
	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	Página 1 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	Versión 1
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		

PORTADA PROCEDIMIENTO		
Macroproceso:	Servicios de Apoyo	
Proceso:	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	
Subproceso:	Unidad Relaciones Laborales	
<b>CÓDIGO 06.08.04.02 Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		
Fecha de rige	17 de abril de 2015	
Elaborado:	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor bajo contratación directa 2012CD-00023-0AA00
Revisores:	Msc. Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo
	Licda. Nora García Arias	Directora de la Dirección de Gestión de Recursos Humano
Aprobado:	Licda. Nora García Arias	Directora de la Dirección de Gestión de Recursos Humano
Observaciones:	Documento aprobado por la Licda. Nora García Arias, Directora de Gestión del Recurso Humano mediante correo electrónico de las once y dos minutos del 17 de abril de 2015.	

	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	<b>Página</b> 2 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	<b>Versión 1</b>
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		

## A- Objetivo del procedimiento


Gestionar los reclamos y recursos generados por el litigio de los diferentes actos administrativos que afecten a los y las funcionarios de Conavi. Esto comprende los casos que por sus características no sean atendidos por la Gerencia de Asuntos Jurídicos y estén en el contexto de la materia de derecho laboral. Se enfoca a reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación y resoluciones emitidas por la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.

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

00.Políticas operativas generales	
00.01	Sera responsabilidad de cada unidad organizativa del CONAVI nombrar siempre un enlace con la Dirección de Recursos Humanos a efectos de que los temas relacionados a la gestión de recursos humanos sean atendidos primariamente por este funcionario y sea el canal de comunicación entre las jefaturas, gerencias y funcionarios con los diferentes requerimientos de servicio de la Dirección de Recursos Humanos.
00.02	Sera responsabilidad de cada unidad organizativa del CONAVI nombrar siempre un enlace con la Dirección de Recursos Humanos a efectos de que los temas relacionados a la gestión de recursos humanos sean atendidos primariamente por este funcionario y sea el canal de comunicación entre las jefaturas, gerencias y funcionarios con los diferentes requerimientos de servicio de la Dirección de Recursos Humanos.

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


01. Políticas operativas específicas	
04.01	Para el caso del requerimiento de asesoría por parte de los especialistas del Departamento de Relaciones Laborales de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos, el registro de la solicitud de asesoramiento se omitirá en aquellos casos que por la naturaleza de la temática que se quiera



	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	<b>Página</b> 3 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	<b>Versión 1</b>
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		


	abordar exista un fuero especial que respetar. Casos como este pueden ser aquellos tales como acoso sexual, laboral o discriminación de cualquier tipo.
04.02	Será responsabilidad de la Jefatura de Relaciones Laborales realizar ejercicios periódicos de revisión y actualización a todos aquellos reglamentos internos vigentes y que estén relacionados directamente con la temática laboral de los funcionarios.
04.03	En el caso de que un funcionario haya cometido una falta muy grave causal de despido y haya la evidencia de peso y la flagrancia del acto cometido, no será necesario realizar estudio alguno por parte de la Jefatura de Relaciones Laborales pudiéndose dar trámite abreviado de despido directo presentándolo al Consejo de Administración para proceder de oficio ante la Dirección General de Servicio Civil.

### C- Narrativa del procedimiento


N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
Inicio (01)	01. Presenta escrito denominado "Reclamo administrativo".	Funcionario	◆
◆	¿Amerita una investigación preliminar?	Sí 02 o No 25	
02	Traslada escrito de reclamo administrativo a la Dirección de Gestión de Recursos Humanos para su conocimiento.	Secretaría departamental	03
03	Analiza caso y determina el origen del reclamo administrativo.	Dirección de Gestión de	04

	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	<b>Página</b> 4 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	<b>Versión 1</b>
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		

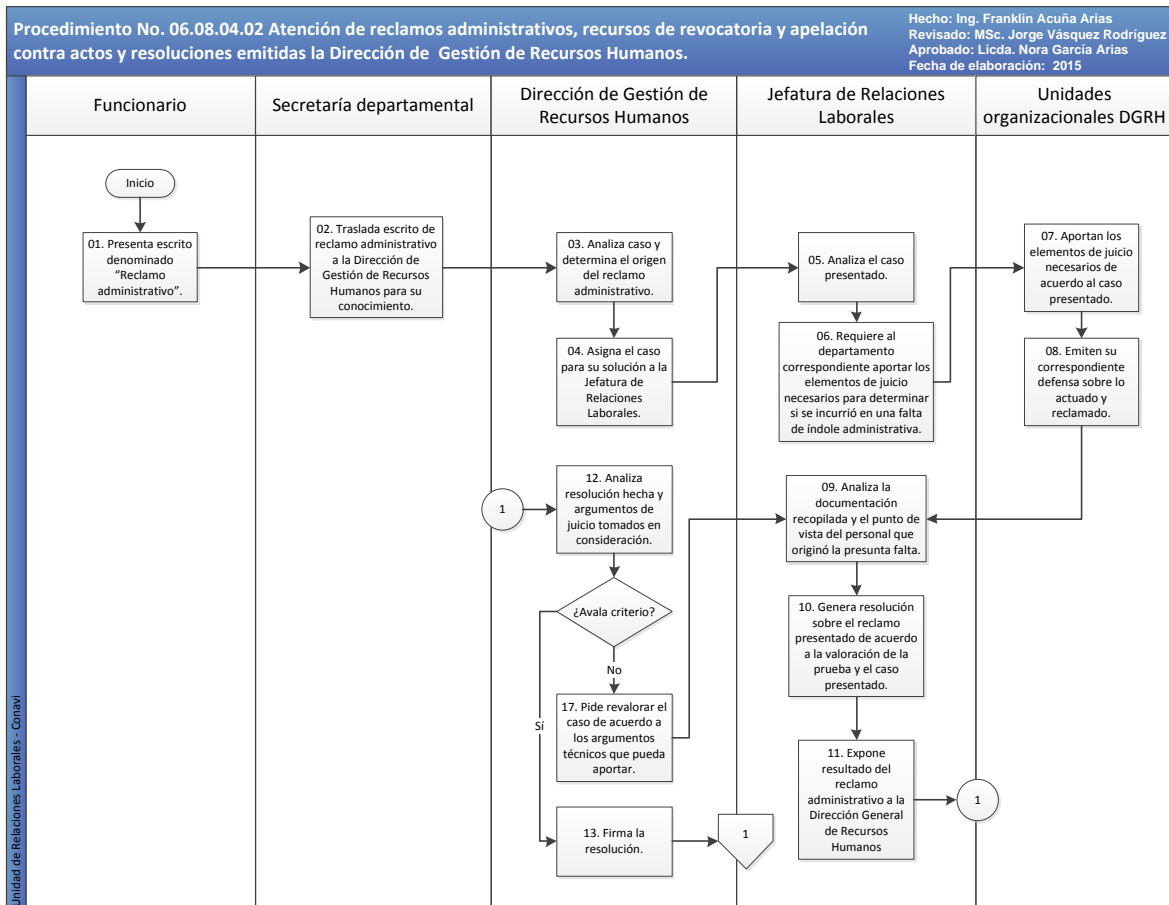
N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
04	Asigna el caso para su solución a la Jefatura de Relaciones Laborales.	Recursos Humanos	05
05	Analiza el caso presentado.	Jefatura de Relaciones Laborales	06
06	Requiere al departamento correspondiente aportar los elementos de juicio necesarios para determinar si se incurrió en una falta de índole administrativa.		07
07	Aportan los elementos de juicio necesarios de acuerdo al caso presentado.	Unidades organizacionales DGRH	08
08	Emiten su correspondiente defensa sobre lo actuado y reclamado.		09
09	Analiza la documentación recopilada y el punto de vista del personal que originó la presunta falta.	Jefatura de Relaciones Laborales	10
10	Genera resolución sobre el reclamo presentado de acuerdo a la valoración de la prueba y el caso presentado.		11
11	Expone resultado del reclamo administrativo a la Dirección General de Recursos Humanos		12
12	Analiza resolución hecha y argumentos de juicio tomados en consideración.	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	
	¿Avala criterio?	Sí 13 o No 17	
13	Firma la resolución.	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	14


	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	Página 5 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		Versión 1
		Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		
Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos			

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
14	Comunica a las partes la resolución correspondiente.	Jefatura de Relaciones Laborales	◆
◆	¿Procede el reclamo administrativo?	Sí 15 o No	◆
◆	Recibe recurso de apelación en tiempo	Sí 18 o No 21	
15	Proceden a ejecutar en los términos establecidos la resolución dictada.	Unidades organizacionales DGRH	16
16	Presentan informe de medidas correctivas ejecutadas a la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.		Fin.
17	Pide revalorar el caso de acuerdo a los argumentos técnicos que pueda aportar.	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	09
18	Indica al funcionario la instancia superior ante la cual se tiene que apelar.	Jefatura de Relaciones Laborales	19
19	Facilita a la instancia superior la documentación del caso.		20
20	Comunica a la Dirección de Gestión de Recurso Humano la apelación en curso.		Fin.

	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	<b>Página</b> 6 de 7	
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015	<b>Versión 1</b>
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo		
	Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		

## D- Flujograma de Procedimiento



	<b>Atención de reclamos administrativos, recursos de revocatoria y apelación contra actos y resoluciones emitidas la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.</b>		<b>Código</b> 06.08.04.02	<b>Página</b> 7 de 7
	Elaborado	Ing. Franklin Acuña Arias	Consultor	<b>Fecha vigencia</b> 17 de abril de 2015
	Revisado y corregido	Jorge Vásquez Rodríguez	Jefe Departamento Análisis Administrativo	
		Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos	
Aprobado	Licda. Nora García Arias	Directora Gestión de Recursos Humanos		<b>Versión 1</b>

