

Guía sobre consultas, reclamos y quejas

Serie: Ejercemos nuestros derechos

Publicación realizada con el apoyo de Embajada de Canadá,
FACUA, Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos
de Andalucía y la Fundación El Monte

Roxana Salazar
José Pablo Ramos

Febrero 2007

347.053 Salazar Cambroner, Roxana, Ramos Badilla, José Pablo
\$159s Guía sobre consultas, reclamos y quejas
60 p. , 14 x 21 cm.

-- 1a ed. -- San José, Costa Rica: Fundación Ambio, 2007.
60 p. , 14 x 21 cm.

ISBN: 9968-768-35-9

1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA – DENUNCIAS- RECLAMOS- QUEJAS.

2. DERECHO PENAL - GUIAS. I. Título.

Ficha técnica

Fundación Ambio

Organización no gubernamental costarricense

Fundada en 1989

Teléfono: 506 253 89 76

Fax: 506 225 12 09

Correos electrónicos: ambio@fundacionambio.org/fundacionambio@gmail.com

Sitio Web: www.fundacionambio.org

Esta publicación se realiza en ejecución del proyecto Contralorías Ciudadanas apoyado por el Fondo Canadiense de Iniciativas Locales. Las opiniones expresadas son de los autores y no representan necesariamente las opiniones de la agencia cooperante.

Diseño y diagramación

José Pablo Ramos ramosjosep@gmail.com

CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	6
SOBRE ESTA GUÍA	7
PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES	8
PRINCIPIOS BÁSICOS SOBRE DENUNCIAS	10
QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS	19
QUEJAS ANTE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL	21
DENUNCIAS ANTE LA FISCALÍA GENERAL Y EL TRIBUNAL DE MORAL MÉDICA	22
QUEJAS POR SERVICIOS PÚBLICOS	23
DENUNCIAS ANTE RECOPE	25
DENUNCIAS ANTE LA OFICINA DE CONTROL HUMANO DEL MINISTERIO DE SALUD	26
GUÍA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS O SUGERENCIAS	27
MINISTERIO DE TRANSPORTES	28
PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA	29
DENUNCIAS AMBIENTALES	31
TRIBUNAL AMBIENTAL ADMINISTRATIVO	33
CONTRALORÍAS DE SERVICIOS	34
DENUNCIAS ANTE DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES	39
CONCESIÓN DE OBRA PÚBLICA	41
DENUNCIAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR	44
QUEJAS CONTRA PROFESIONALES EN DERECHO	49
QUEJAS CONTRA NOTARIOS	49
NULIDADES Y DENUNCIAS ANTE EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES	50

AGRADECIMIENTOS

La Fundación AMBIO ha venido preparando este documento durante la ejecución de varios proyectos. Uno de ellos ha sido los conflictos por el uso del agua, en que se analizó la participación ciudadana ante el reclamo y quejas por conflictos derivados por el uso del agua.

Agradecemos el apoyo brindado por la organización española FACUA, la Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía y la Fundación El Monte. Con su apoyo se inició la preparación del presente documento.

Lo estamos ofreciendo al público gracias al apoyo de la Embajada de Canadá que ha apoyado a la Fundación Ambio en la ejecución del proyecto de contralorías ciudadanas.

El documento forma parte de las publicaciones que Ambio realiza dentro del área de gobernabilidad y ciudadanía. Con esta publicación esperamos contribuir al proceso de educación ciudadana que ejecutamos alrededor de la gobernabilidad y la ciudadanía, en la búsqueda permanente de contribuir en la construcción de una cultura de responsabilidad de todos, como parte integrante de la democracia.

Ambio agradece especialmente estos apoyos que han permitido fortalecer su área de acción gobernabilidad y ciudadanía.

Roxana Salazar

Febrero del 2007

SOBRE ESTA GUÍA

Dentro del área de gobernabilidad y ciudadanía se está ejecutando el proyecto de promoción de contralorías ciudadanas. Entendidas como un mecanismo ciudadano para la defensa efectiva de los derechos fundamentales. Esta guía tiene el objetivo de divulgar y activar los mecanismos existentes para coadyuvar en la protección de los derechos fundamentales, relacionados con el tema de la consulta, la queja y la denuncia, pensando en cómo brindar apoyo a la ciudadanía en sus relaciones con el Estado y los particulares.

Las herramientas institucionales y jurídicas buscan la inclusión de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones. Por ello, el objetivo de este documento es facilitar el acceso de la ciudadanía costarricense esos instrumentos, con el fin de lograr un debido cumplimiento de las obligaciones y derechos existentes. En este documento se incorporan elementos de que conforman la participación ciudadana, enfatizando en los mecanismos que existen para promover consultas, quejas y denuncias, orientada a promover una mejor vigilancia ciudadana.

Se enfatiza en el área de la protección, queja y denuncia, que abarca mecanismos formales como el recurso de amparo y de inconstitucionalidad, el de queja, ante entes como la Defensoría de los Habitantes y otras instancias formalmente establecidas, para atender la defensa ciudadana en su relación con el sector público. Y en el área meramente privada, la relación del ciudadano o ciudadana como consumidor o consumidora en sus relaciones con los proveedores.

PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES

La Ley número 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, es aplicable a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.

Esta ley define administrado como toda persona física o jurídica que se dirija a la Administración Pública, en el ejercicio de su derecho de petición, información y/o derecho o acceso a la justicia administrativa.

El derecho de petición, garantizado en la Constitución Política, permite solicitar a cualquier funcionario público o entidad oficial, en forma individual o colectiva, información y da derecho como ciudadanos de obtener una respuesta pronta, según lo dispone el artículo 329 de la Ley General de Administración Pública. Las peticiones ciudadanas se pueden formular a las autoridades o funcionarios del Estado, quienes están obligados a tramitarlas y resolverlas en un plazo máximo de un mes cuando lo que se presenta es una solicitud de autorización o aprobación que debe aprobarse en el ejercicio de las funciones de fiscalización y tutela de la Administración y también cuando se trata de permisos, licencias y autorizaciones.

Si en ese plazo no hay respuesta, opera la figura del silencio administrativo positivo significa que hay una respuesta afirmativa tácita a la solicitud o petición y el funcionario aún debe responder. Cuando no existe un plazo establecido, la Ley de Jurisdicción Constitucional,

dispone en su artículo 32 que se entenderá que tiene 10 días hábiles para responder desde la fecha en que el administrado presentó la solicitud en la oficina administrativa, si no cumple con su deber legal de responder se puede acudir a dos instituciones: la Defensoría de los Habitantes o la Sala Constitucional.

Solicitud de información

Todos los ciudadanos tenemos derecho de conocer y obtener información sobre lo que hacen las autoridades de gobierno, a no ser que se sean asuntos que se definan como "secreto de Estado" o datos que han sido dados por personas particulares pero bajo garantía de confidenciales. Este acto permite a los ciudadanos controlar y estar informados sobre los actos administrativos y exigir conocimiento de ello para fortalecer la democracia participativa y evitar abusos e irregularidades por parte del gobierno.

Presentación única de documentos

La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.

Para que una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública pueda remitir información del administrado a otra entidad, órgano o funcionario, la primera deberá contar con el consentimiento del administrado. Quedan exceptuadas de la aplicación de este requisito las personerías jurídicas.

Publicidad de los trámites y sujeción a la ley

Todo trámite o requisito para que pue-

da exigirse al administrado deberá:

- a) Sujetarse a lo establecido por ley y fundamentarse estrictamente en ella.
- b) Estar publicado en el Diario Oficial La Gaceta, junto con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional, deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación.
- c) Dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados también recurriendo a medios electrónicos.

Obligación de informar sobre el trámite

Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia.

No podrá exigirse la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.

Cuando un ente, órgano o funcionario público, establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicar el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan.

Trámite ante una única instancia administrativa

Ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud de un mismo trámite o requisito, que persiga

la misma finalidad.

Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que, por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la precedencia y competencia institucional.

Procedimiento para aplicar el silencio positivo

Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas.

Producida esta situación, el interesado podrá:

- Presentar una nota a la Administración donde conste que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo. La Administración deberá emitir, al día hábil siguiente, una nota que declare que, efectivamente, el plazo transcurrió y la solicitud no fue aprobada, por lo que aplicó el silencio positivo o bien
- Acudir ante un notario público para que certifique, mediante acta notarial, que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo.

Es muy importante resaltar que en materia ambiental este silencio positivo no opera, según lo establece el artículo 4 de la Ley Forestal que expresamente indica que en materia de recursos naturales no operará el silencio positivo, contemplado en los artículos 330 y 331 de la Ley General de Administración Pública.

FORMATO PARA SOLICITAR RESPUESTA A CARTAS DE PETICION

Srs.

Pedimos información sobre (...) o copias de los documentos sobre (...)

Solicitamos contestar esta carta sin demora alguna, puesto que la dilación puede causar inconvenientes y pérdidas, en la Institucionalidad, y las políticas de la Institución.

Le solicitamos contestar por escrito, con las copias solicitadas.

Además recordamos que el no dar respuesta a nuestras peticiones y solicitudes, máximo dentro del término de 10 días después de ser recibida esta comunicación, nos faculta para interponer un recurso de amparo en contra de esta oficina (dependencia, Institución, Ministerio), porque esa actitud lesiona el derecho constitucional de petición y a obtener pronta RESOLUCIÓN, establecido en el artículo 27 de la Constitución Política, recogido por el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional, y por reiterada jurisprudencia de la Sala Constitucional que es de acatamiento obligatorio por parte de los entes públicos; como lo han resuelto reiterados votos.

Nota: el plazo puede prorrogarse sólo DE COMÚN ACUERDO ENTRE LAS PARTES.

*Redactado por el abogado Arturo Fournier Facio

PRINCIPIOS BASICOS SOBRE DENUNCIAS

Sobre la denuncia

La denuncia es un poderoso instrumento con la que cuenta la ciudadanía organizada para luchar contra la impunidad por violaciones a la legislación.

En el Código Procesal Penal se establece que la denuncia puede presentarse en forma escrita o verbal, personalmente o por mandatario especial con poder. Cuando la denuncia sea verbal, se debe hacer un acta con las formalidades establecidas en el Código Procesal Penal.

Las denuncias penales se presentan

con identidad clara del denunciante, con una descripción del hecho, los partícipes, los perjudicados, los testigos. El denunciante no es parte del proceso, ni incurre en responsabilidad alguna, si la denuncia es cierta y verdadera. De otra manera incurre en un delito.

¿Qué podemos denunciar?

Podemos acudir a las autoridades correspondientes a denunciar violaciones a la legislación en general, y en especial cuando sentimos que nuestros derechos están vulnerados, afectados, violados.

¿Qué es un hecho punible?

Es una infracción al Código Penal o delitos creados en leyes especiales que ha sido creada para proteger la seguridad de los ciudadanos.

Los hechos punibles se clasifican en:

- a) Delitos: aquellas conductas sancionadas, por el Código Penal, con una pena de prisión superior a 5 años.
- b) Contravenciones: aquellas con penas inferiores a cinco años

Obligación de denunciar

Respecto a las denuncias penales el Código Procesal Penal establece la facultad para denunciar en la vía penal aquellos que:

"... tengan noticia de un delito de acción pública podrán denunciarlo al Ministerio Público, a un tribunal con competencia penal o a la Policía Judicial, salvo que la acción dependa de instancia privada. En este último caso, sólo podrá denunciar quien tenga facultad de instar, de conformidad con este Código. El tribunal que reciba una denuncia la pondrá inmediatamente en conocimiento del Ministerio Público".

Según la legislación costarricense todo funcionario público tiene la obligación jurídica de denunciar la comisión de cualquier delito de acción pública del que tuviera conocimiento. Así lo establece el artículo 281 del Código Procesal Penal señala que tendrán obligación de denunciar los delitos perseguibles de oficio: Los funcionarios o empleados públicos que los conozcan en el ejercicio de sus funciones.

Por su parte, el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley Nº 8422) establece en su artículo 9 que los funcionarios públicos "tienen el deber de denunciar ante las autoridades competentes los actos presuntamente corruptos que se produzcan en la función pública, de los que tengan conocimiento".

Tendrán obligación de denunciar los delitos perseguibles de oficio:

- Los funcionarios o empleados públicos que los conozcan en el ejercicio de sus funciones.
- Los médicos, parteras, farmacéuticos y demás personas que ejerzan cualquier ramo del arte de curar, que conozcan esos hechos al prestar los auxilios de su profesión, salvo que el conocimiento adquirido por ellos esté protegido por la ley bajo el amparo del secreto profesional.
- Las personas que por disposición de la ley, de la autoridad o por un acto jurídico tengan a su cargo el manejo, la administración, el cuidado o control de bienes o intereses de una institución, entidad o persona, respecto de delitos cometidos en su perjuicio o en perjuicio de la masa o patrimonio puesto bajo su cargo o control y siempre que conozcan el hecho con motivo del ejercicio de sus funciones.

Acción penal

La acción penal será pública o privada. Cuando sea pública, su ejercicio corresponderá al Ministerio Público, sin perjuicio de la participación que este Código concede a la víctima o a los ciudadanos.

En los delitos contra la seguridad de la Nación, la tranquilidad pública, los poderes públicos, el orden constitucional, el ambiente, la zona marítimo-terrestre, la hacienda pública, los deberes de la función pública, los ilícitos tributarios y los contenidos en la Ley de aduanas, Nº 7557, de 20 de octubre de 1995; la Ley orgánica del Banco Central de Costa Rica, Nº 7558, de 3 de noviembre de 1995 y la Ley contra el enriquecimiento ilícito de los servidores públicos, Nº 6872, de 17 de junio de 1983, la Procuraduría General de la República también podrá ejercer directamente esa acción, sin subordinarse a las actuaciones y decisiones del Ministerio Público. En los asuntos iniciados por acción de la Procuraduría, esta se tendrá como parte y podrá ejercer los mismos recursos

que el presente Código le concede al Ministerio Público.

¿Qué son delitos de acción penal pública o de acción penal privada?

Son aquellos hechos delictivos que afectan no solamente a determinados individuos sino a la sociedad misma, dada la gravedad del delito.

Los delitos de acción penal privada son aquellos hechos delictivos que afectan a determinadas personas sin dañar a la sociedad.

Denuncia por delito de acción pública perseguible a instancia privada

Cuando el ejercicio de la acción penal pública requiera instancia privada, el Ministerio Público sólo la ejercerá una vez que formulen denuncia, ante autoridad competente, el ofendido mayor de quince años o, si es menor de esa edad, en orden excluyente, sus representantes legales, tutor o guardador. Sin embargo, antes de la instancia, podrán realizarse los actos urgentes que impidan continuar el hecho o los imprescindibles para conservar los elementos de prueba, siempre que no afecten la protección del interés de la víctima.

La instancia privada permitirá perseguir a todos los autores y partícipes.

La víctima o su representante podrán revocar la instancia en cualquier momento hasta antes de acordarse la apertura a juicio. La revocatoria comprenderá a los que hayan participado en el hecho punible.

El Ministerio Público ejercerá directamente la acción cuando el delito se haya cometido contra un incapaz o un menor de edad, que no tengan representación, o cuando lo haya realizado uno de los parientes hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad, el representante legal o el guardador.

Delitos de acción pública perseguibles sólo a instancia privada

Son delitos de acción pública perseguibles a instancia privada:

- a) Las relaciones sexuales consentidas con una persona mayor de doce años y menor de quince, el contagio de enfermedad y la violación; en este último caso, cuando la persona ofendida sea mayor de quince años y no se halle privada de razón o esté incapacitada para resistir.
- b) Las agresiones sexuales, siempre que no sean agravadas ni calificadas.
- c) Las lesiones leves y las culposas, el abandono de personas, la ocultación de impedimentos para contraer matrimonio, la simulación de matrimonio, las amenazas, la violación de domicilio y la usurpación.
- d) El incumplimiento del deber alimentario, del deber de asistencia y el incumplimiento o abuso de la patria potestad.
- e) Cualquier otro delito que la ley califique como tal.

Delitos de acción privada

Son delitos de acción privada:

- a) Los delitos contra el honor.
- b) La propaganda desleal.
- c) Cualquier otro delito que la ley califique como tal.

Conversión de la acción pública en privada

La acción pública podrá convertirse en privada a pedido de la víctima, siempre que el Ministerio Público lo autorice y no exista un interés público gravemente comprometido, cuando se investigue un delito que requiera instancia privada o un delito contra la propiedad realizado sin grave violencia sobre las personas. Si existen varios ofendidos, será necesario el consentimiento de todos.

Acción civil por daño social

La acción civil podrá ser ejercida por la Procuraduría General de la República, cuando se trate de hechos punibles que afecten intereses colectivos o difusos.

La acción civil deberá ser ejercida por un abogado de una oficina especializada en la defensa civil de las víctimas, adscrita al Ministerio Público, cuando:

- a) El titular de la acción carezca de recursos y le delegue su ejercicio.
- b) El titular de la acción sea incapaz de hacer valer sus derechos y no tenga quien lo represente, sin perjuicio de la intervención del Patronato Nacional de la Infancia.

¿Puede ser anónima la denuncia?

Nunca la denuncia puede ser anónima. Recordemos que la denuncia es un instrumento con el que cuenta el ciudadano para hacer que el estado asuma su obligación de llevar adelante el proceso penal y se sancione a los responsables de delitos y crímenes. Sin embargo, bajo el pretexto de dar un instrumento a los ciudadanos, no se puede fomentar la intriga y la irresponsabilidad.

Para evitar este tipo de situaciones fomentar la participación cívica responsable, se exige veracidad al denunciante y se pide que se identifique de tal manera a hacerlo responsable de su mentira si se realiza una denuncia de manera calumniosa.

Tanto la formulación de una denuncia como todas las actuaciones del Ministerio Público son absolutamente gratuitas.

Deber de denunciar y protección a los denunciantes

Los ciudadanos, en general, no tienen la obligación de denunciar. El Estado

cuenta con mecanismos para averiguar si sus instituciones públicas funcionan bien o mal, si el dinero se gasta en lo que corresponde o no. Este trabajo lo debe hacer de diversas formas la Contraloría General de la República. En caso que encuentren una irregularidad y consideren que están ante un caso de delito o crimen, tienen la obligación de denunciar para que el Estado sancione a los responsables. La denuncia es un instrumento de lucha ciudadana contra la corrupción pero no es obligatoria salvo que la persona que conozca la existencia del hecho punible sea un funcionario o empleado público que sepa de esa situación en el ejercicio de su cargo.

La Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley N° 8422) establece que "la Contraloría General de la República, la Administración y las auditorías internas de las instituciones y empresas públicas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que de buena fe presenten ante sus oficinas denuncias por actos de corrupción". Más allá de la protección de la identidad no está previsto ningún otro tipo de mecanismo.

Los estándares normativos aplicables al deber de los funcionarios públicos de denunciar los actos de corrupción de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus funciones, así como la obligación de proteger a los denunciantes de buena fe de actos de corrupción.

Existen los siguientes estándares aceptados para el deber de denuncia y protección a los denunciantes:

- El deber de los funcionarios públicos de denunciar actos de corrupción.
- La existencia de mecanismos para hacer efectivo dicho deber de denuncia.
- La obligación de los organismos públicos de proteger a los denunciantes de actos de corrupción.

- La aplicación de mecanismos para hacer efectivo dicho deber de protección.

La Ley General de Control Interno establece lo siguiente la garantía de la confidencialidad de los denunciantes y estudios que originan la apertura de procedimientos administrativos. La Contraloría General de la República, la administración y las auditorías internas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias ante sus oficinas.

La única protección que se establece consiste en guardar la identidad del denunciante aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo según lo establece el artículo 18 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

La información, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan las auditorías internas, la administración y la Contraloría General, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo. Una vez notificado el informe correspondiente y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que obren en el expediente administrativo.

Para todos los casos, la Asamblea Legislativa, en el ejercicio de las facultades contenidas en el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política, podrá acceder a los informes, la documentación y las pruebas que obren en poder de las auditorías internas, la administración o la Contraloría General de la República.

Más allá de la protección de la identidad no está previsto ningún otro tipo

de mecanismo o protección especial para los denunciantes.

¿Necesito un abogado?

Para los delitos de acción penal pública no se requiere de un abogado, basta con realizar tu denuncia en la Fiscalía, y desde ese momento el fiscal de turno tiene la obligación de investigar el hecho, individualizar a los responsables y buscar la sanción correspondiente ante el juez penal.

Desestimación

Cuando el hecho denunciado no constituya delito o no sea posible proceder, el Ministerio Público solicitará al tribunal del procedimiento preparatorio, mediante requerimiento fundado, la desestimación de la denuncia, la querrela o las actuaciones policiales.

La desestimación no impedirá reabrir el procedimiento cuando nuevas circunstancias así lo exijan, ni eximirá al Ministerio Público del deber de practicar los actos de investigación que no admitan demora.

La resolución que admite la desestimación se comunicará a la víctima de domicilio conocido que haya pedido ser informada del resultado del procedimiento y será apelable por la víctima, el querellante, el actor civil y el Ministerio Público.

Ministerio Público

El Ministerio Público ejercerá la acción penal en la forma establecida por la ley y practicará las diligencias pertinentes y útiles para determinar la existencia del hecho delictivo. Tendrá a su cargo la investigación preparatoria, bajo control jurisdiccional en los actos que lo requieran.

- Deberá practicar las diligencias y actuaciones de la investigación preparatoria que no requieran autorización judicial ni tengan contenido jurisdiccional.

Podrá exigir informaciones de cualquier funcionario o empleado público, quienes están obligados a colaborar con la investigación, según sus respectivas competencias y a cumplir las solicitudes o pedidos de informes que se realicen conforme a la ley.

Podrá disponer las medidas razonables y necesarias para proteger y aislar indicios de prueba en los lugares donde se investigue un delito, a fin de evitar la desaparición o destrucción de rastros, evidencias y otros elementos materiales.

Los representantes del Ministerio Público deberán formular sus requerimientos y conclusiones en forma motivada y específica.

Facultad de investigación

El Ministerio Público podrá realizar las diligencias que permitan asegurar los elementos de prueba esenciales sobre el hecho punible y determinar a sus autores y partícipes, aun cuando se haya suspendido el proceso a prueba o se haya aplicado un criterio de oportunidad.

Anticipo jurisdiccional de prueba

Cuando sea necesaria la práctica de un acto definitivo e irreproducible, que afecte derechos fundamentales, o deba recibirse una declaración que, por algún obstáculo difícil de superar, se presuma que no podrá recibirse durante el juicio o, cuando por la complejidad del asunto, exista probabilidad de que el testigo olvide circunstancias esenciales sobre lo que conoce, el Ministerio Público o cualquiera de las partes podrá requerir al juez que la realice o reciba.

Privacidad de las actuaciones

El procedimiento preparatorio no será público para terceros. Las actuaciones sólo podrán ser examinadas por las partes, directamente o por medio de sus representantes.

Los abogados que invoquen un interés legítimo serán informados por el Ministerio Público sobre el hecho que se investiga y sobre los imputados o detenidos que existan, con el fin de que decidan si aceptan participar en el caso.

Las partes, los funcionarios que participan de la investigación y las demás personas que, por cualquier motivo, tengan conocimiento de las actuaciones cumplidas, tendrán la obligación de guardar secreto. El incumplimiento de esta obligación será considerado falta grave.

¿Quiénes pueden recurrir al Ministerio Público?

Todas las personas, naturales o jurídicas, pueden solicitar la intervención del Ministerio Público, y no será impedimento para ello la nacionalidad, el sexo, la minoría de edad, impedimentos físicos o mentales, la incapacidad legal del sujeto, o el hecho de que esté internado en un centro penitenciario, jefatura o comisaría de policía, albergues de menores, o en cualquier hospital o centro de tratamiento.

¿Quién aplica la ley?

- El único que puede hacer justicia es el Sistema Judicial.
- El Poder Legislativo es el que se ocupa de hacer las leyes.
- El Poder Ejecutivo es el encargado de administrar el país.
- El Poder Judicial es el que se ocupa de aplicar las leyes.

Policía Judicial

Como auxiliar del Ministerio Público y bajo su dirección y control, la policía judicial investigará los delitos de acción pública, impedirá que se consuman o agoten, individualizará a los autores y partícipes, reunirá los elementos de prueba útiles para fundamentar la acusación y ejercerá las demás funciones que le asignen su ley orgánica y este Código. El Ministerio

Público dirigirá la policía cuando esta deba prestar auxilio en las labores de investigación. Los funcionarios y los agentes de la policía judicial deberán cumplir siempre las órdenes del Ministerio Público y las que, durante la tramitación del procedimiento, les dirijan los jueces.

En casos excepcionales y con fundamentación, el Fiscal General podrá designar directamente a los oficiales de la policía judicial que deberán auxiliario en una investigación específica. En este caso, las autoridades policiales no podrán ser separadas de la investigación, si no se cuenta con la expresa aprobación de aquel funcionario. Los funcionarios y agentes de la policía judicial respetarán las formalidades previstas para la investigación, y subordinarán sus actos a las instrucciones de carácter general o particular que emita el Ministerio Público.

Todos los habitantes del país tenemos derecho a exigir el cumplimiento de las leyes.

Función

La policía judicial, por iniciativa propia, por denuncia o por orden de autoridad competente, procederá a investigar los delitos de acción pública; impedir que los hechos cometidos sean llevados a consecuencias ulteriores; identificar y aprehender preventivamente a los presuntos culpables y reunir, asegurar y ordenar científicamente las pruebas y demás antecedentes necesarios para basar la acusación o determinar el sobreseimiento. Si el delito es de acción privada, sólo deberá proceder cuando reciba orden del tribunal; pero, si es de instancia privada, actuará por denuncia de la persona autorizada para instar.

Atribuciones

La policía judicial tendrá las siguientes atribuciones:

- Recibir denuncias.
- Cuidar que el cuerpo y los rastros

del delito sean conservados.

- Si hay peligro de que cualquier demora comprometa el éxito de la investigación, hacer constar el estado de las personas, cosas y lugares, mediante inspecciones, planos, fotografías, exámenes técnicos y demás operaciones que aconseje una adecuada investigación.
- Proceder a los allanamientos y las requisas, con las formalidades y limitaciones establecidas en este Código.
- Ordenar, si es indispensable, la clausura del local en que por indicios se suponga que se ha cometido un delito.
- Entrevistar a los testigos presumiblemente útiles para descubrir la verdad.
- Citar, aprehender e incomunicar al presunto culpable en los casos y forma que este Código autoriza.
- Entrevistar e identificar al imputado respetando las garantías establecidas en la Constitución y las leyes.
- En el caso de los incisos b), c) y d) si no puede realizar la diligencia por impedimento legal deberá tomar las previsiones del caso para que no se alteren las circunstancias por constatar, mientras interviene el juez o el fiscal.

¿Dónde tramitar denuncias?

Cuando una persona es víctima o testigo de un delito puede poner su denuncia ante cualquier policía uniformado, quien si no puede recibirla en ese momento, le indicará dónde hacerlo. También puede interponerla ante un oficial del OIJ o preguntar a la Policía cuál es la Fiscalía más próxima.

El número de la central de la Corte es el 295-3000. Allí le pueden proporcionar los teléfonos y las direcciones electrónicas de cualquier oficina.

Requisitos para presentar una denuncia

Haber sido víctima o testigo de un delito (hay casos en que solo la víctima puede denunciar).

Pueden denunciar un delito: nacionales, extranjeros, adolescentes niños y niñas.

También pueden denunciar la víctima directamente ofendida por el delito, cónyuge, conviviente, hijo o padre adoptivo, parientes, herederos, socios, asociados, miembros de asociaciones, fundaciones o grupos.

El denunciante debe dar todos los datos que se le soliciten y referirse ampliamente al hecho, aportar pruebas si las tiene consigo, o indicar dónde se encuentran.

Presentar un documento de identidad (no es imprescindible).

Oficina de defensa civil de las víctimas

Le corresponde proteger el derecho de la víctima de un delito a ser recompensada económicamente por los daños y perjuicios causados.

Teléfono: 437-0453. Correo electrónico: defensavictima@poder-judicial.go.cr
Oficina de atención a la víctima del delito

Proporciona orientación a la víctima, y le informa de cuáles oficinas u organizaciones le pueden dar colaboración y apoyo.

Teléfono: 295-3271, 295-3565. Correo electrónico: victimadelito@poder-judicial.go.cr

Requisitos para presentar una denuncia por una contravención

Contravención: falta menor que una persona comete contra la integridad corporal de las personas (lesiones leves, amenazas personales, etc.). No son consideradas como un delito, sino

que constituye una falta menor que se sanciona con días multa, según sea el caso.

- Presentar cédula de identidad, cédula de residencia o pasaporte al día. Para el caso de menores de, deben presentar: certificaciones de nacimiento o tarjeta de identificación (menores de 12 años en adelante).
- Nombre completo de la persona a la que se va a denunciar.
- Dirección exacta del supuesto infractor o cualquier otro punto de referencia donde se le pueda ubicar a esta persona.
- Aportar prueba testimonial (testigos). Información: comunicarse al juzgado contravencional: 440-0887

Poder Judicial

Línea telefónica gratuita de información: 800-800-3000.

Información sobre: requisitos para presentar demandas en materia laboral, civil, familia y tránsito; cómo presentar una denuncia penal y ante quién debe hacerlo; cómo solicitar un expediente archivado; cómo retirar un vehículo o pertenencia decomisadas; información referente a denuncias por violencia doméstica; cómo presentar recursos de amparo y de habeas corpus en la Sala Constitucional, etc.

Formato de denuncia en vía judicial¹

Señores:
 Fiscalía o Ministerio Público

Quienes suscriben (nombre e identificación de las personas que interponen la denuncia) de conformidad con los artículos 278, 279 y 280 del Código de Procedimientos Penales, procedemos a interponer formal denuncia contra (nombre e identificación de persona o personas en contra de quien se interpone la denuncia) por la supuesta comisión del delito de (delito supuestamente cometido-posible calificación legal).

QUE, Ingrese aquí el contenido de su denuncia explicando todos los detalles posibles.

Debe quedar clara la identidad del denunciante, o los denunciantes si son varios. También se debe fijar el domicilio, es decir, indicar dónde viven.

Detenido (s):

- » NO
- » SI. Hora de la detención

Hora en que ocurrieron los hechos:

Ubicación exacta del sitio en donde ocurrieron los hechos:
 Descripción de los hechos:

QUE, por el presente escrito vengo a formular denuncia sobre los siguientes hechos, que paso a detallar seguidamente.-----

Para contar bien lo que pasó, el o los denunciantes deben tratar de responder las siguientes preguntas:

- ¿Qué se hizo?
- ¿Quién lo hizo?
- ¿A quién le hizo?
- ¿Cuándo lo hizo?
- ¿Dónde lo hizo?
- ¿Por qué lo hizo?

Referencia a otros documentos que se adjuntan (Informes de actuaciones, actas de secuestro, fotografías, etc.)

Nombre y datos de identificación y localización de víctimas o damnificados por el hecho:

- 1.-
- 2.-

1 Basado en el modelo preparado por María Virginia Cajiao.

- 3.-
- 4.-

Nombre y datos de identificación y localización de otros testigos:

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-

Otras pruebas:

- 1.-
- 2.-
- 3.-
- 4.-

Nombre completo y firma

Número de cédula o documento de identidad

Datos para su localización (dirección-casa y trabajo-, teléfono-casa, trabajo, celular-, fax, correo electrónico, etc.

QUEJAS Y DENUNCIAS ADMINISTRATIVAS

Contraloría General de la República

Cualquier persona puede presentar denuncias sobre irregularidades en la función pública ante la Unidad de Denuncias y Declaraciones Juradas., será la unidad de la Contraloría General encargada de valorar la admisibilidad de las denuncias presentadas ante este órgano contralor, conforme a lo establecido en estos lineamientos.

Requisitos de las denuncias

La Contraloría General de la República dará trámite únicamente a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales en relación con el uso y manejo de fondos públicos o que afecten la Hacienda Pública y lo regulado por la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

En la admisión de las denuncias se atenderán los principios de simplici-

dad, economía, eficacia y eficiencia.

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.

- a) 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 el sujeto que presuntamente los realizó.
- b) Se deberá señalar la posible situación irregular que afecta la Hacienda Pública por ser investigada.
- c) El denunciante deberá indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado.
- d) 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.

En caso de determinar la Contraloría General que existe 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.

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.

La Contraloría General procurará que los jefes de las instituciones públicas y las auditorías internas, atiendan las denuncias que les sean remitidas por este órgano contralor relacionadas con sus competencias específicas, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno y demás normativa vigente.

La Contraloría General de la República, como ente rector del Sistema de Fiscalización y Control Superiores y de acuerdo con los procedimientos establecidos por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, determinará los casos en que dará el seguimiento de las denuncias que remita a los diferentes actores de dicho Sistema, con el fin de que cumplan su obligación de atenderlas.

El Área de Denuncias y Declaraciones Juradas desestimará o archivará las denuncias que se remitan a la Contraloría General cuando se presente alguna de las siguientes condiciones:

- Si la denuncia no corresponde al

ámbito de competencia descrito en el artículo segundo de estos lineamientos.

- 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 la Contraloría General.

- Si los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.

- Si los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y la Administración Pública denunciada.

- Si los hechos denunciados se dirigen a establecer responsabilidades administrativas o civiles de funcionarios municipales que dependan del Alcalde, ya que en ese caso deberán ser presentadas directamente ante la Municipalidad respectiva, por la autonomía municipal que la Constitución Política y la Ley le han conferido a los Gobiernos Locales respecto a los asuntos relacionados con esos servidores.

- 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 la Contraloría General, según lo establecido en el Manual General de Fiscalización Integral.

- Si el asunto planteado ante la Contraloría General, 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.

- 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 la Contraloría General o por otras instancias competentes.
- Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el artículo 6°.

La desestimación o archivo de las denuncias se realizará mediante un acto debidamente motivado donde acredite los argumentos valorados para tomar esa decisión. Cuando en las Áreas de Fiscalización 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 o en las herramientas que defina la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa.

Al denunciante se le deberá comunicar cualquiera de las siguientes resoluciones que se adopte de su gestión:

- La decisión de desestimar la denuncia y de archivarla.
- La decisión de trasladar la gestión para su atención a lo interno de la Contraloría General, la Administración, la Auditoría Interna de la entidad involucrada, al órgano de control que corresponda o al Ministerio Público.
- 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.

Para mayor información

- Llame a la línea gratuita 800-827-3737 o visite las oficinas ubicadas de la Contraloría General de La República 450 metros al Oeste, Sabana Sur.
- Horario: de lunes a viernes de

8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- Plataforma de Servicios: 501-8200
- Teléfono: 501-8000
- Fax: 501-8100
- Apartado Postal: 1179-1000 San José, Costa Rica
- Correo Electrónico: contraloria.geral@cgr.go.cr

QUEJAS ANTE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

¿Quién puede plantear una queja ante la CCSS?

Cualquier persona física o jurídica que se considere agraviada o violentada en sus derechos, podrá interponer los reclamos correspondientes sin discriminación alguna. Deberán ser presentados de inmediato o, a más tardar, dentro de los cinco días hábiles siguientes al hecho que los originó, salvo cuando el afectado se encuentre internado; en tal caso, el plazo comenzará a correr a partir de su egreso del centro de salud.

Denuncias ante la CCSS

El reclamo o la denuncia podrán ser presentados por escrito o verbalmente, por el ofendido o por un tercero a solicitud de aquel, con los datos que permitan identificar al afectado, su domicilio para notificaciones, los hechos o las omisiones que motivan su reclamo, con indicación de las personas o dependencias involucradas y cualquier referencia a elementos de prueba. El afectado podrá pedir reserva de su identidad y la Auditoría deberá respetar este deseo en el tanto que, de no hacerlo, pueda afectarlo en cuanto a la continuidad y seguridad del servicio requerido.

Recibido el reclamo o la denuncia, la Auditoría procederá a realizar una investigación preliminar sumaria, con

audiencia a las partes afectadas. Cuando la queja o denuncia involucre la acción u omisión de un funcionario, se le dará audiencia a este para que presente su descargo.

La resolución deberá dictarse en un plazo máximo de ocho días, contados a partir de la presentación de la queja o del inicio del proceso, si es de oficio.

Deberá ser notificada por escrito al reclamante, si es interpuesta por un usuario.

Requisitos de la queja

Información del usuario de los servicios o interesado:

- Número de cédula:
- Nombre:
- Sexo:
- Provincia, cantón y distrito de residencia actual
- Dirección exacta
- Teléfono de la residencia
- Lugar de Trabajo
- Teléfono en el trabajo
- Nombre del Patrono para el cual labora

Información del causante de la queja:

- Cédula si la conoce
- Nombre si lo conoce
- Tipo de Funcionario, elegir entre: Administrativo Médico, Enfermera (o) Técnico, Asistente de Paciente Guarda, Misceláneo, Otro.
- Lugar donde aconteció el hecho (por ejemplo: Hosp. México, Oficinas Centrales, Clínica de La Cuesta)
- Unidad de Servicio donde aconteció el hecho (por ejemplo: Medicina de mujeres, Caja y Custodia de Valores, Atención Médica)

Información del hecho causante de queja:

- Fecha en que ocurrió
- Hora en que ocurrió
- Descripción del hecho
- Descripción de la queja
- Petición concreta
- Sugerencia para mejora

DENUNCIAS ANTE LA FISCALÍA GENERAL Y EL TRIBUNAL DE MORAL MÉDICA

Ante el Colegio de Médicos y Cirujanos se puede presentar denuncias contra alguno de sus afiliados.

La denuncia debe ser entregada por una persona debidamente identificada en las oficinas de la Fiscalía General. Si por cualquier motivo la denuncia fuese recibida por otra persona u oficina, ésta deberá ser enviada inmediatamente a la Fiscalía. Si la denuncia es entregada personalmente por otra persona que no sea el denunciante o enviada por correo tradicional, la misma debe estar autenticada por un abogado.

La denuncia deberá contener

- Indicación de la oficina a la que se dirige.
- Nombre y apellidos, calidades y lugar para notificaciones de la parte denunciante y de quien la representa.
- Nombre y apellidos de la parte denunciada.
- Los motivos o fundamentos de hecho.
- Artículos del Código de Moral Médica que considere aparentemente transgredidos
- La pretensión.
- Fecha y firma.

QUEJAS POR SERVICIOS PÚBLICOS

Ante la Autoridad Reguladora puede plantear una queja toda aquella persona que, por una u otra razón, se sienta lesionada en su relación con una empresa que brinde un servicio catalogado como público por la Ley 7593. Entre otros, los de electricidad, telecomunicaciones, acueductos y alcantarillados, riego y avenamiento, transporte público, servicios marítimos y aéreos, transporte de carga por ferrocarril, combustibles derivados de hidrocarburos.

Previamente al planteamiento de una queja ante la ARESEP, los usuarios podrán agotar la posibilidad de llegar a un entendimiento directo con el prestador, quien está obligado, cuando rechace la gestión, a fundamentar por escrito las razones. De este documento enviará copia a la ARESEP.

La prestataria del servicio deberá responderle al quejoso o al gestionante, dentro de los diez días hábiles siguientes a la interposición de la queja. Vencido ese plazo sin que se produzca la respuesta escrita del prestador, el quejoso podrá acudir con el asunto directamente ante la ARESEP.

¿Cuándo y cómo se presenta una queja?

Si el servicio público no se está dando con calidad y continuidad, cuando haya inconsistencia en el consumo facturado, cobro de tarifas diferentes a las autorizadas, o cuando la empresa no le resuelve su queja satisfactoriamente.

Recepción y tramitación de quejas

La dependencia de atención al usuario de la ARESEP deberá recibir y tramitar las quejas de los clientes de los prestadores y las de los usuarios de los servicios públicos regulados por la ARESEP y, brindar la información relativa a tarifas y condiciones generales

de prestación del servicio que dichos clientes o usuarios soliciten.

Cuando las quejas se formulen verbalmente, se levantará un acta en la que se consignarán los hechos denunciados, lugar para oír notificaciones, el nombre completo y los dos apellidos y firma de quien recibe queja. En el momento de recibir una queja así formulada, quien la recibe deberá de aprehender al quejoso que debe aportar y ofrecer, dentro de las 48 horas hábiles siguientes, las pruebas que fundamenten la denuncia. Vencido ese plazo, se archivará el asunto sin más trámite.

Requisitos de la queja

- a) Presentarse por escrito original y debidamente firmada.
- b) Ser dirigida a la Autoridad Reguladora.
- c) Incluir nombre, apellidos, copia de cédula por ambos lados, lugar de residencia o domicilio y número telefónico del reclamante.
- d) Indicar expresamente lugar para recibir notificaciones. Si es fuera del perímetro de la ciudad de San José, autorizar que se envíe por correo o facsímil; en este último caso, indicar el número de fax.
- e) En caso de que el reclamante no sea, el abonado, debe presentar una carta firmada por éste, autorizándolo para tramitar la queja, con copia de la cédula de identidad por ambos lados del abonado.
- f) Si se trata de una persona jurídica debe aportar certificación de personería o la copia de la misma en la que el funcionario de la Autoridad Reguladora que reciba la queja hará constar que verificó su autenticidad con vista del original.
- g) Señalar su pretensión, con indicación clara de la queja que se plantea, sus fundamentos de hecho y prueba correspondiente.
- h) Copia de los recibos del servicio público de interés, si la queja versa-

ra sobre cobros por servicios. De no ser así copia de un recibo reciente (de los últimos tres meses) del servicio sobre el cual se plantea la queja.

i) En caso de que se reclamen daños a artefactos eléctricos se deberá cumplir además con:

i.1 Descripción de los daños.

i.2 Si el artefacto puede ser reparado, e independientemente de que se haya reparado o no lo haya sido, se deberá aportar copia de la factura por reparación que cumpla los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación Directa, expedida a nombre del quejoso, y en la que se indique:

- » Nombre del reclamante.
- » Número de cédula de la persona física o jurídica y dirección exacta de quien extiende la factura; así como su número de teléfono.
- » Marca, modelo, número de serie y descripción del artículo dañado.
- » Daño específico del artefacto y causa del desperfecto, a criterio del técnico.
- » Costo de reparación.

i.3 Si el artefacto no puede ser reparado, se deberá, además, presentar:

- » Diagnóstico del técnico que indique que no es reparable.
- » Factura original del artículo o declaración jurada de los años de uso que tenía el artefacto autenticado por un abogado
- » Tres facturas proforma de diferentes establecimientos, indicando el valor actual de artículos similares.

Conciliación de disputas

Presentada en forma la queja, la ARESEP realizará una audiencia entre las

partes a efecto de lograr un acuerdo conciliatorio entre ellas. En caso de llegarse a un acuerdo con motivo del proceso de conciliación, se levantará un acta que contendrá lo siguiente:

- a) Nombre y demás calidades de las partes.
- b) Indicación clara de la causa del conflicto y de sus alcances.
- c) Nombre de los mediadores o conciliadores y si corresponde, nombre de la Institución para la cual laboran.
- d) Relación puntual de los acuerdos adoptados.
- e) Si hubiere proceso judicial o administrativo iniciado o pendiente, indicar expresamente el órgano que lo conoce, el número de expediente y su estado actual y, la mención de la voluntad de las partes de concluir, parcial o totalmente, ese proceso.
- f) Indicación, dentro del perímetro de la oficina, o la casa donde las partes recibirán notificaciones.
- g) Las firmas de todas las partes involucradas, así como la del mediador o conciliador.

El conciliador o mediador deberá hacer constar en el documento, que ha:

- a) Informado a las partes de los derechos que se encuentran en juego y que les ha advertido que el acuerdo puede no satisfacer todos sus intereses.
- b) Advertido sobre el derecho que les asiste de consultar con un abogado, antes de firmarlo, el contenido del acuerdo conciliatorio.

La comparencia a la audiencia que se convocará, es obligatoria para las partes, si debidamente notificado, el denunciante no compareciere, después de una única prevención, se archivará el trámite de conciliación sin más trámite. Del acta levantada se entregará copia a las partes.

Procedimientos de la Ley General de Administración Pública

Una vez agotada la fase de conciliación sin que se haya resuelto la controversia, la ARESEP, iniciará el procedimiento sumario u ordinario, según sea el caso, establecidos en el Libro Segundo de la Ley General de Administración Pública. El auto inicial se le notificará al prestador, al quejoso y al concedente del servicio de que se trate, quien por ello no adquirirá la condición de parte.

Resolución de quejas, controversias y denuncias

En la decisión final que adopte el Regulador General en la tramitación de la queja o la denuncia, se establecerá el carácter fundado o no de ésta. En caso que se compruebe que la queja o la denuncia resulta fundada, el Regulador General dispondrá que el prestador adopte las medidas necesarias para corregir la anomalía o prestar el servicio, y en caso que así lo haya pedido el quejoso o el denunciante, y correspondiere de acuerdo con el mérito de los autos y fuere cuantificable, se establecerá la indemnización que deberá pagar al prestador.

La resolución que se dicte será vinculante para las partes, sin perjuicio de los recursos administrativos procedentes, conforme a la ley. La información sobre consultas y quejas estará a disposición de cualquier interesado, sin importar el estado en que se encuentre el trámite del a queja o consulta.

Denuncias realizadas por personas con discapacidad

El artículo 285 de la Ley General de la Administración Pública tiene como excepción lo señalado en el artículo 5 de la Ley 7600 y 9 de su Reglamento, para las personas que sufren alguna discapacidad, se les deben brindar servicios de apoyo y ayuda técnica para que estas puedan ejercer sus derechos y deberes, por tal razón en

el caso de presentación de quejas, no se les exige la formalización de sus denuncias, las mismas pueden hacerlas vía telefónica al amparo de los artículos indicados.

DENUNCIAS ANTE RECOPE

Presentación de las denuncias

La denuncia puede presentarse mediante nota, correo electrónico o en el formato AI-01-06-015 "Formulario para la recepción de denuncias" que se encuentra en el sitio Web de RECOPE.

Si la denuncia es verbal el funcionario de la Auditoría Interna que la reciba, registra la información en el formato AI-01-6-015.

El denunciante debe ser lo más específico posible en lo concerniente a: descripción de los hechos presuntamente anómalos, el nombre de los presuntos responsables y el sitio o dependencia donde ubicar las pruebas o remitirlas si fuese el caso si las tuviera en su poder.

Puede presentar una denuncia anónima; sin embargo solo se podrá realizar la investigación preliminar, si en el texto se detallan elementos de prueba suficientes y fidedignos, que permitan realizar la valoración. De no cumplir con lo anterior se procederá a su archivo sin más trámite.

Es necesario que en la preparación del documento el denunciante:

- Anote su nombre y apellidos, número de identificación legalmente válido, número de teléfono donde puede contactarse y lugar para atender notificaciones.
- Indique si la denuncia fue presentada en otra instancia. Si fuera así anote el nombre de dicha entidad.
- Indique las razones por las cuáles

presenta la denuncia.

- Describa los hechos, referenciándolos a pruebas donde se evidencie la situación. En la medida de lo posible, adjunte documentos u otro tipo de prueba que muestre los hechos denunciados.
- Indique el nombre y apellidos de los denunciados cuando sean de su conocimiento, señalando lugar de trabajo o de residencia o, en su defecto, dónde se les podría localizar.
- Si existieran testigos que sean de su conocimiento, de alguno o todos los hechos contemplados en la denuncia, indique los nombres y apellidos, lugar de trabajo o residencia y teléfono donde se le pueda localizar.
- Firme el documento.

Es conveniente que la redacción de los hechos denunciados sea:

- Clara: que permita fácilmente comprender cuál es la situación.
- Precisa: detallando datos exactos asociados a los hechos. Ejemplo: personas presuntamente involucradas, fechas, lugares, montos, etc.

Direcciones para presentar denuncias

- Oficinas Centrales de RECOPE, Auditoría Interna, piso N° 11. Barrio Tournón.
- Apartado postal: 4351-1000 San José
- N° de Fax: 221-0291
- N° de teléfono: 221-0291
- Correo electrónico: Ingrese a: www.recope.go.cr. Seleccione la opción "Contáctenos". Seleccione la opción "Denuncias sobre eventuales actos irregulares".

DENUNCIAS ANTE LA OFICINA DE CONTROL HUMANO DEL MINISTERIO DE SALUD

Requisitos

Para presentar una denuncia puede utilizarse el "Formulario para la presentación de denuncias" en las oficinas locales correspondientes.

La petición deberá contener:

- 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) La pretensión, con indicación de los daños y perjuicios que se reclamen, y de su estimación, origen y naturaleza;
- 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 claramente del escrito o de los documentos anexos.

La falta de firma producirá necesariamente el rechazo y archivo de la petición. En caso de que se presente una denuncia anónima el Ministerio de Salud, evaluará su atención.

El trámite total no debe exceder un mes, de acuerdo a la Ley General de Administración Pública.

El tiempo estimado depende de la complejidad del asunto en cuestión.

Se pueden presentar denuncias por teléfono, fax, carta o personalmente. Se presenta ante la Unidad de Atención al Cliente en la planta baja del edificio norte del Ministerio de Salud.

GUÍA PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS, QUEJAS O SUGERENCIAS MS-DPAH-UAC-FPD-070

- Fecha
- Denuncia presentada en: Nivel Central (DPAH) ☐ Nivel Regional ☐ Nivel Local ☐
- Nombre del DENUNCIADO
- Ubicación de la denuncia
- Provincia
- Dirección exacta
- Ha presentado la denuncia en otra dependencia: No ☐ Sí ☐
- Dónde
- Señalar

COLUMNA A	COLUMNA B
TIPO DE ACTIVIDAD	TIPO DE DENUNCIA
A1 ☐ Actividades comerciales: (bares, restaurantes, discotecas y otros)	B1 ☐ ruido y vibraciones
	B2 ☐ olores
A2 ☐ Habitacionales: (viviendas, condominios, urbanizaciones y otros)	B3 ☐ humos y gases
	B4 ☐ polvo o partículas
A3 ☐ Actividades Industriales: (química, alimentaria, talleres, bodegas y otros)	B5 ☐ aguas negras, tanque séptico
	B6 ☐ aguas residuales, planta tratamiento
A4 ☐ Agroindustria (porcinas, beneficios de café, cultivo de helechos y otros)	B7 ☐ aguas pluviales o servidas
A5 ☐ Centros educativos, de salud y religiosos (centros educativos, asistencia social, iglesias y otros)	B8 ☐ manejo de desechos sólidos
	B9 ☐ inhabilitabilidad
	B10 ☐ vectores (moscas y otros) y roedores

A6 ☐ Otros (rellenos sanitarios, botaderos y otros)	B11 ☐ descargas de lixiviados
	B12 ☐ salud ocupacional
	B13 ☐ uso de sustancias tóxicas
A7 ☐ Recreativos (piscinas, gimnasios y otros)	B14 ☐ seguridad
	B15 ☐ almacenamiento de combustibles o gas
	B16 ☐ contaminación de fuentes de agua
	B17 ☐ Otro

- Descripción de la denuncia
- Nombre del denunciante: número de cédula
- Teléfono
- Dirección exacta o Fax para notificaciones

- Autorización: "Autorizo a esta oficina del Ministerio de Salud a trasladar los documentos presentados a otra instancia, en caso de ser necesario".

- Firma

- Recibido por

MINISTERIO DE TRANSPORTES

Corresponde a la Contraloría de Servicios atender todas las denuncias del público que competen al Ministerio de Obras Públicas y Transportes. Esta entidad recibe la denuncia y la traslada a la entidad competente.

La Contraloría cuenta con cinco días hábiles para indicar el trámite que se le ha dado: traslado, inicio de la investigación o análisis.

Se tienen diez días hábiles para efectuar el análisis o investigación y enviar la respuesta definitiva al remitente del documento. Cuando exista una causa justificada, se puede solicitar un plazo adicional para el estudio o investigación del caso.

Denuncias por faltas cometidas por Inspectores de Tránsito en sus funciones policiales

Dirigirlas: al Departamento de Inspección Policial, Ministerio de Obras Públicas y Transportes.
 Teléfono 257-7798. Oficinas centrales, San José, avenidas 20 y 22 calle 9.

Requisitos

1. Puede ser por escrito o personalmente.
2. Calidades completas y nombre del denunciante.
3. Si es posible identificación por número de código, o nombre del inspector de tránsito infractor. Caso contrario identificación o matrícula del vehículo oficial.
4. Lugar exacto o número de facsímil

para atender notificaciones.

5. Narración sucinta de los hechos que sirven de fundamento para la denuncia.

Trámite

De conformidad con la Ley General de la Administración Pública.

1. Precalificación de los hechos.
2. Apertura del procedimiento.
3. Ofrecimiento de pruebas (solo por escrito).
4. Celebración de una audiencia oral y privada con la presencia de todas las partes involucradas. Evacuación de todo tipo de prueba pertinente, pudiendo ser verbalmente o por escrito.
5. Finalmente dictado de una recomendación dirigida al Consejo de Personal de la Policía de Tránsito.

Se pueden presentar denuncias vía electrónica en la dirección: <http://www.mopt.go.cr/quejas.html>

RÍTEVE

Atención al cliente: 800 788 00 00
Denuncias: 800 788 55 55
Cita previa: 905 788 00 00
Administración: 209 2000
Correo electrónico: clientes@rtv.co.cr

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Es el órgano superior consultivo, técnico-jurídico, de la Administración Pública, y el representante legal del Estado en las materias propias de su competencia. Tiene independencia funcional y de criterio en el desempeño de sus atribuciones.

Sus principales atribuciones son las si-

guientes:

1. Como abogado del Estado le corresponde representarlo en todo proceso judicial en el que tome parte.
2. Ejerce la función consultiva de la Administración Pública en materia jurídica. Por medio de esta función se orienta la actividad administrativa del Estado y de los demás organismos públicos, garantizando el apego al ordenamiento jurídico vigente. Ello se expresa en dictámenes vinculantes y opiniones jurídicas no vinculantes que constituyen jurisprudencia administrativa, así como en la asesoría directa a los diversos entes públicos y en un contacto permanente con las distintas esferas públicas de decisión.
3. Ejerce una labor de asesor imparcial de la Sala Constitucional contribuyendo con su criterio técnico respecto de las acciones de inconstitucionalidad, o bien consultas judiciales, que cuestionen o se refieran a actos o normas administrativas formuladas por los órganos jurisdiccionales.
4. Contribuye a velar por la protección y defensa efectiva del ambiente. Para ello, cuenta con potestad para interponer acciones judiciales dirigidas a restaurar ese bien jurídico, sancionar sus violaciones y reclamar las indemnizaciones procedentes.
5. Representa al Estado en los actos y contratos que deban formalizarse mediante escritura pública.
6. Interviene en representación del Estado en las causas penales de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.
7. Defiende en sede penal a los servidores del Estado, en los supuestos que establece su Ley Orgánica.
8. Actualiza la información normativa del Estado por medio del Sistema Nacional de Legislación Vigente (SINA-LEVI), sistema que brinda seguridad jurídica y que puede ser consultado por cualquier persona, pública o privada, en forma local o telemática.

9. La Procuraduría Ambiental y de la Zona Marítimo Terrestre tiene como atribución actuar en defensa del patrimonio nacional, de los recursos existentes en la zona marítimo terrestre, el mar territorial, la zona económica exclusiva y la plataforma continental.

Las acciones que debe realizar son las siguientes:

1. Tomar las acciones necesarias para proteger el medio, a fin de garantizar el derecho constitucional de toda persona a un ambiente sano y ecológicamente equilibrado.
2. Velar por la aplicación correcta de convenios, tratados internacionales, leyes, reglamentos y otras disposiciones sobre esas materias, investigar de oficio o a petición de parte, toda acción u omisión que infrinja la normativa indicada.
3. Participar, desde el inicio del procedimiento, en los procesos penales en que se impute la comisión de una infracción a la violación de la legislación ambiental y de la ley de la zona marítimo terrestre.
4. Coordinar acciones con instituciones públicas o privadas, sobre todo municipalidades, asociaciones de desarrollo comunal y organizaciones no gubernamentales ambientales, para poner en marcha proyectos de información jurídica sobre la protección ambiental, la zona marítimo terrestre, la zona económica exclusiva y la plataforma continental para tutelar los recursos naturales, con participación comunal.

Servicios que brinda

Suministro de información jurídica

Los dictámenes y pronunciamientos de la Procuraduría General constituyen jurisprudencia administrativa, y son de acatamiento obligatorio para la Administración Pública, son públicos y pueden ser consultados por cualquier persona. La legislación y otras disposiciones adminis-

trativas están también a disposición del público. Igualmente, es posible tener acceso a la jurisprudencia de la Sala Constitucional en materia de acciones de inconstitucionalidad, consultas judiciales y legislativas.

Para facilitar ese conocimiento, se ha puesto a disposición del público terminales de cómputo que permiten efectuar, en forma gratuita, los diversos tipos de consulta del Sistema de Legislación Vigente (SINALEVI).

Recepción de denuncias sobre violaciones a la zona marítimo-terrestre y al ambiente

Los particulares, en forma individual o colectiva, pueden plantear denuncias por violación a la zona marítimo-terrestre o al medio ambiente (deforestación, quemas, contaminación, etc.), en papel corriente, sin necesidad de timbres ni autenticaciones, pero con una identificación clara del denunciante y del denunciado, indicando con claridad los hechos y acompañando la prueba necesaria para respaldar la denuncia.

En delitos contra el ambiente, la zona marítimo terrestre, la hacienda pública, los deberes de la función pública y el orden constitucional la Procuraduría General podrá ejercer directamente esa acción, sin subordinarse a las actuaciones y decisiones del Ministerio Público.

Denuncias por violación a la ética y transparencia

Los particulares en forma individual o colectiva, pueden plantear denuncias por violación a principios de ética y transparencia o actos de corrupción llevados a cabo por funcionarios públicos o particulares en el ejercicio de la función pública.

Dichas denuncias se podrán hacer personalmente en las oficinas de la Procuraduría de la Ética Pública, o por escrito en papel corriente, sin necesidad de timbres ni autenticaciones,

pero con una identificación debida del denunciante y del denunciado, indicando con claridad los hechos y acompañando la prueba necesaria para respaldar la denuncia.

DENUNCIAS AMBIENTALES

Denuncias ambientales ante SETENA

Entre las funciones de la SETENA, está la de atender, investigar, resolver las denuncias por degeneración o daño ambiental, y recomendar las acciones necesarias para minimizar el impacto Sobre el medio, así como las técnicamente convenientes para recuperar el ambiente. También se establece que las denuncias recibidas, las pondrá en conocimiento del Tribunal Ambiental Administrativo, con copia a la respectiva Área de Conservación.

Las denuncias ambientales que se presenten contra una actividad, obra o proyecto con expediente administrativo en la Secretaría Técnica Nacional Ambiental –SETENA, deberán gestionarse en sus oficinas centrales o en las oficinas regionales del MINAE. Esas oficinas regionales trasladarán la documentación recibida dentro de un plazo máximo de cinco días, y de ser posible se le adjuntará también un acta de inspección al sitio, elaborado por parte de los funcionarios del MINAE.

La SETENA dará trámite y atenderá, la denuncia de conformidad con lo establecido en el Manual de EIA, lo referente a los aspectos a considerar en la inspección al sitio y al acta de la misma.

Las denuncias deberán presentarse de forma verbal o por escrito. En la medida de lo posible, la misma debe incluir la siguiente información:

- La indicación del nombre completo y número de cédula o pasa-

porte del denunciante.

- Los hechos que la motivan.
- Lugar para notificaciones.
- De ser posible, el nombre completo del denunciado, la ubicación exacta de la actividad, obra o proyecto, nombre del mismo y número del expediente que se le asignó en la SETENA.

Para la denuncia verbal, el denunciante deberá apersonarse ante la Oficina del Proceso Legal de la SETENA a fin que se levante el acta correspondiente.

La SETENA debe levantar una información breve de todas las denuncias que sean de su competencia, información que debe contener la existencia o no de un proceso de Evaluación de Impacto Ambiental, responsables de las mismas, monto, período y tipo de la garantía ambiental rendida.

Contraloría Ambiental

La Ley Orgánica del Ambiente crea varios órganos de control ambiental, uno de ellos la Contraloría Ambiental. El artículo 102 de la Ley Orgánica del Ambiente establece:

“Se crea el cargo de Contralor Ambiental, adscrito al Despacho de Ambiente y Energía, quien lo nombrará. Su tarea será vigilar la aplicación correcta de los objetivos de esta ley y de las que, por su naturaleza, le correspondan. Estará obligado a denunciar cualquier violación de esta ley y las leyes conexas, ante la Procuraduría Ambiental y de la Zona Marítimo Terrestre así como ante el Ministerio Público.”

Las funciones de la Contraloría Ambiental son las siguientes:

- Vigilar la correcta aplicación de los objetivos de la Ley Orgánica del Ambiente.
- Vigilar por la correcta aplicación de los objetivos de todas las leyes

que tengan relación con el ambiente y con el desarrollo sostenible.

- Denunciar cualquier violación a la Ley Orgánica del Ambiente, la Ley de la Zona Marítimo Terrestre y otras leyes que tengan relación directa con la defensa y protección del ambiente, ante la Procuraduría Ambiental y en el Ministerio Público.
- Crear los servicios que sean necesarios para la correcta aplicación de los objetivos de la Ley Orgánica del Ambiente y de las leyes conexas con el ambiente.
- Establecer los nexos de intercambio con organismos nacionales e internacionales relacionados con la materia ambiental, para fortalecer la información o el desarrollo de programas cooperativos de beneficio para el país.
- Mantener comunicación permanente con los Consejos Regionales Ambientales, grupos ambientalistas del país y demás organismos de la sociedad civil preocupados por la defensa y desarrollo del ambiente, con el propósito de coadyuvar en las denuncias y correcta aplicación de las leyes ambientales.

Procedimiento para establecer denuncias ante la Contraloría Ambiental ¹

Las denuncias planteadas a la Contraloría son trasladadas a un funcionario que las distribuye a los diferentes subcontralores o al área de conservación respectiva.

La Contraloría trabaja en coordinación con las diferentes áreas de conservación en las que se divide nuestro territorio. Estas áreas tienen como deber atender denuncias, investigar y si es necesario plantear la denuncia ante el ente correspondiente. Además la denuncia puede trasladarse a la Procuraduría Ambiental.

Las denuncias pueden ser interpuestas por cualquier habitante de la República.

¹ http://www.minae.go.cr/despacho_ministerial/contraloria_del_ambiente.htm

ca, mayor de edad y residente en el territorio nacional

MEDIOS: El denunciante puede acogerse al medio escrito, electrónico, telefónico o mediante el Servicio 192 del ICE.

La información recabada por el funcionario será trasladada a un formulario específico que la Oficina del Contralor Ambiental desarrollo al efecto, identificada por un código interno consecutivo.

La persona al momento de la interposición de la denuncia debe:

- Dar su identificación personal completa, calidades, domicilio postal exacto, número de teléfono y fax si lo posee.
- Nombre del denunciado, sea persona física y jurídica. Aportar las pruebas correspondientes.
- Localización lo más exacta posible del daño ambiental

Calificación de la denuncia

La Oficina del Contralor, tipifica la denuncia a 5 tipos convencionales de daño según el o los recursos naturales dañados.

De acuerdo a la naturaleza y complejidad de lo mismo, la misma será trasladada para su investigación a la instancia interna del MINAE o externa, llámese SINAC u otra la Dirección competente.

Recibido el resultado de la investigación se procede a remitir el mismo al denunciante

CONTACTOS

Responsable: Guillermo Porras Sandoval
Cargo: Contralor Ambiental
Correo electrónico: gporras@minae.go.cr
Teléfono: (506) 225-66-27 Ext. 102
Fax: 225-88-62
Domicilio Legal: MINAE, San José, Costa Rica

Apartado Postal: 10104-1000

TRIBUNAL AMBIENTAL ADMINISTRATIVO

La Ley Orgánica del Ambiente establece la creación del Tribunal Ambiental Administrativo –TAA– con sede en San José y competencia en todo el territorio nacional. Es un órgano desconcentrado del Ministerio del Ambiente y Energía, con competencia exclusiva e independencia funcional en el desempeño de sus atribuciones. Sus fallos agotan la vía administrativa sus resoluciones de acatamiento estricto y obligatorio.

Denuncias ante el TAA

La denuncia deberá contener:

- El nombre y el domicilio del denunciante y del denunciado, si se conoce.
- Los hechos o los actos realizados contra el ambiente.
- Pruebas, si existen.
- Indicación del lugar para notificaciones.

Procedimiento

Al recibir la denuncia, el Tribunal identificará al denunciante y siempre oír a la persona a quien pueda afectar el resultado de la denuncia, salvo si la gravedad del hecho denunciado amerita tomar medidas inmediatas. Posteriormente, podrá notificar el resultado. El Tribunal Ambiental Administrativo recabará la prueba necesaria para averiguar la verdad real de los hechos denunciados.

Las partes o sus representantes y sus abogados, tendrán acceso a las actuaciones relativas a la denuncia tramitada ante el tribunal Ambiental Administrativo, inclusive a las actas

donde consta la investigación de las infracciones. Podrán consultarlas sin más exigencia que la justificación de su identidad o personería.

Trámite

De oficio, el Tribunal Ambiental Administrativo deberá impulsar el procedimiento y el trámite de los asuntos de su competencia, con la rapidez requerida por la situación afectada. El fallo deberá dictarse en un término no mayor de treinta días; en casos especiales, el plazo podrá ampliarse hasta por treinta días más. Se establece la obligación de la administración de dar respuesta pronta y cumplida.

Competencia

El Tribunal Ambiental Administrativo será competente para:

- Conocer y resolver, en sede administrativa, las denuncias establecidas contra todas las personas, públicas o privadas, por violación a la legislación tutelar del ambiente y los recursos naturales.
- Conocer, tramitar y resolver, de oficio o a instancia de parte, las denuncias referentes a comportamientos activos y omisos que violen o amenacen violar las normas de la legislación tutelar del ambiente y los recursos naturales.
- Establecer, en vía administrativa, las indemnizaciones que puedan originarse por violaciones con los daños producidos por violaciones de la legislación tutelar del ambiente y los recursos naturales.

Las resoluciones del Tribunal Ambiental Administrativo serán irreducibles y darán por agotada la vía administrativa.

Plazos

El trámite ante el tribunal Ambiental Administrativo no estará sujeto a ninguna formalidad. La denuncia podrá presentarse por cualquier medio de co-

municación, incluso oral. Cuando no sea escrita, deberá ratificarse durante los siguientes ocho días naturales. El Tribunal Ambiental Administrativo tiene la obligación de asesorarse por la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, cuando el caso planteado en la denuncia así lo amerite. También, puede ser asesorado por cualquier organismo, nacional o internacional o por personas físicas o jurídicas.

CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

El artículo 114 de la Ley General de la Administración Pública establece que el servidor público es un servidor de los administrados, en general, y en particular de cada individuo o administrado que con él se relacione, en virtud de su función. El funcionario tiene la obligación de considerar a ese ciudadano en el caso individual como un representante de la colectividad de que el funcionario depende y cuyos intereses debe vigilar.

Las actividades de las instituciones públicas estarán sujetas a los principios fundamentales del servicio público para asegurar su continuidad, eficiencia, adaptación a todo cambio legal o necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios, según lo establecido en la Ley General de la Administración Pública. Se puede denunciar cualquier caso de irregular desempeño de su función, a todo acto, hecho u omisión que por culpa del funcionario o negligencia ocasione trabas u obstáculos injustificados o arbitrarios a los administrados.

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios es un instrumento para promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios públicos, así como el de acercamiento entre las instituciones y los usuarios. Las instituciones de la administración pública

central y descentralizada que presten servicios a los usuarios, designarán una Contraloría de Servicios adscrita al máximo jerarca, para garantizar una comunicación fluida y directa en la toma de decisiones. Las Contralorías de Servicios estarán bajo la responsabilidad de un Contralor(a) de Servicios cuyo nombramiento lo realizará el máximo jerarca.

Sus objetivos son:

- Formar una cultura institucional orientada al usuario.
- Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.
- Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de las quejas.
- Garantizar la pronta respuesta a los usuarios.
- Apoyar el proceso de modernización institucional, mediante la generación de información que facilite la toma de decisiones requeridas para mejorar el desempeño y la satisfacción del usuario.

Funciones y atribuciones de las Contralorías de Servicios

- Velar porque se establezcan indicadores de gestión para identificar las diferentes tendencias en los servicios con el fin de disminuir reclamos y futuras quejas.
- Emitir recomendaciones para elevar la imagen de la prestación de servicios de la institución.
- Coadyuvar el control interno sobre la prestación de todos los servicios que brinda la Institución, intercediendo a favor de los usuarios.
- Promover que las unidades técnicas apliquen acciones correctivas en los servicios que presentan dificultades.
- Discriminar entre las diferentes quejas para elevar al jerarca, aquellas que ameriten su intervención.
- Impulsar el establecimiento de

instrumentos de información y procedimientos accesibles para formular quejas.

- Propiciar encuestas que permitan consultar en forma regular y sistemática, el punto de vista de los usuarios acerca de los servicios que presta la institución.
- Presentar propuestas ante el jerarca para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- Servir de enlace y coordinación, a nivel institucional, entre MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes y la Sociedad Civil.
- Establecer un sistema de control, seguimiento, resolución y respuesta oportuna de los reclamos, quejas y sugerencias presentadas por los clientes.
- Promover procesos de modernización en la prestación de servicios.
- Promover la creación de funciones contraloras en las dependencias físicamente desconcentradas.
- Establecer mecanismos de coordinación institucional que faciliten la resolución de quejas.

Obligaciones de las Contralorías de Servicios

- Velar por el establecimiento de medios de información sobre los servicios que presta la institución.
- Velar por que se tomen las acciones preventivas sobre los servicios que manifiesten potencialmente situaciones difíciles (prevención de las quejas).
- Impulsar estudios de procedimientos y simplificación de trámites en todos servicios que presta la Institución.
- Instalar un sistema de quejas institucional y dar seguimiento.
- Velar porque la Institución responda a los usuarios.
- Elaborar guías de servicio a los usuarios.

- Ejecutar sus funciones con independencia de criterio respecto a las demás dependencias operativas de la Institución.
- Preparar un plan de trabajo que contemple todas las acciones.
- Elaborar y remitir un informe de labores semestral al máximo jerarca de la Institución con copia al Ministerio de Planificación Nacional.
- Divulgar los procedimientos establecidos.

Trámite de denuncias

Toda persona física o jurídica podrá interponer consultas, quejas o denuncias respecto a los servicios prestados por la Institución y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados.

Las quejas podrán ser escritas o verbales e interpuestas por cualquier medio, pero deberán ser recibidas incluyendo al menos los siguientes datos:

- Identificación de la persona.
- Residencia y lugar para recibir notificaciones.
- Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja.
- Referencia específica o comprobantes cuando la queja se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante.

El denunciante podrá requerir reserva y secreto de su identidad, la que deberá ser guardada especialmente en aquellos casos en que se considere que, a raíz de las investigaciones puede afectarse la continuidad y atención de los servicios prestados al quejoso por la institución o bien poner en peligro su integridad física.

Las quejas interpuestas deberán ser tramitadas con la mayor diligencia

estando obligados los funcionarios a contestar las solicitudes de información y resolución de la Contraloría de Servicios en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, salvo que el caso requiera de más término hasta un máximo de quince días, y deberán estar resueltas en un plazo no mayor a dos meses, salvo que se requiera más tiempo para su investigación, en cuyo caso deberán dejarse constancia de las razones en el expediente.

Las resoluciones sobre las quejas planteadas deberán ser comunicadas al demandante en un plazo no mayor de cinco días, en forma escrita o verbal.

Deberá mantenerse un registro de control de todas las quejas planteadas y admitidas, resumiéndose los resultados de su gestión. Este registro dará origen a un informe semestral, en el cual se resumen la naturaleza y frecuencia de las quejas y las acciones INSTITUCIONALES acatadas o recomendadas para resolver el caso.

Contralorías de servicios de salud

Deben existir contralorías de servicios de salud en cada centro de salud, hospital, público o privado, y cada clínica, pública o privada, que deberá contar con los recursos necesarios para el cumplimiento adecuado de sus funciones.

Las contralorías ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio, respecto del jerarca y los demás órganos de la administración activa. Por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de administración activa, excepto las necesarias para cumplir con sus propias funciones.

Se establecen como funciones de las contralorías de servicios de salud:

- Contribuir activamente a la formación de una cultura institucional orientada al usuario.
- Informar y orientar oportunamente

te a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, así como sobre la organización, el funcionamiento, la prestación de los servicios y demás trámites administrativos que sean de su interés.

- Llevar un registro de las reacciones de los pacientes frente a los servicios, que permita medir el grado de avance en el logro de los cometidos de mejoramiento continuo de la calidad.
- Elaborar informes semestrales sobre las denuncias recibidas y las resoluciones emitidas.
- Informar semestralmente sobre las labores del período; el informe será remitido tanto a la autoridad superior del establecimiento de que se trate como a la Auditoría General, para su consolidación.
- Recibir las quejas o denuncias por violación a los derechos del paciente, para ser encausadas.
- Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a solicitud de parte, sobre fallas en el servicio o violaciones a los derechos del paciente. Cuando el reclamo implique peligro para la salud del paciente, se procederá a la presentación de una reconsideración, in situ, del jerarca de la institución o del servicio.
- Remitir el expediente de los casos probados y graves o las omisiones, para el procedimiento administrativo respectivo.
- Cumplir las normas técnicas y las disposiciones emitidas por la Auditoría General de Servicios de Salud y las del ordenamiento jurídico.
- Velar permanentemente por que se cumplan las disposiciones de la Ley.

Las contralorías de servicios de salud, para cumplir sus funciones, tendrán las siguientes potestades:

- Libre acceso, en cualquier momento, a todos los libros, archivos y documentos de la entidad, así

como a otras fuentes de información relacionadas con su actividad.

- Solicitar a cualquier funcionario o empleado, en la forma, las condiciones y el plazo que estimen convenientes, los informes, datos y documentos necesarios para el cabal cumplimiento de sus funciones.
- Solicitar a funcionarios y empleados, de cualquier nivel jerárquico, la colaboración, el asesoramiento y las facilidades que demande el ejercicio de la contraloría de servicios de salud.
- Cualesquiera otras necesarias para el cumplimiento de sus deberes.

Presentación de reclamos

Cualquier persona física o jurídica que se considere agraviada o violentada en sus derechos, podrá interponer los reclamos correspondientes sin discriminación alguna. Deberán ser presentados de inmediato o, a más tardar, dentro de los cinco días hábiles siguientes al hecho que los originó, salvo cuando el afectado se encuentre internado; en tal caso, el plazo comenzará a correr a partir de su egreso del centro de salud.

El reclamo o la denuncia podrán ser presentados por escrito o verbalmente, por el ofendido o por un tercero a solicitud de aquel, con los datos que permitan identificar al afectado, su domicilio para notificaciones, los hechos o las omisiones que motivan su reclamo, con indicación de las personas o dependencias involucradas y cualquier referencia a elementos de prueba. El afectado podrá pedir reserva de su identidad y la Auditoría deberá respetar este deseo en el tanto que, de no hacerlo, pueda afectarlo en cuanto a la continuidad y seguridad del servicio requerido.

Recibido el reclamo o la denuncia, la Auditoría procederá a realizar una investigación preliminar sumaria, con audiencia a las partes afectadas. Cuando la queja o denuncia involu-

cre la acción u omisión de un funcionario, se le dará audiencia a este para que presente su descargo.

La resolución deberá dictarse en un plazo máximo de ocho días, contados a partir de la presentación de la queja o del inicio del proceso, si es de oficio. Deberá ser notificada por escrito al reclamante, si es interpuesta por un usuario.

Resolución de denuncias o reclamos

La denuncia o el reclamo se desestimarán cuando de la investigación preliminar no se determine una violación a los derechos del paciente.

Cuando la investigación determine que existe causal suficiente para un procedimiento administrativo, el expediente se remitirá al superior jerárquico para la apertura del procedimiento y la determinación de las posibles sanciones, de conformidad con el reglamento interno de la institución de que se trate y la legislación laboral vigente.

LISTA DE CONTRALORÍAS Y CONTRALORES DE SERVICIOS

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP)

Alfaro Alfaro Shirley

Teléfono: 220-0102 ext. 105 Fax: 290-0374

Correo electrónico: salfaro@aresep.go.cr

Banco Hipotecario de Vivienda (BANHVI)

Campos Barrantes Margoth

Teléfono: 253-7113 Fax: 283-0368

Correo electrónico: marcampos@banhvi.fi.cr

Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)

LaPrade Coto Rodolfo

Teléfono: 255-0620 / 2579595 opción 5

Fax: 255-2442

Correo electrónico: contraloria@bn-cr.fi.cr

Banco Popular y de Desarrollo Comunal

Porras Mora Julia

Teléfono: 211-7136

Correo electrónico: contraloriaservicios@bp.fi.cr

Banco de Costa Rica (BCR)

Mora Fallas Minor

Teléfono: 287-9190 / 255-1100 ext.

1841,1842. Fax: 233-5843

Correo electrónico: mmora@banco-bcr.com

Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

García Jiménez Jeannette

Teléfono: 295-2608 / 295-2309 Fax:

223-1394

Correo electrónico: jgarciaj@ccss.sa.cr

Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

Salas Chacón Ana Patricia

Teléfono: 295-2599 Fax: 223-1394

Correo electrónico: apsalas@ccss.sa.cr

Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)

Marín Quirós Guido Antonio

Teléfono: 210-2828 ext. 207 / 210-2709

Fax: 220-0667

Correo electrónico: gmarin@cne.go.cr

Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)

González Arce Pablo

Teléfono: 295-5040 / 295-5042 Fax:

256-4442

Correo electrónico: pgonzalez@cnfl.go.cr

Defensoría de los Habitantes de la República

Moya Álvarez Flor

Teléfono: 258-4764 Fax: 258-4764

Correo electrónico: contraloria@dhr.go.cr / fmoya@dhr.go.cr

Dirección General de Migración y Extranjería

Hernández Novoa Melissa

Teléfono: 299-8108

Correo electrónico: melihernandeznovoa@lycos.com

Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)

Jiménez Zúñiga Gerardo

Teléfono: 258-8802 ext. 109 Fax: 222-

4382

Correo electrónico: dinadeco@racsa.co.cr

Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)

Arias Alvarado Silvia

Teléfono: 260-0833 ext. 773 o 776. Fax: 238-3149

Correo electrónico: contraloriaservicios@esph-sa.com

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA) - Región Metropolitana

Chaves Cortés William

Teléfono: Directo 256-7071 Fax: 258-7722

Correo electrónico: wchavesc@aya.go.cr / contraloriarm@aya.go.cr

Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA) - Sede Central Pavas

Castro García Rodrigo

Teléfono: 242-5131 / 242-5130 Fax:

242-5028

Correo electrónico: rodcastro@aya.go.cr

Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) - Energía

Quesada Ramírez Mayela

Teléfono: 220-7365 / 220-5650 Fax:

220-7545

Correo electrónico: mquesadar@ice.go.cr

Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) -Telecomunicaciones

Solís Soto Alex Guillermo

Teléfono: 206-1003 / 280-7146 / central

206-1704 Fax: 253-4900 / 280-3103

Correo electrónico: asolisso@ice.go.cr

Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER)

Sánchez Jiménez Maricel

Teléfono: 221-0777 ext. 283 Fax: 257-7220

Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)

Nunnari Saballos Silvana

Teléfono: 202-4063 / 224-9163 Fax:

224-9163

Correo electrónico: snunnari@imas.go.cr / contraloria@imas.go.cr

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
Vega Garnier Marco Antonio
Teléfono: 210-6211 / 210-6366
Fax: 210-6561
Correo electrónico: mvegagarnier@ina.ac.cr / unid.contraloriadeservicios@ina.ac.cr

Instituto Nacional de Seguros (INS)
Ujueta Valverde Cristina
Teléfono: 223-5800 ext. 2299-2351 / 287-6161 Fax: 243-9983
Correo electrónico: cjujeta@ins-cr.com / cservicios@ins.co.cr

Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)
Jiménez Hidalgo Zaida
Teléfono: 221-5680 ext. 110, 252-5665 ext. 204 Fax: 223-4006
Correo electrónico: zjimenez@invu.go.cr

Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
Soto Cabrera Tatiana
Teléfono: 253-8066 ext. 221 Fax: 283-0157
Correo electrónico: tsoto@inamu.go.cr

Instituto de Desarrollo Agrario (IDA)
Quesada Fernández Walter
Teléfono: 247-7420 Fax: 240-8817
Correo electrónico: contraloria@ida.go.cr / wquesada@ida.go.cr

Junta de Protección Social de San José
Sequeira Rodríguez Edwin
Teléfono: 222-1327, 522-2036 Fax: 255-3825
Correo electrónico: esequeira@jps.go.cr

Municipalidad de San José
Coto Murillo Mónica
Teléfono: 295-6160 / 295-6161 Fax: 258-3521
Correo electrónico: mcoto@msj.co.cr

Patronato Nacional de la Infancia (PANI)
Roig Vargas Sonia Mercedes
Teléfono: 257-3212 / 256-5248 Fax: 256-5248
Correo electrónico: sroig@pani.go.cr
Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)
Vásquez Coto Guillermo
Teléfono: 287-0087 / 287-0409 / 287-

0374 Fax: 287-0149
Correo electrónico: gvasquez@jupiter.racsa.co.cr

Sistema de Emergencias 9-1-1
Montero Bermúdez Patricia
Teléfono: 522-2700, 375-1911 Fax: 522-2764
Correo electrónico: pmontero@911.go.cr

Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)
Solórzano Alvarado Max
Teléfono: 287-5682 / 287-5689 Fax: 258-7156
Correo electrónico: msolorzano@tse.go.cr / cservicios@tse.go.cr

DENUNCIAS ANTE DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES

La Defensoría de los Habitantes es una institución que protege los derechos e intereses de todas las personas que habitan en Costa Rica. Vela también por el buen funcionamiento de los servicios del sector público. El sector público es el conjunto de instituciones que le garantiza a los habitantes el mantenimiento del sistema de vida democrático. Lo integran los Poderes de la República, las instituciones autónomas, las municipalidades, los bancos del Estado, las empresas públicas y otras organizaciones públicas no estatales. Corresponde a la Defensoría atender aquellos asuntos relacionados con los servicios que brindan estas instituciones.

La Defensoría es un órgano adscrito al Poder Legislativo, con plena independencia funcional, administrativa y de criterio.

Funciones de la Defensoría

Protege los derechos e intereses de cada habitante ante las actuaciones irregulares que puedan cometer las instituciones públicas cuando brindan sus servicios. Para ello debe velar porque el funcionamiento del sector público se ajuste a la moral, la justicia,

la Constitución Política, los convenios, tratados y pactos internacionales, las leyes y los principios generales del derecho; tiene también el mandato de promover y divulgar los derechos de los habitantes de nuestro país.

Los asuntos que competen a la Defensoría son todos aquellos que estén relacionados con el mal funcionamiento de los servicios que brindan las instituciones públicas. Sin embargo, aquellos casos que estén a la espera de una resolución judicial no podrán ser investigados por la Defensoría.

Efectos de las recomendaciones de la Defensoría

Las recomendaciones tienen un efecto, más que todo, de control y presión moral sobre los funcionarios del Sector Público que actúan incorrectamente. En la actualidad las recomendaciones de la Defensoría no son vinculantes por lo que no es obligatorio que las instituciones del Estado que han sido declaradas responsables cumplan con las recomendaciones. Es facultad de cada institución si acata o no las recomendaciones emitidas por la Defensoría.

Cuando las recomendaciones no son acatadas, la Defensoría puede recomendar sanciones contra los funcionarios o aconsejar su despido en caso de que las faltas por las cuales se les acusa se sigan cometiendo. En el artículo 14 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República establece con relación a este tema:

Si en el ejercicio de sus funciones, la Defensoría de los Habitantes de la República, llega a tener conocimiento de la ilegalidad o arbitrariedad de una acción, debe recomendar y prevenir al órgano respectivo, la rectificación correspondiente, bajo apercibimientos de ley. Pero si considera que el hecho puede constituir delito, debe denunciarlo ante el Ministerio Público.

El no acatamiento de las recomendacio-

nes de la Defensoría de los Habitantes de la República, puede ser objeto de una amonestación para el funcionario que las incumpla o, en caso de incumplimiento reiterado, de una recomendación de suspensión o despido, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo segundo de este artículo.

Quejas ante Defensoría

Cualquier persona que habite en Costa Rica que haya sido maltratada en alguno de sus derechos e intereses por el mal funcionamiento de una institución pública o sus funcionarios. También la Defensoría puede actuar cuando observe irregularidades, sin que necesariamente alguien tenga que poner una queja.

Al presentar una queja se debe explicar claramente, aportar pruebas suficientes sobre el hecho denunciado, además de presentar los datos personales completos.

Cómo tramitar una queja

- Visitando las oficinas en la sede central, situadas en Barrio. México, calle 22, avenidas 7 y 11.
- Visitando sus sedes regionales en Limón, San Carlos, Liberia, Pérez Zeledón y Río Claro de Golfito.
- Por teléfono, al 258-8585
- Por fax, al 248-2371
- Por correo, al apartado 686-1005 Barrio México
- Por telegrama
- Por correo electrónico dirigido a defensoria@dhr.go.cr

La Defensoría brinda sus servicios de lunes a viernes, de 8 de la mañana a 4 de la tarde, jornada continúa.

La doctora Lisbeth Quesada Tristán es la Defensora de los Habitantes de la República por un periodo de 4 años que vence en agosto del 2009.

CONCESIÓN DE OBRA PÚBLICA

Derecho a denunciar y su trámite

Los usuarios de una obra concesionada o de los servicios que ahí se exploten, tienen derecho a presentar las denuncias, peticiones o quejas ante la Administración concedente o las instancias administrativas que correspondan, con el objeto de que sus derechos sean tutelados. Su presentación se registrará por el principio de informalidad.

La Administración concedente o la instancia administrativa correspondiente, está obligada a dar trámite a la denuncia, queja o petición presentada, que se encuentre dentro del ámbito de su competencia, para lo cual se aplicarán los procedimientos ordinarios que se regulan en el Libro II de la Ley General de la Administración Pública.

Cuando la Administración concedente o la instancia administrativa ante la que se presente la gestión no fuere la competente para resolver, deberá indicar formalmente al petente, quejoso o denunciante, el órgano o instancia administrativa competente para resolverla.

La Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos será la instancia competente para conocer las denuncias que se presenten por el cobro irregular de tarifas, así como por la prestación del servicio que no se ajuste a los principios de calidad y continuidad.

Para determinar la verdad real de los hechos y elementos de juicio del caso, la Autoridad Reguladora deberá seguir los procedimientos ordinarios que se regulan en el Libro II de la Ley General de la Administración Pública.

Comprobada la veracidad de la denuncia, la Autoridad Reguladora sancionará

al concesionario infractor con la multa prevista en el artículo 19 inciso b) de la Ley de Concesión de Obras Públicas con Servicios Públicos. Los montos que se perciban por este concepto entrarán a la caja única del Estado.

Corresponderá a la respectiva Administración concedente cancelar a la Autoridad Reguladora el canon establecido, por concepto del costo en que incurrió para el trámite de la denuncia. Este canon será fijado tomando en cuenta el principio de servicio al costo, para lo cual se seguirán los procedimientos que se establecen en el artículo 59 de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, N° 7593, de 9 de agosto de 1996.

Según la Ley General de Concesión de Obras Públicas con Servicios Públicos (Ley 7762), se le dan las siguientes funciones y potestades a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos:

Los usuarios tendrán los siguientes derechos:

- a) Disfrutar de las obras y los servicios concesionados, de acuerdo con los principios generales de la concesión establecidos en el inciso b) del artículo 37 de esta ley.
- b) Presentar denuncias, peticiones o quejas ante la Administración concedente o las instancias administrativas correspondientes, con el objeto de que sus derechos e intereses sean tutelados con motivo de la concesión o prestación del servicio. Ante la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, serán presentadas las denuncias por cobros irregulares de tarifas efectuados por los concesionarios, así como por la prestación del servicio que no se ajuste a los principios de calidad y continuidad. Para resolver, la Autoridad podrá inspeccionar técnicamente propiedades, plantas, obras y equipos destinados a brindar tales servicios. Si se comprobare la veracidad de la denuncia, la Autoridad Reguladora sancionará al concesionario infractor con una multa de cien salarios base mí-

nimo fijados en el presupuesto ordinario de la República, de acuerdo con la Ley No. 7337, de 5 de mayo de 1993, que ingresará a la caja única del Estado. La Administración concedente deberá cancelar un canon a la Autoridad Reguladora de los Servicios, por el costo en que incurra por concepto de lo dispuesto en el párrafo anterior. La Contraloría General de la República aprobará este canon tomando en cuenta el principio de servicio al costo.

c) Que los cobros por utilizar obras o servicios concesionados se rijan por esta ley.

d) Los demás derechos que estipula esta ley o los derivados del contrato de concesión.

LEY GENERAL DE POLICÍA

Según el artículo 91 inciso c) de la Ley General de Policía son deberes y obligaciones de las personas físicas o jurídicas, encargadas del servicio privado de seguridad y de sus agentes:

“Denunciar la comisión de hechos punibles que conozcan mientras prestan el servicio, aunque hayan sucedido fuera del lugar o del sector donde se desempeñan”.

Recepción de denuncias contra los funcionarios o dependencias del Ministerio de Seguridad Pública

Origen de las denuncias: Sin costo alguno y sin formalidades especiales, toda persona podrá interponer denuncia contra los funcionarios o dependencias del Ministerio de Seguridad Pública, por los hechos irregulares u omisiones, sobre los cuales tenga conocimiento.

La denuncia puede provenir de

- Un traslado de denuncia de la Contraloría General de la Repúbli-

ca, de la Asamblea Legislativa por medio de algún diputado, o de otras instancias gubernamentales.

- Un traslado de denuncia del Jefe del Ministerio de Seguridad Pública, o de un titular subordinado.
- Un documento de carácter anónimo.
- Cualquier ciudadano, mediante documento debidamente firmado.
- Un ciudadano o un funcionario del Ministerio, que en forma personal y que desea mantener protegida su identidad, expresa oralmente una denuncia.

Tipos de denuncia

Las denuncias podrán ser escritas u orales. También podrá presentarse de forma anónima, pero su tramitación estará sujeta a lo dispuesto en el presente manual.

La denuncia escrita contendrá

- Nombre y apellidos del denunciante, número de identificación, lugar de trabajo, teléfono y lugar y medio para recibir notificaciones.
- Descripción de los hechos u omisiones denunciados, con indicación de las personas u órganos contra quienes se presenta cuando sea posible su identificación, los datos de los posibles afectados si los conoce, mención aproximada de la fecha y lugar en que sucedieron, así como de los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia. Si se trata de prueba testimonial deberá indicar el nombre y dirección donde se localizarán los testigos, y los hechos a los que se referirán. En caso de conocer de la existencia de prueba documental y no poder aportarla deberá indicarse donde puede ser ubicada.

Si el denunciante es una persona menor de edad, los requisitos anteriores podrán obviarse a discreción de las dependencias ante las cuales se interpongan las denuncias respectivas. En

caso de que se presuma que el hecho denunciado pueda afectar o poner en riesgo algún derecho del menor, deberá darse parte al Patronato Nacional de la Infancia para que se apersona a la gestión correspondiente, también deberá darse parte a los padres o encargados del menor.

Se deberá indicar si se ha denunciado, o si se tiene conocimiento de que se estén investigando los mismos hechos en alguna otra oficina o dependencia estatal, administrativa o judicial.

La denuncia verbal

El denunciante comparecerá personalmente a alguna de las oficinas encargadas de recibir denuncias, y expresará de modo oral la presunta situación irregular, indicando, además, su nombre y apellidos, número de identificación, lugar de trabajo, teléfono y lugar y medio para recibir notificaciones.

Su relato deberá contener una descripción clara y detallada de los hechos u omisiones denunciados, con indicación de las personas u órganos contra quienes se presenta, los datos de los posibles afectados si los conoce, mención aproximada de la fecha y lugar en que sucedieron, así como de los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia.

Si se trata de prueba testimonial, deberá indicar el nombre y dirección donde se localizarán los testigos, y los hechos a los que se referirán. En caso de conocer prueba documental y no poder aportarla, deberá indicar donde puede ser ubicada.

Si se estima conveniente o necesario, el interesado podrá ser llamado por la oficina receptora de la denuncia, para que aclare, amplíe o ratifique los términos de la denuncia.

La denuncia anónima

Podrá presentarse denuncia en documento anónimo o a través de cual-

quier otro medio de comunicación, ante las oficinas competentes para este fin. No obstante, su atención y tramitación estará sujeta a la existencia de elementos que, a criterio de la oficina receptora, permitan la clara identificación de los hechos acontecidos y de los presuntos responsables. Se atenderá toda denuncia escrita anónima, que sea trasladada a la Auditoría General, por el jerarca, por la Contraloría General de la República, y demás instancias de control debidamente acreditadas.

Garantía de confidencialidad de las denuncias

En todos los casos deberá guardarse confidencialidad respecto de la identidad del denunciante, salvo que éste solicite expresamente que su identidad se haga constar en el expediente que habrá de conformarse; circunstancia ésta última que en todo caso, no exime al funcionario público de su obligación de guardar la confidencialidad sobre estos asuntos.

Toda la información, documentación y otras evidencias de las investigaciones cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo, serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo. Una vez notificado el informe y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que existan en el expediente administrativo.

Se exceptúa de la disposición contenida en el párrafo anterior a la Asamblea Legislativa, cuando en el ejercicio de las facultades contenidas en el inciso 23) del artículo 121 de la Constitución Política, soliciten el acceso a los informes, la documentación y las pruebas relacionadas con la presentación de denuncias. Igualmente se

exceptúa a las autoridades judiciales, quienes podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada.

DENUNCIAS ANTE LA COMISIÓN NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor

Esta Ley establece entre los derechos del consumidor la garantía de tener acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.

Otro derecho es el acceso efectivo a la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.

La Ley contempla la legitimación procesal de las organizaciones de consumidores para iniciar, como parte o intervenir en calidad de coadyuvante, en los procedimientos ante la Comisión Nacional del Consumidor.

Incluso se establece, al igual que la garantía constitucional del artículo 46, que tienen derecho a recibir apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecte.

El desconocimiento de los derechos del consumidor y del comerciante en cuanto a sus obligaciones, abarca a la gran mayoría de los habitantes del país, situación que en la actual coyuntura de globalización, de eliminación de restricciones y regulaciones y de escasa vigilancia por parte del Poder Ejecutivo, deja a la población en fran-

ca desventaja.

¿Cuáles son mis derechos como consumidor?

Los derechos que toda persona tiene como consumidor son:

- La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud, su seguridad y el ambiente.
- La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
- El acceso a una información, veraz y oportuna, sobre los diferentes bienes y servicios, con especificación correcta de cantidad, características, composición, calidad y precio.
- La educación y la divulgación sobre el consumo adecuado de bienes o servicios, que aseguren la libertad de escogencia y la igualdad en la contratación.
- La protección administrativa y judicial contra la publicidad engañosa, las prácticas y las cláusulas abusivas, así como los métodos comerciales desleales o que restrinjan la libre elección.
- Mecanismos efectivos de acceso para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a prevenir adecuadamente, sancionar y reparar con prontitud la lesión de estos, según corresponda.
- Recibir el apoyo del Estado para formar grupos y organizaciones de consumidores y la oportunidad de que sus opiniones sean escuchadas en los procesos de decisión que les afecten.

Obligaciones del productor y el comerciante

La Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece una serie de obligaciones del comerciante y el productor, con el consumidor:

- a) Respetar las condiciones de la

contratación.

b) Informar suficientemente al consumidor, en español, de manera clara y veraz, acerca de los elementos que incidan en forma directa sobre su decisión de consumo. Debe enterarlo de la naturaleza, la composición, el contenido, el peso, cuando corresponda, las características de los bienes y servicios, el precio de contado en el empaque, el recipiente, el envase o la etiqueta del producto, la góndola o el anaquelel del establecimiento comercial y de cualquier otro dato determinante. De acuerdo con lo dispuesto en el reglamento de la ley, cuando el producto que se vende o el servicio que se presta se pague al crédito, deben indicarse, siempre en forma visible, el plazo, la tasa de interés anual sobre saldos, la base, las comisiones y la persona, física o jurídica, que brinda el financiamiento, si es un tercero.

c) Ofrecer, promocionar o publicitar los bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley.

d) Suministrar, a los consumidores, las instrucciones para utilizar adecuadamente los artículos e informar sobre los riesgos que entraña el uso al que se destinan o el normalmente previsible para su salud, su seguridad y el medio ambiente.

e) Informar al consumidor si las partes o los repuestos utilizados en reparaciones son usados. Si no existe advertencia sobre el particular, tales bienes se consideran nuevos.

f) Informar cuando no existan en el país servicios técnicos de reparación o repuestos para un bien determinado.

g) Garantizar todo bien o servicio que se ofrezca al consumidor, de conformidad con el artículo 40 de la Ley.

h) Abstenerse de acaparar, especular, condicionar la venta y discriminar el consumo.

i) Resolver el contrato bajo su res-

ponsabilidad, cuando tenga la obligación de reparar el bien y no la satisfaga en un tiempo razonable.

j) Fijar plazos prudenciales para formular reclamos.

k) Establecer, en las ventas a plazos, garantías de pago proporcionales a las condiciones de la transacción.

l) Cumplir con los artículos 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41 y 41 bis de la ley.

m) Cumplir con lo dispuesto en las normas de calidad y las regulaciones técnicas de acatamiento obligatorio.

n) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento y debidamente calibradas las pesas, las medidas, las registradoras, las básculas y los demás instrumentos de medición, que utilicen en sus negocios.

o) Extender la factura o el comprobante de compra, donde conste, en forma clara, la identificación de los bienes o servicios, así como el precio efectivamente cobrado. En los casos de ventas masivas, se faculta al Ministerio de Economía, Industria y Comercio para autorizar el establecimiento de otros sistemas mediante los cuales se compruebe la compra.

p) Apegarse a la equidad, los buenos usos mercantiles y a la ley, en su trato con los consumidores.

El incumplimiento de alguna de las obligaciones enumeradas en este artículo, faculta al interesado para acudir a la Comisión nacional del consumidor creada en esta Ley, o a los órganos jurisdiccionales competentes y para hacer valer sus derechos.

Prohibiciones

Se prohíben todas las acciones orientadas a restringir la oferta (abastecimiento), la circulación o la distribución de bienes y servicios. La Comisión nacional del consumidor debe sancionar tales acciones sin perjuicio de las po-

testades que también tenga la Comisión para promover la competencia, de conformidad con el artículo 24, inciso d) de esta Ley, para conocer y resolver sobre ellas cuando:

a) Se sustraigan, adquieran, almacenen, oculten o retengan bienes intermedios o finales, de uso o consumo interno, superiores a los necesarios para el giro normal de la actividad, con el fin de provocar escasez o alza en el precio, salvo que se trate de insumos requeridos para satisfacer necesidades propias de la empresa o que, por causa ajena al interesado, no se puedan transar (acaparamiento).

b) Se condicione el perfeccionamiento de una venta o la prestación de servicios a la adquisición de otro producto o a la contratación de otro servicio, a menos que así se haya ofrecido, públicamente y de manera inequívoca, a los consumidores (ventas atadas o condicionadas).

c) Se ofrezcan o se vendan bienes o servicios, en los diversos niveles de la comercialización, a precios superiores a los regulados u ofrecidos de conformidad con los artículos 5; 31, inciso b); 34 y 38 de esta Ley (especulación).

d) Se niegue a proveer un producto o prestar un servicio, o cuando lo ofrezca o lo preste en forma irregular o dilatoria, salvo que medie justa causa, debidamente comprobada por el comerciante o el productor (discriminación al consumo).

e) Cualquier otra forma de restricción o manipulación injustificada de la oferta de bienes y servicios.

Cuando se vendan productos defectuosos, usados o reconstruidos, antes de la compra, el comerciante debe indicar al consumidor, de manera precisa y clara, tales condiciones y dejarse constancia en las facturas o los comprobantes. El comerciante debe advertir los extremos anteriores si anuncia la venta de esos productos usando cualquier medio. Si no existe

advertencia sobre el particular, esos bienes se consideran nuevos y en perfecto estado.

Comisión Nacional del Consumidor

La tutela de los derechos de los consumidores es responsabilidad directa de la Comisión Nacional del Consumidor. Algunos entes públicos, como la Defensoría de los Habitantes, han participado activamente en la divulgación de los derechos del consumidor y en la capacitación a los funcionarios para que evacuen adecuadamente las consultas que sobre la materia hacen los habitantes.

¿Qué se denuncia?

Cualquier situación que quebrante los derechos del consumidor: incumplimiento de contratos, garantías, publicidad engañosa, pesos y medidas inexactos, falta de información en precios o etiquetas, ventas a crédito, compra de bienes usados o reconstruidos como si fueran nuevos, incumplimientos en servicios de reparación, etc.

La Ley de Promoción de la Competencia indica en su artículo 32 los derechos del consumidor y en el artículo 34 las obligaciones del comerciante y productor. Cada vez que el consumidor considere que no se está cumpliendo a cabalidad estos artículos podrá presentar una denuncia.

La acción ante la Comisión nacional del consumidor sólo puede iniciarse en virtud de una denuncia de cualquier persona. Las denuncias no están sujetas a formalidades ni se requiere autenticación de la firma del denunciante. Pueden plantearse personalmente, ante la Comisión nacional del consumidor, por memorial, telegrama u otro medio de comunicación escrita.

Plazos para interponer una denuncia

Garantías: Cuando se trata de asuntos relacionados con la garantía del

bien o servicio, el plazo para reclamos será de 30 días hábiles (plazo mínimo establecido por ley), o en su defecto, el que indique el comerciante en caso de otorgar un plazo mayor, el cual deberá constar por escrito, sea en la factura o en un documento adicional.

Otras infracciones: En el caso de otras infracciones como el incumplimiento de contrato, la Ley establece un período de 2 meses a partir de cuando se conocieron los hechos.

¿Cómo plantear una denuncia?

La tutela de los derechos de los consumidores es responsabilidad directa de la Comisión Nacional del Consumidor. Algunos entes públicos, como la Defensoría de los Habitantes, han participado activamente en la divulgación de los derechos del consumidor y en la capacitación a los funcionarios para que evacuen adecuadamente las consultas que sobre la materia hacen los habitantes.

Denuncias ante la CNC

- Nombre completo, número de cedula, lugar preciso donde atender notificaciones, o en su defecto, un número de fax del accionante o de quien lo represente, caso en el cual además deberá señalar un número de teléfono y el nombre de la persona encargada de confirmar la recepción.
- Nombre comercial o razón social, dirección exacta y clara, y número de teléfono de la empresa denunciada.
- Una explicación clara y precisa de los hechos denunciados, indicando fechas exactas o próximas de cuando sucedieron.
- Acompañar la denuncia de todos los documentos y/o elementos probatorios necesarios, (contrato, facturas o recibos de pago, etc.); o bien copias certificadas de los mismos.
- Indicar puntualmente cuál es la pretensión deseada por el consu-

midor.

- Fecha y firma original del accionante (o de quien le representa). En caso de enviarse la documentación vía fax, deberá presentar el original de los documentos enviados dentro del tercer día de la confirmación de su recepción.
- Se recomienda aportar dos copias del escrito de interposición de la denuncia y demás documentación anexa, una para dejar en el expediente y otra para notificaciónes.

Trámite

1. Llame a la línea gratuita 800-266-7866 para obtener información y asesoría.
2. Presente su denuncia si la trae por escrito o se rendir una declaración, adjuntando los siguientes documentos (original y dos copias) a la Plataforma de Atención al Consumidor, adjuntando los siguientes documentos en original y dos copias:
 - » Factura
 - » Boleta(s) de reparación
 - » Contrato
 - » Certificado de garantía
 - » Nombres completos de la empresa o persona física denunciada y del denunciante con sus respectivos teléfonos
 - » Dirección a la cual notificar a las partes (consumidor y comerciante)
 - » Una breve descripción de los hechos
 - » Cualquier otro documento relacionado con el caso.

Medios de acceso remoto

La Dirección de Apoyo al Consumidor, también le ofrece la posibilidad de obtener información a través de los siguientes medios:

1. Teléfono: 800-CONSUMO (800-266-

7866)

2. Correo electrónico: consumo@meic.go.cr
3. Fax: 256-8359
4. Página WEB: www.meic.go.cr
5. Acudiendo personalmente a la oficina localizada 200 mts. norte y 125 mts. oeste de Pizza Hut, Paseo Colón.

Otras instancias a las que puede acudir el consumidor

Hay aspectos que no son competencia del Área de Apoyo al Consumidor, por lo que existen otras instancias a las que se puede acudir a otras instancias tales como:

Defensoría de los Habitantes

Esta institución fue creada con el objetivo de proteger sus derechos como ciudadano ante cualquier ente estatal.

Autoridad Reguladora de Servicios Públicos

A esta instancia usted puede acudir cuando tiene interés en interponer una denuncia en contra de algún servicio público circunscrito bajo la Ley 7593 (tarifas de servicios públicos, generación de fuerza eléctrica, transporte público, servicio de correo, peaje, combustible, gas, concesión de otras públicas, entre otros).

Contralorías de Servicios

Las instituciones públicas tienen contralorías de servicios, a las cuales usted puede acudir para presentar alguna reclamación respecto de los servicios respectivos. Este es el caso de A y A, el ICE y la Compañía Nacional de Fuerza y Luz, entre otros.

Poder Judicial

El consumidor puede presentar sus reclamaciones ante los Tribunales de Justicia, para lo cual se recomienda contar con la asesoría legal corres-

pondiente. Si opta por esta vía, excluye la vía administrativa, por lo que no podrá acudir a la Comisión Nacional del Consumidor en caso de que la situación hubiera podido ser atendida por esta entidad. Por esto, siempre es mejor consultar cual es la vía más indicada para proceder.

Comisión de Promoción de la Competencia

Existe una obligación general para COPROCOM de conocer de oficio o por denuncia y sancionar cuando proceda, todas las prácticas que constituyan impedimentos o dificultades para la libre competencia y que entorpecen innecesariamente la fluidez del mercado. Asimismo, le corresponde controlar o investigar las concentraciones entre agentes económicos que tengan el objeto o efecto de disminuir, dañar o impedir la competencia o libre concurrencia, respecto de bienes y servicios iguales, similares o substancialmente relacionados.

Como principio fundamental en la Ley existe una prohibición genérica contenida en el artículo 10, que señala lo siguiente:

"Se prohíben (...) los monopolios públicos o privados y las prácticas monopolísticas que impidan o limiten la competencia, el acceso de competidores al mercado o promuevan su salida de él (...)"

Se exceptúan de la aplicación de esta normativa, de conformidad con el artículo 9 de la Ley N° 7472, los agentes económicos prestadores de servicios públicos, en virtud de una concesión, los monopolios del Estado creados por norma constitucional o por ley. Asimismo, el artículo 69 de la citada Ley establece que ésta no se aplica a las municipalidades, tanto en su régimen interno, como en sus relaciones con terceros.

Denuncias

Para cualquier denuncia que se presente o cuando se conocen investigaciones de oficio, la instancia administrativa, ante la Comisión para Promover la Competencia es obligatoria y de previo agotamiento, para acudir a la vía judicial, excepto en el caso de actos de competencia desleal.

Con fundamento en los artículos 30, 34, 35, 38 y 39 del Reglamento (LPC-DEC), el procedimiento administrativo consta de varias etapas:

Recibida una denuncia, o incluso en una investigación de oficio, la Unidad Técnica de Apoyo realiza una investigación preliminar de los hechos, para determinar si existen indicios fundados y suficientes, que justifiquen la apertura de un procedimiento administrativo, por la realización de alguna de las prácticas prohibidas en la Ley.

Posteriormente, con base en los resultados obtenidos se prepara un informe preliminar con el análisis de diversos aspectos, tales como la legitimación del denunciante, la observancia de los requisitos mínimos previstos en la Ley General de Administración Pública y los elementos probatorios existentes; para presentarlo a la Comisión para Promover la Competencia junto con la recomendación.

QUEJAS CONTRA PROFESIONALES EN DERECHO

Cualquier ciudadano(a) puede denunciar al Colegio a un abogado o abogada que haya infringido las disposiciones sobre ética profesional. La queja será investigada por la Fiscalía del Colegio y, de comprobarse la irregularidad, la Junta Directiva aplicará la sanción correspondiente. Durante todo el proceso, el (la) denunciante puede intervenir como parte, con los

derechos y obligaciones consiguientes.

Para interponer una queja se debe

- El (la) profesional denunciado(a) debe haber actuado en ejercicio de la abogacía y no del notariado (en este último caso, la competencia sería más bien de la Dirección Nacional de Notariado)
- El Colegio no investiga hechos no relacionados con el ejercicio profesional, particularmente los relativos a la vida privada
- La denuncia no tiene que venir autenticada si es presentada personalmente en las oficinas del Colegio. Por favor incluya:
 - » Su nombre completo y calidades, así como el nombre y –si lo tiene– el número de carné del (la) abogado(a) denunciado(a).
 - » Un relato de los hechos denunciados. Las pruebas correspondientes (documentos, testigos, etc.) Indicación del lugar o del número de fax donde desee recibir notificaciones.
 - » Dos juegos de copias de todos los documentos.

QUEJAS CONTRA NOTARIOS

Se debe presentar denuncia expresa indicando nombre del notario público, los hechos correspondientes y las pruebas de fundamento.

Se presenta ante la Dirección Nacional de Notariado.

En caso de invocar daños o perjuicios, se deberá indicar la estimación y se deberá patrocinar por un abogado, al tenerse al denunciante como demandante.

No olvide señalar lugar para notificaciones.

NULIDADES Y DENUNCIAS ANTE EL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

La acción para demandar nulidades y acusar transgresiones electorales es pública y no obliga al rendimiento de fianza.

Forma de plantear las demandas de nulidad

Toda demanda de nulidad debe plantearse por escrito ante el Tribunal Supremo de Elecciones, dentro del término de tres días contados a partir de aquel en que le hubiere sido entregada la documentación que ha de escrutar.

En toda demanda debe puntualizarse el vicio que se reclama, el texto legal que sirve de fundamento al reclamo, y debe acompañarse la prueba documental del caso o indicarse concretamente el organismo u oficina en donde se encuentra, o, en su caso, expresar el motivo racionalmente insuperable que excuse esta omisión.

Forma de dictar las sentencias o resoluciones

Las sentencias o pronunciamientos que deban producirse con motivo de las nulidades electorales que se hayan acusado se darán por resultandos y considerandos congruentes con todas y cada una de las cuestiones debatidas sin abrazar nulidades que las demandadas.

Llevarán la firma de todos los Magistrados del Tribunal, sin perjuicio de que se consignen por separado los votos salvados que ocurran. Se extenderán en el expediente original creado con la demanda y se dejará copia autorizada de ellas en el Libro de Actas. Se

notificarán al público mediante publicación.

Denuncias por parcialidad o participación política

Las denuncias concernientes a parcialidad política de los servidores del Estado en el ejercicio de sus cargos, o por la participación en actividades político-electorales de funcionarios públicos a quienes les este prohibido ejercerlas, se formularan ante el Tribunal Supremo de Elecciones.

El procedimiento se iniciara a instancia del representante legal de cualquier partido político inscrito o persona que tenga conocimiento de tales hechos, previa comprobación de su identidad. En el intervendrá la Inspección Electoral como Órgano Director del procedimiento.

La denuncia deberá presentarse por escrito, personalmente o debidamente autenticada por abogado, ante el Tribunal Supremo de Elecciones y contendrá:

- Nombre y calidades del denunciante.
- Una relación clara, precisa y circunstanciada del hecho o hechos que sustentan la denuncia, indicándose el lugar, día y hora en que ocurrieron.
- Los nombres de la persona o personas a quienes se atribuyen los hechos, el cargo que ejerce y el lugar en que puede ser notificado, este ultimo si lo conociere.
- Los nombres de los testigos, si los hubiere, así como sus respectivos domicilios, si el denunciante los conociere.
- Las demás circunstancias que sirvan para comprobar los hechos y apreciar su naturaleza.
- Los documentos o cualquier otro medio de prueba que se estimen convenientes para el esclarecimiento de lo sucedido.
- Lugar o medio para recibir noti-

caciones; y

- Fecha y firma.

El Tribunal rechazara de plano la denuncia por parcialidad o participación política cuando de los elementos de juicio que obraren en su poder se desprende que aquella es manifiestamente improcedente.

Presentada la denuncia en debida forma, el Tribunal la trasladara al Órgano Director y este desarrollara el procedimiento administrativo ordinario regulado en la Ley General de la Administración Pública. Concluida la instrucción, el órgano director elevara el expediente a conocimiento del Tribunal para su resolución. Si la denuncia contiene cargos contra el Presidente de la Republica, Ministros de Gobierno., Ministros Diplomáticos. Contralor y Subcontralores Generales de la Republica, Magistrados de la Corte Suprema de Justicia, o cualquier otro funcionario que por ley goce de inmunidad. el Tribunal se concretara a dar cuenta a la Asamblea legislativa del resultado de la investigación.

Si existieren indicios de que la denuncia pudiere, resultar falsa o calumniosa, se pondrá el asunto en conocimiento del Ministerio Publico para lo de su cargo.