridos, la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos contará con un plazo máximo de 1 mes para la elaboración y remisión proyecto de resolución y oficio para trasladarlo.

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 13 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
30	Solicita al abogado asignado realizar las aclaraciones, cambios u observaciones establecidas.	Directora de Asuntos Judiciales y Reclamos.	24
31	Gestiona proyecto de Resolución ante el Consejo de Administración.	Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos.	32
32	Recibe y analiza el Proyecto de Resolución para su posterior aprobación o rechazo.	Consejo de Administración	 7
 7	¿Aprueba o no el Proyecto de resolución?		No→33 Sí→34
33	Remite y solicita a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, las aclaraciones, cambios u observaciones, a realizar en los documentos.		24
34	Remite a la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos, el acuerdo en firme, para la formalización de la resolución.		35
35	Formaliza mediante resolución el acuerdo del Consejo de Administración, y remite al abogado asignado para la consolidación de la resolución.	Gerente de Asuntos Jurídicos	36
36	Gestiona la firma del Director Ejecutivo de la institución.	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos	37
37	Recibe de la Dirección Ejecutiva la resolución debidamente firmada para su posterior notificación.		38
38	Notifica al cliente - ciudadano o contratista de la resolución final	Técnico en Derecho.	<b>FIN</b>


		Atención de Reclamos Administrativos	Código 06.01.03.03 v1	Página 14 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		






<b>Recurso de Reposición</b>			
N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
39	Recibe recurso de reposición y lo traslada, en el menor tiempo posible, al gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos.	Secretaria Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos	40
40	Recibe recurso de reposición y asigna funcionario para atender la gestión. <sup>17</sup>	Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos	41
41	Recibe el recurso de reposición y verifica si el recurso fue presentado en tiempo <sup>18</sup> o fue presentado de manera extemporánea <sup>19</sup> .	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos.	 8
 8	¿El recurso de reposición fue presentado a tiempo?		No→42 Sí→44
42	Revisa los motivos que fundamentaron el recurso y realiza el análisis legal, basado en lo presentado por parte del administrado		43
43	Elabora el proyecto de resolución y lo transmite a la directora para su revisión.		 9
44	Elabora proyecto de resolución de recurso de reposición con el rechazo de plano por extemporáneo y lo transmite a la directora para su aprobación.		 9
 9	¿Aprueba proyecto resolución?		No→45 Sí→47
45	Rechaza proyecto resolución, indicando los motivos de rechazo y lo		Directora Gestión de Reclamos y Asuntos Judiciales.

<sup>17</sup> DIE-14-003, Punto #6, b), c) y d).

<sup>18</sup> Es decir: Cuando es interpuesto por el interesado dentro del término de tres días hábiles posteriormente al día siguiente de notificado el acto final.

<sup>19</sup> Es decir: Cuando es interpuesto por parte del interesado después del tercer día hábil posteriormente al día siguiente de notificado el acto final.


	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 15 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

	traslada al abogado de la Gerencia de Asuntos Jurídicos		
46	Atiende los motivos de rechazo, y traslada nuevamente para su revisión y aprobación.	Abogado de Asuntos Judiciales y Reclamos	 9
47	Traslada a la Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos, con toda la documentación; para el visto bueno.	Directora Gestión Asuntos Judiciales y Reclamos	 10
 10	¿Obtiene el visto bueno?	Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos	No→46 Sí→48
48	Traslada y gestiona el proyecto de resolución al Consejo de Administración		 11
 11	¿Aprueba o rechaza el proyecto de resolución que atiende el recurso de reposición?	Consejo de Administración	Rechaza→49 Aprueba→50
49	Recibe por medio de acuerdo en firme devolución del proyecto de resolución indicando la mejora en algunos aspectos, ya sea por su rechazo parcial o total.	Gerente de Gestión de Asuntos Jurídicos	46
50	Recibe por medio de acuerdo en firme la aprobación del proyecto de resolución y traslada al Abogado asignado para la formalización de la resolución.		51
51	Formaliza mediante resolución el acuerdo del Consejo de Administración y traslada al Técnico en Derecho de la Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.	Abogado Gerencia de Asuntos Jurídicos	52
52	Notifica al administrado la resolución final dando por agotada la vía administrativa.	Técnico en Derecho.	<b>Fin.</b>








	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 17 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		


## E-Tabla de trazabilidad

Primera Versión	
Elaborador	MBA. Luis Alberto López León Analista Departamento de Análisis Administrativo. Licda. Natalia Borbón Pérez Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe, Departamento de Análisis Administrativo
Revisor Técnico	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos. Licda. Milena Elizondo Zúñiga Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos.
Pre aprobador	Lic. Carlos Vega Segura Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola. Director Ejecutivo.
Vigente	*Rige a partir de la fecha y hora que se indica en la firma digital del aprobador.

	Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 18 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo	Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo		
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos		
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga			
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos		
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo		

## F- Riesgos operativos asociados al procedimiento

N°	Nombre del riesgo	Descripción	P	I	N
1	La vulnerabilidad del derecho de petición del administrado.	<p><b>Causa:</b> La no atención en tiempo del reclamo administrativo.</p> <p><b>Evento:</b> La vulnerabilidad del derecho de petición del administrado.</p> <p><b>Consecuencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interposición de procesos judiciales en contra de CONAVI.</li> <li>• Repercusiones económicas en contra de CONAVI.</li> </ul>	4	4	44
2	La no atención en tiempo y forma del Reclamo Administrativo.	<p><b>Causa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atrasos en la recepción de los insumos e informes técnicos.</li> <li>• Insumos incompletos.</li> </ul> <p><b>Evento:</b> La no atención en tiempo y forma del Reclamo Administrativo.</p> <p><b>Consecuencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interposición de procesos judiciales en contra de CONAVI.</li> <li>• Repercusiones económicas en contra de CONAVI.</li> </ul>	4	4	44

		Atención de Reclamos Administrativos		Código 06.01.03.03 v1	Página 19 de 19
Elaborador del procedimiento	MBA. Luis Alberto López León	Analista, Departamento Análisis Administrativo		Versión 01	
	Licda. Natalia Borbón Pérez	Analista, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos			
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Departamento de Análisis Administrativo			
Revisores Técnicos	Licda. Carolina Alvarado Gutiérrez	Abogada, Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos			
	Licda. Milena Elizondo Zúñiga				
Preaprobación	Lic. Carlos Vega Segura	Gerente a.i. Gestión de Asuntos Jurídicos			
Aprobador	Ing. Mauricio Batalla Otárola	Director Ejecutivo			

### P=Probabilidad:

1=Remota; 2= Poco probable; 3= Posible; 4= Probable; 5= Cierto

### I=Impacto:

1= Insignificante; 2= Bajo; 3= Moderado; 4= Significativo; 5= Crítico

**N=Nivel del Riesgo Inherente o criticidad.** Probabilidad/Impacto

### Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente

		Impacto				
		Crítico (5)	Significativo (4)	Moderado (3)	Bajo (2)	Insignificante (1)
Probabilidad	Cierto (5)	55	54	53	52	51
	Probable (4)	45	44	43	42	41
	Posible (3)	35	34	33	32	31
	Poco probable (2)	25	24	23	22	21
	Remota (1)	15	14	13	12	11

### Parámetros de Criticidad

Criticidad	Extremo (4)	Alto (3)	Moderado (2)	Bajo (1)
Rango	55 54 53 45 44 35 34 25	52 43 42 33 24 15	51 41 32 23 14 13	31 22 21 12 11

<b>Riesgo Extremo</b>	Cuando su materialización puede afectar severamente el servicio, se puedan perder oportunidades importantes o causar un daño grave la imagen de la institución ante el público, o autoridades (incluyendo entes reguladores), así como verse afectada severamente su operativa, de tal manera que exponga a la entidad a pérdidas cuantiosas o sanciones legales y administrativas.
<b>Riesgo Alto</b>	Cuando materialización del evento y riesgo puede afectar el producto o servicio, se puedan perder oportunidades y desmejorar la imagen de la institución, con lo cual podrían perderse contribuyentes o verse afectada su operativa en forma significativa.
<b>Riesgo Moderado</b>	Cuando su materialización represente un peligro potencial de impacto estrictamente a lo interno de la entidad; aunque no significativo para los contribuyentes, o entes reguladores.
<b>Riesgo Bajo</b>	Cuando su materialización no acarrea consecuencias significativas para la entidad.