

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE QUEJAS Y AVISOS



CENTRO NACIONAL DE REGISTROS
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

AGOSTO 2015

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Francisco S.', is written over a light blue rectangular background.



A small, stylized handwritten mark or signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.

Contenido

1.	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	3
2.	PROPÓSITO	3
3.	BASE LEGAL	3
4.	DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....	4
5.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	5
6.	ALCANCE	6
7.	PRINCIPALES PARTICIPANTES DEL PROCESO	6
8.	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LOS PARTICIPANTES DEL PROCESO	7
9.	REQUISITOS, FORMA, MEDIOS Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y AVISOS.....	9
10.	NORMAS GENERALES	11
11.	NORMAS ESPECÍFICAS	13
12.	DISPOSICIONES ESPECIALES.....	16
13.	PLAZOS.....	16
14.	INDICADORES.....	17
15.	SANCIONES	18
16.	PROCESO GENERAL DEL SISTEMA.....	18
17.	VIGENCIA	22

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

1.1 General

Normar el Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos, proporcionando un proceso y procedimiento uniforme en la prevención, atención de actos de indicios de corrupción; así como, la mejora y fortalecimiento en la gestión Institucional.

1.2 Específicos

- 1.2.1 Desarrollar e implementar los procesos y procedimientos que permitan al Centro Nacional de Registros (CNR) recibir y atender las quejas y avisos.
- 1.2.2 Crear un mecanismo de participación ciudadana, donde las personas puedan avocarse cuando los servicios brindados por la institución sean deficientes.
- 1.2.3 Disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas y avisos, como una alerta temprana para el fortalecimiento del sistema de control interno, impulsando acciones de mejoramiento y de lucha contra la ocurrencia de indicios actos de corrupción por parte de funcionarios y empleados.

2. PROPÓSITO

Mejorar la gestión institucional e impulsar el mecanismo de prevención y combate a la corrupción, fundada en el establecimiento de alerta temprana y de impulsar mecanismos de transparencia, a través de la participación ciudadana; en ese sentido, la gestión integral de quejas/avisos, supone una valiosa oportunidad de implementar acciones correctivas y de mejoramiento en la actuación de los funcionarios y empleados públicos, la cual está sujeta a la contraloría social.

3. BASE LEGAL

- 3.1 Artículos 6 y 18 de la Constitución de la República de El Salvador.
- 3.2 Artículos 1, 5, 8 numerales 1, 4 y 5, artículo 10 inciso primero y literal c, artículo 13 de la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción.
- 3.3 Artículo 53-E literal f del Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo.
- 3.4 Artículo 9, 10, 14 literal "e", 15 y 18 de la Ley de la Dirección General de Registros.
- 3.5 Artículo. 29 del Reglamento de la Ley de Reestructuración del Registro de la Propiedad Raíz e Hipoteca.

4. DEFINICIONES, SIGLAS Y ACRÓNIMOS

Para el propósito de este instrumento, se identifican los siguientes términos y definiciones que se utilizan:

- a) **Atención al usuario:** servicio que se preste a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y atención para que se les guíe, asesore y oriente para la exposición de una queja o aviso, cuyo resultado final es obtener una respuesta.
- b) **Alerta temprana:** herramientas, estrategias y/o dispositivos para detectar de forma anticipada eventos adversos, así como, actos irregulares respecto del cumplimiento de los objetivos de las instituciones del Órgano Ejecutivo.
- c) **Aviso:** notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo, en las Instituciones del Órgano Ejecutivo, en las que la persona que la presenta no se identifica.
- d) **AI:** Auditoría Interna. Unidad de Auditoría Interna.
- e) **Consultoría:** actividades de asesoramiento y servicios relacionados, que proporciona Auditoría Interna a la institución, cuya naturaleza y alcance es de acuerdo a la queja o aviso que le solicitan atender.
- f) **Corrupción:** El uso y abuso del cargo y/o de los bienes públicos, cometido por un servidor público, por acción u omisión, para la obtención de un beneficio económico o de otra índole, para sí o a favor de un tercero.
- g) **Empleado Público:** Persona natural que presta servicios, retribuidos o no, permanentes o temporales en la administración pública y que actúan por orden o delegación del funcionario o superior jerárquico, dentro de las facultades establecidas en su cargo.
- h) **Funcionario público:** Persona natural que presta servicios, retribuidos o ad-honorem, permanentes o temporales en la administración del Estado, de los municipios y de las entidades oficiales autónomas sin excepción, por elección o por nombramiento, con facultad para tomar decisiones dentro de las atribuciones de su cargo.
- i) **Gestión:** Conjunto de operaciones, procesos, actividades que realizan los funcionarios y empleados, para dirigir y administrar una institución Pública del Estado en beneficio de la sociedad en general.
- j) **GP:** Gerencia de Planificación.
- k) **Indicio:** Cosa material, señal o circunstancia que permite deducir la existencia de algo o la realización de una acción de la que no se tiene un conocimiento directo.
- l) **Informe:** exposición por escrito sobre el resultado de atención de quejas/avisos, de las circunstancias adversas o irregulares que rodean a estas.
- m) **LAIP:** Ley de Acceso a la Información Pública.

- n) **Manual:** Manual del Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos.
- o) **Petición:** es el derecho que tiene toda persona natural o jurídica, grupo, organización o asociación para solicitar servicios y bienes ante las autoridades competentes - normalmente los gobiernos o entidades públicas- por razones de interés público ya sea individual, general o colectivo.
- p) **Política:** Orientación e intenciones generales de la organización, relativas al tratamiento de quejas/avisos, tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- q) **Proceso:** Conjunto de fases, etapas y actividades mutuamente relacionadas o que interactúan y forman una cadena de valor, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- r) **Procedimiento:** conjunto de actividades interrelacionadas necesarias para cumplir una operación, en la que se identifican los participantes, los insumos, requerimientos y productos resultantes.
- s) **Queja:** notificación de inconformidad expresada por la indebida prestación de un servicio, uso de los bienes públicos, maltrato recibido, indicios de irregularidades ocurridas o que estuvieren ocurriendo, en las Instituciones del Órgano Ejecutivo, en las que la persona que la presenta se identifica.
- t) **Reporte:** informe resultante sobre atención de quejas/avisos que presenta la ciudadanía, el cual es elaborado por AI y UGI.
- u) **SPCTA/OFCIA:** Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción/Oficina de Fortalecimiento al Control Interno y Auditoría.
- v) **Transparencia:** Actuar de manera accesible para que toda persona natural o jurídica, que tenga interés legítimo, pueda conocer si las actuaciones del servidor público son apegadas a la ley, a la eficiencia, a la eficacia y a la responsabilidad.
- w) **UAIP:** Unidad de Acceso a la Información Pública.
- x) **UI:** Unidad de Inspectoría.
- y) **UGI:** Unidad de Gestión Institucional o Unidad Administrativa Institucional. Unidad o área responsable de la ejecución de procesos, operaciones y/o actividades internas institucionales (Unidades Administrativas y Operativas).

5. AMBITO DE APLICACIÓN

Este manual ha sido diseñado para gestionar de forma integral quejas/avisos presentados por la ciudadanía al CNR, como parte de la apertura a la participación de la ciudadana en la mejora de la gestión de las instituciones, la lucha contra la corrupción y la transparencia en la gestión del Órgano Ejecutivo, tomando como base el Manual del Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos desarrollado por la OFCIA para todo el Órgano Ejecutivo.

6. ALCANCE

El Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos, implica el proceso y los procedimientos para la recepción, registro, clasificación, asignación, tratamiento, resultado, control, seguimiento, y respuestas a quejas/avisos presentadas por la ciudadanía en general al CNR, y que son gestionadas por la UAIP.

7. PRINCIPALES PARTICIPANTES DEL PROCESO

Los participantes claves del Sistema serán la Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP); Gerencia de Planificación (GP), la Unidad de Inspectoría (UI), Auditoría Interna (AI), y las Unidades de Gestión Institucional (UGI), y tendrán las siguientes funciones principales:

- 7.1 La UAIP se encargará de la recepción, registro, clasificación y asignación de las quejas/avisos a las UGI y AI; asimismo, realizará actividades de control y de monitoreo, a fin de cumplir los plazos establecidos de respuesta en este manual. También comunicará la respuesta a la persona que presentó queja/aviso, cuando aplique.
- 7.2 La Gerencia de Planificación dará trámite a las quejas/avisos que por su naturaleza deban ser atendidas dentro del Sistema de Calidad.
- 7.3 La AI realizará consultoría, examen especial u otro tipo de evaluación según corresponda, sobre quejas/avisos que impliquen indicios de irregularidades de tipo administrativas. Para ello aplicará técnicas de auditoría según la naturaleza de estas y realizará verificaciones, a fin de emitir informe o reporte que confirma o desestima la queja/aviso presentado.
- 7.4 La UI realizará exámenes especiales u otro tipo de evaluación sobre quejas/avisos que impliquen indicios de irregularidades de naturaleza jurídico, registral y catastral, a fin de emitir informe o reporte que confirma o desestima la queja/aviso presentado.
- 7.5 Las UGI, desarrollaran y ejecutarán acciones para atender las deficiencias y/o situaciones susceptibles de mejora, presentadas por la ciudadanía; asimismo, elaborarán y emitirán informe conforme los plazos establecidos en este manual.

8. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A REALIZAR POR LOS PARTICIPANTES DEL PROCESO

8.1 Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP)

Apoyará en la gestión integral de las quejas/avisos, realizando las siguientes actividades:

- a) Recibir y registrar en forma manual o automatizada quejas/avisos, debiendo individualizarse cada caso a través de código único estructurado.
- b) Emitir confirmación (constancia) de recepción de quejas/avisos, a la persona que presenta, cuando aplique.
- c) Con base en los criterios establecidos en este manual, asignará quejas/avisos a la GP,UI,AI o UGI.
- d) Monitorear el cumplimiento de los plazos establecidos en este manual para atender quejas/avisos.
- e) Recibir los informes de las Unidades responsables, para comunicar a quien presento queja/aviso, cuando aplique.
- f) Presentar informe mensual al titular, asimismo, a requerimiento de este y la SPCTA/OFCIA.
- g) Establecer y cumplir con los indicadores de gestión relacionadas a la atención de quejas/avisos.

8.2 Gerencia de Planificación (GP)

Con el propósito de atender y proponer recomendaciones de solución a las quejas/avisos dentro del Sistema de Calidad, la GP realizará las siguientes actividades:

- a) Recibir quejas/avisos que le sean remitidos por la UAIP.
- b) Hacer del conocimiento de la UAIP todas las quejas/avisos recibidos por la GP para su registro y seguimiento.
- c) Analizar y evaluar las quejas/avisos y darle tramite de acuerdo a los lineamientos del Sistema de Calidad Institucional.
- d) Remitir quejas/avisos a la UAIP para su reclasificación cuando salgan del ámbito del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.3 Auditoría Interna (AI)

Con el propósito de atender y proponer recomendaciones de solución a las quejas/avisos presentados, sobre de indicios de irregularidades de tipo administrativas, la AI realizará las siguientes actividades:

- a) Recibir quejas/avisos que le sean remitidos por la UAIP.
- b) Analizar y evaluar las quejas/avisos.
- c) Atender las quejas y los avisos en los plazos establecidos en este manual.
- d) Comunicar a la SPCTA/OFCIA los indicios de irregularidades en los que la Dirección Ejecutiva o El Consejo Directivo de la institución estén involucrado.
- e) Finalizada el estudio sobre quejas/avisos, deberá preparar y remitir informe o reporte, al titular y a UAIP.

8.4 Unidad de Inspectoría (UI)

Con el propósito de atender y proponer recomendaciones de solución a las quejas/avisos presentados, sobre de indicios de irregularidades de naturaleza jurídico, registral y catastral, la UI realizará las siguientes actividades:

- a) Recibir quejas/avisos que le sean remitidos por la UAIP.
- b) Analizar y evaluar las quejas/avisos.
- c) Atender las quejas y los avisos en los plazos establecidos en este manual.
- d) Finalizada el estudio sobre quejas/avisos, deberá preparar y remitir informe o reporte, al titular y a UAIP.

8.5 Unidad de Gestión Institucional (UGI)

Las UGI a fin de atender y solucionar las quejas/avisos que presenta la ciudadanía en general, relacionados a la gestión de la institución, que no estén considerados en los criterios de clasificación a ser atendidos por AI, UI o GP dentro del Sistema de Calidad, realizarán las siguientes actividades:

- a) Recibir, analizar y presentar propuesta de solución de las quejas/avisos que le remite la UAIP, cumpliendo los plazos definidos en este manual.
- b) Coordinar con las diferentes unidades institucionales, la atención de las quejas/avisos.
- c) Exponer detalladamente o solicitar los recursos al titular, cuando las acciones a realizar para atender la queja/aviso lo requieran.
- d) Preparar y remitir informe o reporte y carta a la UAIP, para comunicar respuesta a la persona interesada en el plazo establecido. Este deberá contener entre otros componentes, el detalle de las acciones y medidas a implementar o de las decisiones tomadas para resolver la problemática identificada.

9. REQUISITOS, FORMA, MEDIOS Y CRITERIOS DE CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y AVISOS

Para los propósitos de este manual, los requisitos, la forma, medios y criterios de clasificación de quejas/avisos, se describen a continuación.

9.1 Requisitos mínimos deseables para presentar la queja

La ciudadanía al presentar sus quejas/avisos, en lo posible deberá proveer información que permita establecer la situación que expone, y considerar al menos lo siguiente:

- a) Descripción clara del hecho, lugar, fecha o época de su ocurrencia u otra circunstancia que pueda servir para el esclarecimiento de los hechos.
- b) Proveer toda la documentación, fotos, vídeos y otra información que demuestre lo expuesto en la queja/aviso.
- c) Presentar o remitir información que exponga la queja/aviso en la Institución correspondiente, de forma personal o anónima.
- d) Identificación de la(s) persona(s) involucrada(s) o datos que permitan individualizar al involucrado, si fuere posible.
- e) Lugar y/o medio para oír notificaciones, si así lo requiere.

9.2 Forma y medios para presentar quejas/avisos

Para los propósitos de este instrumento normativo, las condiciones y los medios de comunicación para presentar las quejas/avisos, son las siguientes:

- a) **Personal o anónima.** En forma personal, puede solicitar y exigir el anonimato al presentar la queja/aviso.
- b) **Medios de recepción:** Llamada telefónica, mensaje de correo electrónico específico institucional, llenado de formulario electrónico disponible en página web institucional, mensajes en redes sociales institucionales, medios de comunicación, reuniones, Inspectoría, Dirección Ejecutiva, Consejo Directivo, A través de los buzones de quejas instalados en todas las oficinas, entre otros. A continuación se detalla la forma de proceder por cada medio:
 - i. Quejas/avisos presentados de forma personal y a través de llamada telefónica. Si es de forma personal, el designado de la UAIP deberá facilitar la presentación de la queja o aviso a la persona, proveyendo instrumentos tales como los formularios definidos para tal propósito e instrumentos de escritura y asesorarle si le es requerido. Si es por medio de llamada telefónica, deberá solicitar y tomar nota de los detalles necesarios mínimos deseable al que presenta la queja/aviso. Ambos

- serán tomados por el funcionario o empleado designado por la UAIP, para dar por recibido la queja/aviso, darle la entrada (registrarlo) abriendo el expediente correspondiente.
- ii. En los casos del correo electrónico específico y formulario electrónico disponible en página web institucional, ambos bajo control de la UAIP, deberán ser tomados electrónicamente y/o imprimirse para dar por recibido la queja/aviso, y realizará la apertura del expediente correspondiente.
 - iii. Mensajes en redes sociales institucionales. Serán documentados por la Gerencia de Comunicaciones y remitidos a la UAIP para propósitos de recepción.
 - iv. Medios de comunicación. Generalmente estos tendrán como origen noticias, notas periodísticas, opiniones, editoriales y otros, los cuales serán tomados de estos medios y servirán para iniciar y documentar la queja/aviso, esta tarea la realizará el personal de Monitoreo de la Gerencia de Comunicaciones, quien remitirá el aviso a la UAIP. Otro personal de la institución puede hacer llegar (comunicar) la queja/aviso a la UAIP; lo anterior será posible por el proceso de divulgación y culturización institucional.
 - v. Cuando se da a través de una reunión, se levantará una ayuda memoria, la cual deberá ser firmada por quien toma la queja y de ser posible, por él o los ciudadanos que comunicaron la queja. Pero si quiere el anonimato, así debe hacerse, por lo que sólo debe firmar quien recibe la queja/aviso.
 - vi. Cuando sea remitida directamente a la Dirección Ejecutiva, Consejo Directivo, Inspectoría, Auditoría Interna u otra Unidad de Gestión Institucional, esta deberá reenviarse a la UAIP para su recepción y registro.

9.3 Criterios para la clasificación de quejas y avisos

9.3.1 Las quejas/avisos, que deberá atender la Gerencia de Planificación a través del Sistema de Calidad:

- a) Deficiencia e incumplimiento en calidad de los servicios.
- b) Trato no digno hacia los usuarios y/o personal de la institución.
- c) Ejecución incorrecta, en fases o etapas de los procesos y procedimientos definidos a nivel institucional por los servidores públicos.
- d) Maltrato o descuido en el uso de los bienes públicos.

9.3.2 Las quejas y avisos que deberá atender Auditoría Interna son:

- a) Todo acto de indicios de irregularidades administrativas cometidas por servidores públicos de la institución.

9.3.3 Las quejas y avisos que deberá atender la Unidad de Inspectoría son:

- a) Todo acto de indicios de irregularidades jurídicas, registrales y catastrales cometidas por servidores públicos de la institución.

9.3.4 Las quejas y avisos que deberán atender las UGI son:

- a) Todas aquellas que no se consideren en los numerales anteriores.

10. NORMAS GENERALES

10.1 Las quejas/avisos podrán ser presentadas por cualquier persona, en forma escrita o verbal, identificándose o en forma anónima. Los medios serán presencial, por escrito, llamada telefónica, electrónicamente (internet), medios de comunicación.

10.2 Las quejas/avisos que presente la ciudadanía, serán recibidas en su totalidad y se tratarán de acuerdo a lo establecido en este manual, aun cuando no proporcione lugar o medio para recibir notificaciones.

10.3 Todas las quejas/avisos deberán registrarse, en forma manual o automatizada, independientemente de los medios por los cuales se recibieron.

10.4 El responsable principal de la gestión integral de las quejas y avisos es la máxima autoridad de cada Institución Pública del Órgano Ejecutivo.

10.5 El Sistema será coordinado por la SPCTA/OFCIA, quien velará por el funcionamiento del mismo.

10.6 La SPCTA/OFCIA, continuará recibiendo quejas/avisos, sin embargo, podrá remitir estas a la Institución Pública correspondiente.

10.7 Una vez recibida y registrada la queja/aviso, sea en forma manual o automatizada, nadie tendrá las facultades de eliminar (borrar en forma manual), o cambiar el estatus a no registrada (si estuviese automatizado el proceso), exponiendo que esta no se atenderá, salvo justificación razonada por escrito del titular.

10.8 Considérese a la UAIP, como ventanilla única de atención al cliente, para efectos de la recepción, registro, clasificación, así como la entrega de respuesta de a quejas/avisos.

10.9 Las quejas/avisos quedarán registradas en un control único bajo la administración del Oficial de Información. Este deberá informar mensualmente al titular sobre el estado de las quejas/avisos recibidos por la Institución; asimismo deberá informar a la SPCTA/OFCIA por el medio que esta indique.

10.10 Las solicitudes o requerimientos de obras y servicios por las ciudadanías, que representan la ampliación de la actuación de gestión de las instituciones del Órgano Ejecutivo se tratarán como peticiones, las cuales serán solicitadas por el o los interesados directamente

- a la institución, en forma verbal o escrito. Las peticiones no deberán tomarse como quejas/avisos.
- 10.11 La SPCTA/OFCIA como unidad especializada en la lucha contra la corrupción, mantendrá estrecha relación con las instituciones del Órgano Ejecutivo, brindando apoyo a requerimiento para la eficiente atención de las quejas/avisos presentados.
 - 10.12 El CNR, comunicará a la SPCTA/OFCIA por el medio que esta indique, el nombre y cargo de la persona designada en la UAIP que atenderá las quejas/avisos.
 - 10.13 AI y la UI, deberán incluir en su Plan Anual de Trabajo, la gestión de queja/avisos sobre indicios de irregularidades.
 - 10.14 La codificación única para la identificación de quejas/avisos, deberá aplicarse de forma estricta. El propósito de esta codificación es la identificación individual de quejas/avisos, a fin de facilitar su seguimiento. La estructura de la codificación se detalla en las normas específicas.
 - 10.15 Si en el proceso de gestión integral de quejas/avisos, se requiere la realización de trabajo conjunto y de coordinación entre unidades de gestión de la institución, se deberá levantar actas, ayuda memoria, minutas, etcétera, para dejar constancia de las actividades realizadas (reuniones de trabajo) para atenderla. AI, dependiendo de la naturaleza y características de las quejas/avisos que está atendiendo, podrá considerar el establecimiento de esta coordinación con otras unidades.
 - 10.16 Los resultados de la gestión integral de quejas/avisos con indicios de irregularidades, serán gestionados con las medidas de confidencialidad que sean requeridas, a fin de no afectar el debido proceso. Todo interesado o la persona que presentó la queja, podrá solicitar la respuesta al caso.
 - 10.17 El CNR dará todo el respaldo jurídico y técnico a AI en el desarrollo de la evaluación que realicen sobre indicios de irregularidades.
 - 10.18 Los plazos establecidos para la gestión de quejas/avisos son de estricto cumplimiento por las unidades responsables de la ejecución del tratamiento.
 - 10.19 La UAIP, deberá cuando sea posible, contactar a la persona que presentó la queja, para agradecer el apoyo a la gestión del Órgano Ejecutivo y se mantendrá en contacto con el ciudadano.
 - 10.20 El CNR cuenta con la Unidad de Inspectoría (UI) especializada para realizar investigaciones sobre indicios de irregularidades de tipo jurídico-registrales.
 - 10.21 Las quejas y los avisos que impliquen denuncias, por ejemplo: inconformidad en el consumo de bienes y servicios que ofrecen y prestan las empresas privadas, que corresponden a la Defensoría del Consumidor; denuncias por daños contra el medio ambiente, que corresponden al Ministerio del Medio Ambiente y Recursos Naturales; defraudación de impuestos, que corresponden a la Unidad de Investigación Penal Tributaria y Unidad Anticorrupción y de Asuntos Internos del Ministerio de Hacienda; sobre la conducta irregular de miembros de la Policía Nacional Civil, que corresponden a la Inspectoría General de la Policía Nacional Civil; los anteriores cometidos por particulares y que no involucre a servidores públicos, representan casos que no son competencia de este

- instrumento normativo y son atendidos por las instituciones específicas y sus respectivas leyes.
- 10.22 Las quejas/avisos que la ciudadanía presente en una Institución y que no sea de competencia de esa institución, por corresponder a otra institución, la UAIP será la encargada de orientar al interesado a presentarlo en la institución correspondiente, excepto en situaciones que la persona muestre de forma evidente limitaciones físicas y de movilización, el funcionario o empleado de la institución podrá recibir la queja/aviso, la cual remitirá por escrito en los formularios diseñados para ese propósito y la enviará a través de correo electrónico o en forma física a más tardar el día hábil siguiente a la institución, esta situación la hará de pleno conocimiento a la persona que presenta la queja para efectos de la entrega o al momento de solicitar la respuesta, que deberá hacerlo en la institución correspondiente.
- 10.23 La recomendación propuesta en informe sobre indicios de irregularidades, deberá ir en función de las acciones que pudieran tomarse internamente, en el caso que estas sean del alcance al régimen disciplinario institucional.
- 10.24 Las normas internas específicas para la gestión integral de quejas/avisos, que hayan desarrollado y que estén vigentes, o que se desarrollen por la entrada en vigencia de este manual, siempre que no contravengan lo establecido en este, podrán continuar aplicándose o deberán modificarse para aplicarlo.
- 10.25 El CNR desarrolló el presente manual Específico, tomando en consideración todos los elementos fundamentales contenidos en el Manual General desarrollado por la SPCTA/OFCIA, haciendo las modificaciones pertinentes para adaptarlo a la institución.
- 10.26 Los informes sobre la atención de quejas/avisos que preparen y presenten las unidades responsables, no deberán de contener más de ocho páginas (sin incluir anexos), salvo casos especiales.
- 10.27 En los informes o reportes sobre quejas/avisos de indicios de irregularidades, en los que esté involucrado directa o indirectamente el titular de la institución, será la SPCTA/OFCIA de oficio la responsable de comunicar al Presidente de la República. En el caso que la queja/aviso involucre a funcionarios superiores y demás servidores públicos de la institución, será el titular de la institución o la persona que este designe la responsable de realizar dichas gestiones.

11. NORMAS ESPECÍFICAS

11.1 De la recepción y registro de las quejas/avisos

- a) Las quejas/avisos se recibirán y registrarán en las formas que para tal propósito se proponga y establezca en este manual.
- b) La UAIP es responsable de registrar y de abrir el expediente de quejas/avisos.

- c) La codificación para quejas/avisos deberá estructurarse considerando: si es indicio de irregularidad deberá identificarse y representarse con doble ii en mayúscula, es decir **II**, si es una Deficiencia u Oportunidad de Mejora deberá identificarse y representarse por las letras mayúsculas **OM**; el control correlativo de la queja/aviso; seguido por las siglas o el acrónimo con los que se identifica la institución pública; el año con cuatro campos; mes y año; correlativo de queja/aviso recibido, para ello se debe considerar ocupar hasta cinco campos desde 00001 a 99999. Dependiendo del volumen de quejas/avisos recibidos, el último componente de la codificación puede disminuir o aumentar en el número de campos. También, cada componente del código debe separarse por el símbolo barra inclinada a la derecha. A manera de ejemplo, el código único de una queja quedaría estructurado de la siguiente forma: **II/CNR/072014/00001**.
- d) El formulario de recepción de queja/aviso, sea que se haya presentado en forma personal, remitido por medios electrónicos, a través de llamada telefónica, medios de comunicación; este debe ser completado en sus partes o campos mínimos requeridos, para dar por recibida queja/aviso y atenderlo. Algunos casos, por su impacto e incidencia política, social y económica, de dominio público, no requerirán del cumplimiento de ciertos requisitos.
- e) El cuadro para el control de quejas/avisos, que se lleve en forma manual o automatizada, deberá contener al menos los siguientes campos:
- i. Código del expediente.
 - ii. Código de la queja/aviso.
 - iii. Fecha de recepción.
 - iv. Fecha de asignación para tratamiento.
 - v. Detalle del medio de comunicación por el cual fue recibida.
 - vi. Declaración o nota y fecha de haber comunicado respuesta al interesado.
 - vii. Estado de la queja (o aviso): Activo, Cerrado.
 - viii. Cuantificación económica de la queja/aviso (impacto económico para la institución, si es posible).
- f) Cumplidos los literales previos, la UAIP deberá crear y registrar en el sistema de gestión integral las quejas/avisos, sea manual o automatizado, el expediente correspondiente.
- g) La UAIP deberá guardar estricta confidencialidad de los datos e información particular de la persona que presenta la queja/aviso, cuando así sea solicitado o requerido por este. La UAIP deberá garantizar lo solicitado y comunicará este requerimiento a la instancia designada para atender quejas/avisos.

11.2 Del tratamiento de las quejas/avisos

- a) La asignación de quejas/avisos, es a partir de los criterios de clasificación definidos en el numeral 9.3.
- b) La atención de quejas/avisos, que no impliquen indicios de irregularidades, deben ser considerado por las Instituciones del Órgano Ejecutivo como oportunidades para mejorar

la calidad de los servicios que presta o productos que provee, para lograr el cumplimiento de sus metas y objetivos, para el fortalecimiento de su sistema de control interno, para el mejoramiento de efectividad de las operaciones, entre otras. En razón de lo anterior, la atención de estas por parte de las unidades responsables, puede implicar la implementación o aplicación de soluciones inmediatas; en otros la inversión de importantes recursos, diseño, implementación y ejecución de planes de mejora, por lo que el cumplimiento de estas, podría representar un tiempo mayor para atenderlas y resolverlas. No obstante lo anterior, la respuesta al interesado o a quien presente las quejas/avisos, se comunicará en los plazos establecidos en este manual.

- c) La atención de quejas/avisos sobre indicios de irregularidades requiere de la realización de acciones inmediatas. La AI o la UI deberán atender las quejas/avisos cumpliendo los plazos que se establezcan, en razón de los riesgos que estos representan para la Institución y para la sociedad en general.
- d) La unidad a la que se le asigne la atención de la queja/aviso (GP, UI, AI o UGI), al momento de recibir tal asignación, deberá contactar al ciudadano que presentó queja/aviso en un plazo no mayor de un (1) día hábil, cuando así aplique o sea posible, para agradecer la comunicación del caso y para indicarle el plazo aproximado en el que espera brindarle la respuesta.

1.3 Control y seguimiento

- a) El Titular del CNR, así como todas las unidades involucradas, mantendrán control y monitoreo permanente, para conocer el estado de quejas/avisos. La SPCTA/OFCIA en todo momento podrá solicitar a las Instituciones del Órgano Ejecutivo, informes o reportes sobre quejas/avisos recibidos y atendidos, excepto cuando el sistema se encuentre automatizado.
- b) La SPCTA/OFCIA, para propósitos de la gestión integrada de quejas/avisos, podrá acceder a los expedientes; asimismo, podrá emitir por escrito recomendaciones a las instituciones para mejorar el tratamiento de quejas/avisos que impliquen indicios de irregularidades.
- c) El control y seguimiento de quejas/avisos es realizado de forma individual por cada institución, salvo ciertas excepciones, por ninguna circunstancia se tendrán entre las instituciones, acceso a quejas/avisos de otra institución mientras esté en proceso de atención. Los titulares de las instituciones decidirán sobre quejas/avisos que pueden y deben ser de conocimiento de otras Instituciones del Órgano Ejecutivo, como una forma de compartir la experiencia o de advertir el riesgo de que los hechos puedan estar ocurriendo o puedan ocurrir en otras instituciones del Órgano Ejecutivo.
- d) La UAIP realizará cotejo de quejas/avisos, recibidas y registradas, y los informes de los resultados de estas, con el propósito de que exista la correcta correspondencia entre estos, excepto cuando el sistema se encuentre automatizado.

11.4 Respuesta

- a) La UAIP es la responsable de comunicar, archivar y cerrar el expediente de cada queja/aviso; asimismo, deberá mantener la custodia de los documentos definitivos en el archivo, para ello podrá considerar el tratamiento que para tal efecto establece la LAIP. Los papeles de trabajo de auditoría o inspectoría, quedarán siempre bajo el control de la Unidad respectiva.
- b) La UAIP, cuando así lo haya establecido la persona que interpuso la queja/aviso, se pondrá en contacto con este para indicarle que ya está disponible el informe o reporte para que lo pueda retirar. Si la queja/aviso se presentó de forma anónima, la obtención del informe por cualquier interesado estará sujeto a lo establecido en la LAIP en cuanto a las solicitudes de información pública.
- c) La SPCTA/OFCIA por su función, podrá solicitar a la UAIP, copia de informes sobre quejas/avisos atendidos que sean de su interés, excepto cuando estos se encuentren en forma virtual en el sistema automatizado.

12. DISPOSICIONES ESPECIALES

- 12.1 La implementación y cumplimiento de este manual en todas sus partes, implica un proceso gradual y será la Unidad de Comunicaciones junto con el apoyo de la Gerencia de Planificación, las responsables de la divulgación y sensibilización del Sistema de Gestión Integral de Quejas y Avisos, quienes deberán incluirlo en el Plan Operativo Anual.
- 12.2 La SPCTA/OFCIA, apoyará a la Instituciones en el proceso de implementación, asimismo, mantendrá estrecha relación de apoyo con las unidades que atenderán quejas/avisos, cuando así sea requerido.
- 12.3 Los cambios o modificaciones a este manual, podrán ser propuestos por cualquiera de las Unidades involucradas en el proceso, a través de la Gerencia de Planificación y serán dirigidos por escrito a la SPCTA/OFCIA para su evaluación y consideración.
- 12.4 Los aspectos no contemplados en el presente Manual, de índole operativos serán resueltos por el titular de la SPCTA/OFCIA.

13. PLAZOS

Para efectos de emitir respuesta a la brevedad posible a los ciudadanos que presenten quejas/avisos, se consideran para el tratamiento y remisión de respuesta los siguientes plazos:

- 13.1 Auditoría Interna o Inspectoría, de hasta **diez (10) días hábiles** para la atención de quejas/avisos. Este plazo incluye el proceso de comunicación interna, no incluye la comunicación al interesado que presentó la queja/aviso. Dependiendo del grado de

- complejidad de la queja/aviso presentado, AI o la UI podrá requerir un plazo mayor al indicado, esto lo deberá comunicar y justificar en nota escrita u otro medio de comunicación aceptado a la UAIP, la ampliación del plazo. Esta situación podrá ser comunicada a la SPCTA/OFCIA.
- 13.2 Gerencia de Planificación y UGI, de hasta **cinco (5) días hábiles con tres (3) días adicionales hábiles**, cuando correspondan a quejas/avisos sobre deficiencias en los procesos, planes y estrategias institucionales, por la calidad de los servicios. Este plazo incluye el proceso de comunicación interna, no incluye la comunicación al interesado que presentó la queja/aviso. Si son requeridos los días adicionales, la GP o la UGI lo deberá comunicar y justificar en nota escrita u otro medio de comunicación aceptado por la UAIP.
 - 13.3 Plazos de **1 y hasta de 2 días hábiles**, en situaciones que requieren de una confirmación o toma de decisiones a nivel operativo. En tales circunstancias, la solución de las quejas/avisos presentados, podría implicar emitir instrucciones verbales y por escrito para resolver la queja/aviso, sin mayor demora. Ejemplo de estas pueden ser mal trato a usuarios del CNR.
 - 13.4 Los plazos requeridos superiores a los indicados en los numerales 13.1, 13.2 y 13.3 para atender quejas/avisos, deberán ser justificados ante los titulares o ante el funcionario o unidad que este designe, estos serán establecidos y autorizados formalmente en la institución.
 - 13.5 Luego de presentado el informe o reporte por las Unidades responsables de atender la Queja/aviso, la UAIP tendrá un plazo máximo de **dos (2) días hábiles** para contactar y entregar al ciudadano informe, reporte o resumen ejecutivo de forma íntegra a la persona que presentó la queja o persona interesada, si así se indicó.

14. INDICADORES

Como parte del seguimiento y para valorar los resultados de la gestión en la atención de quejas/avisos, deberán establecerse los siguientes indicadores de gestión:

- 14.1 Porcentaje de quejas/avisos resueltos en un período de tiempo. Este indicador es el producto de dividir quejas/avisos atendidos del total de quejas/avisos recibidos por cien. Resultado: Porcentaje de quejas/avisos atendidos.
- 14.2 La eficiencia en el número de días transcurridos desde que la queja/aviso es recibida en la institución hasta que se remite respuesta a la persona que presentó la queja/aviso, dividido por los plazos establecidos en este manual, según corresponda. El resultado de este indicador debe ser uno o menor de uno para demostrar eficiencia.

15. SANCIONES

Las sanciones por cometer actos irregulares que impliquen indicios de irregularidades, presentados por medio de quejas/avisos, así como, por no atender o realizar acciones para resolverlos, por parte de las unidades designadas para ello, serán:

- 15.1 Las sanciones que se aplicarán a los servidores públicos, son conforme a la gravedad de los actos y de acuerdo a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo. Las sanciones no contempladas en el Reglamento, deberán incorporarse, indicando la instancia que sancionará de acuerdo a las leyes vigentes.
- 15.2 Las sanciones que deban aplicarse a servidores públicos en los casos de indicios de irregularidades, que no estén contempladas en el régimen disciplinario institucional, serán comunicadas por el titular a las instituciones correspondientes de acuerdo a las leyes vigentes en esa materia.
- 15.3 A fin de no afectar el debido proceso, el titular de la institución con apoyo de la unidad jurídica institucional, comunicará los indicios de irregularidades a las instancias externas correspondientes.

16. PROCESO GENERAL DEL SISTEMA

16.1 Flujo General del Proceso de Gestión Integral de Quejas y Avisos

El proceso gestión integral de quejas y avisos, se origina con la presentación de Quejas/Avisos por parte de la ciudadanía. Las etapas del proceso se detallan a continuación (figura 1).

Figura No. 1



16.2 Descripción General de los Procedimientos

El detalle general de los procedimientos en la gestión integral de quejas y avisos se detalla en la siguiente matriz (Cuadro No. 1).

Cuadro No. 1

Corr.	Procedimiento	Responsable	Objetivo	Resultado
1	RECEPCIÓN	UAIP	<p>Recibir quejas/avisos, de la ciudadanía en el CNR por los diferentes medios de comunicación que se habiliten para tal propósito.</p> <p>Cuando las quejas/avisos sean interpuestas en alguna Unidad Institucional (Comunicaciones, Planificación, Inspectoría, Dirección Ejecutiva, Consejo Directivo, Oficinas Registrales entre otros) diferente a la UAIP, éstas deberán reenviarse a dicha unidad para su recepción y registro.</p> <p>Los formularios diseñados en forma física y electrónica para la recepción de quejas y avisos, estos estarán disponibles para la ciudadanía.</p> <p>Los formularios físicos o electrónicos para la recepción de quejas/avisos, serán completados por la ciudadanía en general, cuando esta sea presentada de forma personal (aun cuando la persona solicite el anonimato). Serán completados por personal de la UAIP, cuando las quejas/avisos son presentadas a través de llamada telefónica y cuando la persona manifiesta incapacidad para llenar los formularios.</p>	Quejas y avisos recibidos.

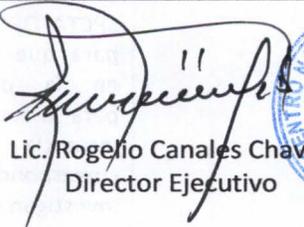
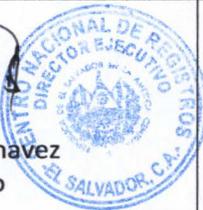
Corr.	Procedimiento	Responsable	Objetivo	Resultado
2	REGISTRO	UAIP	<p>Registrar y documentar en medios manuales y/o automatizados, las quejas/avisos recibidos, asignarle código correlativo único (código según estructura definida), dejando constancia de ello para propósitos internos, abriendo el expediente y entregando constancia o comunicando número de referencia de cada recepción a la persona que la presenta, cuando aplique o los medios utilizados y la información de contacto lo permita.</p> <p>En el caso que se encuentre automatizado el proceso de gestión integral de quejas y avisos, estas quedaran registradas en el mismo de forma digital, la aplicación automatizada asignará el código de individualización de cada caso.</p>	Queja/Avisos registrados en medios manuales y/o automatizados; códigos y numeración correlativa asignada, por Institución del Órgano Ejecutivo para propósitos internos y constancia de recepción institucional a la persona que presenta o expone la queja.
3	CLASIFICACIÓN	UAIP	Clasificar quejas/avisos para propósitos de asignación a la unidad que lo atenderá.	Clasificación de Queja/Aviso para asignar a la instancia que la atenderá.
4	ASIGNACIÓN	UAIP	Asignar quejas/avisos a las Unidades responsables, según la naturaleza de estas.	Quejas/Avisos asignados a GP para su atención a través del Sistema de Calidad, UI, AI o UGI.
5	TRATAMIENTO	GP, UI, AI o UGI	<p>Identificar, analizar, evaluar y comprender la naturaleza de la queja/aviso, para definir los medios de evaluación, a fin de comprender el origen, naturaleza del riesgo y limitaciones que se pudieran presentar.</p> <p>Elaborar informe o reporte y la remisión de este a la UAIP y a otras instancias correspondientes (cuando procede), el cual contiene las acciones viables que internamente pueden resolverlo, o la consideración para proceder a comunicarlo a las instancias</p>	<p>Gerencia de Planificación: atención de acuerdo a los lineamientos del Sistema de gestión de la Calidad</p> <p>Auditoría Interna: evidencia documental, aplicación de procedimientos y técnicas de auditoría.</p>

Corr.	Procedimiento	Responsable	Objetivo	Resultado
			<p>correspondientes. Todo en el plazo fijado para presentación de respuesta.</p> <p>Mantener informado al titular sobre los aspectos relevantes relacionados a la queja/aviso que están atendido.</p>	<p>Unidad Inspectoría: evidencia documental, verificaciones internas y externas sobre indicios de irregularidades jurídico-registrales.</p>
6	RESULTADO	GP, AI, UI o UGI	Remisión de Informe o reporte sobre quejas/avisos a la UAIP y/o al titular en el plazo establecido.	<p>Informes remitidos a la UAIP para efectos consiguientes.</p> <p>Gerencia de Planificación: Acciones inmediatas para resolver queja/aviso, plan de mejora de procesos institucionales, recomendación para mejora institucional.</p> <p>Auditoría Interna o Unidad de Inspectoría: informe o reporte, examen especial, etc., el cual presenta conclusiones y recomendaciones Informe simultáneo a UAIP y SPCTA/OFCIA en los de indicio de acto de corrupción que muestra participación del titular de la institución, caso en el cual solicitará a la SPCTA/OFCIA apoyo para que le asesore en la preparación para la remisión a la instancia correspondiente que investigan delitos.</p>

Corr.	Procedimiento	Responsable	Objetivo	Resultado
7	CONTROL Y SEGUIMIENTO	GP. AI, UI o UGI La Dirección Ejecutiva	Definir los medios de control y las acciones de seguimiento para garantizar el cumplimiento de las normas internas relacionadas a la gestión integral de las quejas/avisos.	Control sobre la atención de cada queja/aviso, su estatus según las diferentes etapas del proceso, así como de los plazos de preparación y entrega de respuesta. UAIP: Resumen e informe mensual sobre atención de quejas/avisos.
8	RESPUESTA	UAIP	Comunicación de Informe o reporte en el plazo establecido, a la persona o interesado que presentó la queja.	UAIP o Unidad Específica designada, contacta a interesado o persona que presentó la queja/aviso para que, si es de su interés, pueda retirar el informe o reporte correspondiente o se remite a través de medios electrónicos.

17. VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigencia inmediatamente después de su aprobación por Dirección Ejecutiva.

Autorizado por:	Fecha de aprobación:
  Lic. Rogelio Canales Chavez Director Ejecutivo	21 AGO. 2015