



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA
**SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E
HIDROLOGÍA
SENAMHI**

**Reglamento de Denuncias,
Reclamos y Sugerencias de la
Unidad de Transparencia del
Servicio Nacional de
Meteorología e Hidrología
SENAMHI**

2013

La Paz - Bolivia



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA
SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGIA E HIDROLOGIA
Calle Reyes Ortiz No 41 – Casilla 10993 – Fax 591 – 2 – 2392413
Teléfonos: 2355824 – 2129583
Web: senamhi.gob.bo / e-mail: dirmethi@senamhi.gob.bo
La Paz - Bolivia

RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVAS N° 11/2013
La Paz, 3 de Enero del 2013

CONSIDERANDO:

Que, el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología (SENAMHI), dependiente del Ministerio de Medio Ambiente y Agua, creada mediante D.S. 08465 de fecha 4 de septiembre de 1968, tiene jurisdicción en todo el territorio Nacional y autonomía de gestión, el Estatuto Orgánico del SENAMHI considera a la institución como una entidad de servicio público descentralizado que constituye por tanto la máxima autoridad del país en meteorología e hidrología, llevando a cabo la coordinación y desarrollo de dichas actividades y la representación ante autoridades y organismos internacionales en esta área.

Que, la Constitución Política del Estado, establece que el Estado se sustenta en valores de unidad, igualdad, inclusión, dignidad, respeto y transparencia, entre otros y, que es deber de todos los boliviano y bolivianas denunciar y combatir los actos de corrupción.

Que, el Artículo 8 de la Constitución Política del Estado asume y promueve como principios éticos morales de la sociedad plural “ama qhilla, ama llulla, ama suwa (no seas flojo, no seas mentiroso ni seas ladron), suma tamaña (vivir bién), ñandereko (vida armoniosa), teko kavi (vida buena), ivi maradi (tierra sin mal) y qhapaj ñan (camino o vida noble)”. En este marco, el Plan Nacional de Desarrollo aprobado por Decreto Supremo N° 29272 de 12 de Septiembre de 2007, establece entre sus políticas y estrategias el objetivo de cero tolerancia a la corrupción e impunidad, con plena transparencia en el manejo de recursos y vigencia efectiva de mecanismos de control social pertinentes.

Que, la política del Plan Nacional de Desarrollo para erradicar la corrupción institucionalizada tiene como objetivo “Cero tolerancia a la Corrupción”, lo que implica luchar contra la impunidad y promover la plena transparencia en la gestión pública y la vigencia efectiva de mecanismos de control social en el Estado Plurinacional.

Que, el Artículo 1 del Decreto Supremo N° 0214 tiene como objeto aprobar la Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, PNTLC, con la finalidad de contar con instrumentos orientados a la prevención, investigación, transparencia de acceso a la información y sanción de actos de corrupción.

Que, La Ley 1178 de Administración y Control Gubernamentales tiene como finalidad “Lograr una administración eficaz y eficiente de los recursos públicos, generar información que muestre transparencia en la gestión pública, lograr que todo servidor público asuma plena responsabilidad por sus actos y desarrollar la capacidad administrativa en el Sector Público”.



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y AGUA
SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA

Calle Reyes Ortiz No 41 – Casilla 10993 – Fax 591 – 2 – 2392413

Teléfonos: 2355824 – 2129583

Web: senamhi.gob.bo / e-mail: dirmethi@senamhi.gob.bo

La Paz - Bolivia

Que, las actuaciones referidas anteriormente, tienen que ser atendidas en forma oportuna para garantizar el principio de eficacia como el de economía, simplicidad y celeridad de todo procedimiento administrativo tramitado, conforme a lo dispuesto en los incisos j) y k) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de 23 de abril de 2002 (LPA).

Que, con la finalidad de garantizar la aplicación de los principios de eficacia y de economía, simplicidad y celeridad de todo procedimiento administrativo tramitado en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología es necesario aprobar el Reglamento de Denuncias, Reclamos y Sugerencias de la Unidad de Transparencia.

POR TANTO:

El Director General a.i. del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, en uso de las atribuciones conferidas en el Decreto Supremo N° 08465 de fecha 4 de Septiembre de 1968.

RESULEVE:

Artículo Primero.- APROBAR el **REGLAMENTO DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA** en sus ocho capítulos y cincuenta y dos artículos.

Artículo Segundo.- El presente Reglamento regirá con carácter obligatorio para todo el personal del Servicio Nacional de Meteorología y entrará en vigencia a partir de la fecha.

Artículo Tercero.- La Dirección Administrativa, Asesoría Legal, Secretaría General y Recursos Humanos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, quedan encargados de cumplir y hacer cumplir la presente disposición así como de realizar la impresión necesaria y suficiente del Reglamento de la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología que se aprueba para su difusión.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


Luis R. Noriega Flores
DIRECTOR GENERAL a.i.
Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología



INDICE

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. (Objeto)	1
Artículo 2. (Ámbito y Responsabilidad de la Aplicación)	1
Artículo 3. (Base Legal)	1
Artículo 4. (Funciones)	2
Artículo 5. (Elementos Constitutivos de la Corrupción Pública)	2

CAPÍTULO II. DEFINICIONES

Artículo 6. (Corrupción)	3
Artículo 7. (Denuncia)	4
Artículo 8. (Denuncia Anónima)	4
Artículo 9. (Reclamo)	4
Artículo 10. (Sugerencia)	4
Artículo 11. (Reserva de Identidad)	4
Artículo 12. (Servidor Público)	4
Artículo 13. (Responsabilidad por la Función Pública)	4

CAPITULO III. DENUNCIA

Artículo 14. (Legitimación)	5
Artículo 15. (Contenido de la Denuncia)	5
Artículo 16. (Formulario de Recepción de Denuncias)	6
Artículo 17. (Formas de la denuncia)	6
Artículo 18. (Precisión)	6
Artículo 19. (Garantías para el denunciante en reserva)	6
Artículo 20. (Actuación de Oficio)	7
Artículo 21. (Términos y Plazos)	7
Artículo 22. (Solicitud de copia de las denuncias)	7

CAPÍTULO IV. TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Artículo 23. (De su recepción)	7
Artículo 24. (Registro de denuncias)	8
Artículo 25. (Evaluación preliminar de la Denuncia)	8
Artículo 26. (Apertura de Carpeta)	8
Artículo 27. (Informe Preliminar)	8
Artículo 28. (Inicio de la investigación)	8
Artículo 29. (Plazos para responder)	9
Artículo 30. (De la información y documentación remitida)	9



Artículo 31. (Medios de Prueba)	9
Artículo 32. (Asistencia y Colaboración)	9
Artículo 33. (Verificaciones en el lugar)	9
Artículo 34. (Denuncias que requieren mayor análisis)	10

CAPÍTULO V. CONCLUSIÓN DE LA DENUNCIA

Artículo 35. (Informe en Conclusiones)	10
Artículo 36. (Improcedencia de la Denuncia)	10
Artículo 37. (Denuncia Improbada)	11
Artículo 38. (Denuncia Probada)	11
Artículo 39. (Contenido del Informe en Conclusiones)	11
Artículo 40. (De las recomendaciones)	11

CAPÍTULO VI. DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Artículo 41. (Monitoreo)	12
--------------------------	----

CAPITULO VII. RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Artículo 42. (Legitimación y Oportunidad)	13
Artículo 43.- (Contenido del Reclamo o Sugerencia)	13
Artículo 44. (Formularios de Reclamos y Sugerencias)	13
Artículo 45. (Atención de Reclamos y Sugerencias)	14
Artículo 46. (De su registro)	14
Artículo 47. (Términos y Plazos)	14
Artículo 48. (Identidad en reserva)	14
Artículo 49. (Tratamiento de los Reclamos)	14
Artículo 50. (Tratamiento de las sugerencias)	15

CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51. (Vigencia)	15
Artículo 52. (Modificaciones y actualizaciones)	15



REGLAMENTO DE TRÁMITE DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO NACIONAL DE METEOROLOGÍA E HIDROLOGÍA (SENAMHI)

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

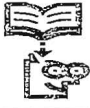
Artículo 1. (Objeto) El presente Reglamento tiene por objeto regular el procedimiento para la recepción y procesamiento de denuncias, reclamos y sugerencias recibidas o remitidas a la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, por toda persona natural o jurídica, organizaciones sociales, trabajadores y otros, para:

- a) Determinar la existencia de posibles hechos de corrupción, así como contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente que establece deberes, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores en los diferentes procesos y procedimientos desarrollados por el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.
- b) Derivar antecedentes a la instancia que corresponda del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, cuando existan indicios sobre presumibles hechos de corrupción o contravención, incumplimiento u omisión a la normativa vigente que rige los deberes, obligaciones y prohibiciones de los trabajadores de la entidad.
- c) Coadyuvar en la investigación, seguimiento y monitoreo de procesos judiciales o administrativos relacionados con presumibles hechos de corrupción.
- d) Identificar acciones que comprometan la eficiencia y transparencia en las actividades del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, coordinando la adopción de medidas correctivas para este objeto.

Artículo 2. (Ámbito y Responsabilidad de la Aplicación) La Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología se constituye en la dependencia laboral responsable de aplicar el presente Reglamento en todos los casos de denuncias, reclamos y sugerencias que sean de su conocimiento, cuya causa se haya originado en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 3. (Base Legal) La base legal de presente Reglamento está conformada por las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional.
- b) Ley 1178 "Administración y Control Gubernamentales".
- c) Ley 004 Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas "Marcelo Quiroga Santa Cruz".
- d) Decreto Supremo 29894 "Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo".



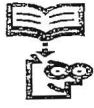
- e) Decreto Supremo 0214 “Política Nacional de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción”.
- f) Decreto Supremo 23318-A “Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública”.
- g) Decreto Supremo 26237 Modificatorio del Decreto Supremo 23318-A.
- h) Reglamento Interno del SENAMHI.
- i) Reglamento de la Unidad de Transparencia del SENAMHI.

Artículo 4. (Funciones) La Unidad de Transparencia Institucional en el marco del presente Reglamento cumple las siguientes funciones:

- a) Recibir denuncias sobre presumibles hechos de corrupción o incumplimiento, omisiones y contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo, cometidos por servidores, ex –servidores públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología en cualquiera de sus dependencias funcionales.
- b) Recibir reclamos y sugerencias relacionadas al trabajo desarrollado por las servidoras y servidores públicos de las diferentes reparticiones y dependencias laborales del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.
- c) Recabar toda la documentación, información y elementos conducentes al esclarecimiento de los hechos denunciados, reclamados y sugeridos, a través de los medios legales establecidos.
- d) Informar a la Máxima Autoridad Ejecutiva sobre el curso legal que deben seguir los procesos que han sido objeto de denuncias, así como sugerir o recomendar se instruya a la dependencia laboral competente el inicio de auditorías internas, procesamientos administrativos, civiles o penales en contra de servidores y ex servidores públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología por presuntos hechos de corrupción o contravenciones, incumplimiento u omisiones al ordenamiento administrativo u otras acciones.
- e) Elaborar y mantener una base de datos sobre denuncias, reclamos y sugerencias presentadas, en investigación o curso, concluidas, así como del resultado de las mismas.
- f) Sugerir o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva u otras Autoridades del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, acciones conducentes a la prevención y lucha contra hechos de corrupción.

Artículo 5. (Elementos Constitutivos de la Corrupción Pública) En concordancia con el Artículo 6 del presente Reglamento, los elementos constitutivos para establecer la existencia de un presunto hecho de corrupción son:

- a) **Un beneficio:** El fenómeno de la corrupción se desarrolla en búsqueda de un beneficio ilegítimo para sí o para terceros.



- b) **Transgresión normativa:** Todo hecho de corrupción supone siempre la transgresión a una norma. Además, sirve para cubrir transgresiones normativas que se estén operando en un momento determinado, debiendo entenderse, que no toda transgresión normativa implica un hecho o acto de corrupción.
- c) **Interacción:** Todo acto de corrupción es interaccional, ya que involucra al menos dos actores, cada uno con responsabilidad determinada, encontrándose uno de ellos en relación de dependencia con el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.
- d) **Aprovechamiento de un cargo:** El ejercicio de un cargo o rol en la organización de la entidad, asigna ciertas facultades o poder de decisión a determinados servidores o trabajadores, que al ponerlo en juego y aprovecharse de él, permiten a ciertos individuos o grupos vulnerar reglas de conducta establecidas, con el único propósito de responder o beneficiar a intereses personales o de terceras personas, promoviendo o siendo parte de hechos de corrupción.
- e) **Encubrimiento de la acción:** Es la transgresión normativa que mueve la necesidad de mantener oculta la actividad corrupta procurando su invisibilidad.
- f) **Tipicidad:** Estos hechos o actos de corrupción se adecuan a los delitos tipificados en el Código Penal, Ley No. 004 Ley de Lucha Contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, que a su vez generan Responsabilidad por la Función Pública, específicamente responsabilidad penal, prevista en la Ley No. 1178 y Decreto Supremo No. 23318-A.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

Artículo 6. (Corrupción)

- I. De acuerdo a la Ley No. 004 - Ley de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, es el requerimiento o la aceptación, el ofrecimiento u otorgamiento directo o indirecto, de un servidor público o trabajador, de una persona natural o jurídica, nacional o extranjera, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad, a cambio de la acción u omisión de cualquier acto que afecte los intereses del Estado o del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología y a cualquiera de sus dependencias.
- II. También es entendida como la participación como autor, co-autor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o confabulación para la comisión de cualquiera de los hechos anteriormente mencionados.



Artículo 7. (Denuncia) Para fines del presente Reglamento se entiende por denuncia a la acción formal de cualquier servidor público, persona natural o jurídica que tenga relación con la entidad, que denota de forma verbal o escrita la comunicación o puesta en conocimiento de la contravención o violación de una disposición jurídica general o normativa interna, o de un presunto hecho de corrupción o falta de transparencia.

Artículo 8. (Denuncia Anónima) Entendida como la presentada sin la identificación del denunciante, en que se adjunta todos los medios probatorios que puedan establecer la veracidad de la denuncia para su valoración por la Unidad de Transparencia para su investigación.

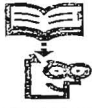
Artículo 9. (Reclamo) Se considera reclamo a la protesta escrita efectuada por toda persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que considere vulnerados sus derechos relativos a la calidad y oportunidad de los servicios prestados por servidores públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 10. (Sugerencia) Es aquella recomendación u opinión escrita de forma física o digital vía correo electrónico, de toda persona sea individual o colectiva, nacional o extranjera sobre aspectos técnicos, administrativos y operativos que a criterio de quien la realiza puede mejorar la calidad de atención o servicios que presta el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 11. (Reserva de Identidad) La reserva de identidad es entendida como la protección contra represalias o intimidación a denunciante durante el proceso de investigación, relevamiento de información y procesamiento de denuncias, así como en procesamiento de reclamos y sugerencias.

Artículo 12. (Servidor Público) Servidor Público es aquella persona individual que independientemente de su jerarquía laboral y de la fuente de su remuneración, presta servicios en relación de dependencia en el Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, que de acuerdo al régimen al que se encuentra sometido (Estatuto del Funcionario Público), también es denominado de forma genérica servidor público y se encuentra sujeto a la Responsabilidad por la Función Pública.

Artículo 13. (Responsabilidad por la Función Pública) La Responsabilidad por la Función Pública es la obligación que emerge a raíz del incumplimiento de los deberes de todo servidor público de desempeñar sus funciones con economía, eficacia, eficiencia, transparencia y licitud. La Ley No. 1178 "Administración y



Control Gubernamentales” establece los tipos de Responsabilidad por la Función Pública de la siguiente manera:

a) Responsabilidad Administrativa:

Emerge de la contravención por acción u omisión del ordenamiento jurídico administrativo y de las normas que regulan la conducta funcionaria.

b) Responsabilidad Ejecutiva:

Emerge de una gestión ejecutiva deficiente o negligente que no permite lograr dentro de las circunstancias existentes, resultados razonables en términos de eficacia, eficiencia y economía, así como del incumplimiento de los mandatos expresamente señalados en la Ley.

c) Responsabilidad Civil:

Emerge de la acción u omisión del servidor público que causa daño al Estado valuable en dinero. Será determinada por un juez competente.

d) Responsabilidad Penal:

Emerge cuando la acción u omisión del servidor público o de los particulares se encuentra tipificada como delito en el Código Penal Boliviano.

CAPITULO III DENUNCIA

Artículo 14. (Legitimación) Cualquier persona de forma individual u organizada, natural o jurídica que se viera afectada o tuviera conocimiento de presuntos hechos de corrupción o falta de transparencia, se encuentra legitimada para presentar denuncia con documentación de respaldo que brinde certidumbre acerca de su contenido, o indicando el lugar o persona que tuviere la documentación pertinente respecto a la denuncia presentada.

Artículo 15. (Contenido de la Denuncia) Las denuncias presentadas ante la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, deberán contener:

a) Identificación del denunciante:

Datos personales y generales del o los denunciantes que permitan su individualización y posterior ubicación, cuya reserva de identidad será velada por la Unidad de Transparencia en caso de ser solicitada de forma expresa.

b) Identificación del denunciado:

Datos personales y generales que permitan su individualización y ubicación, así como detalle del cargo ocupado.

c) Relación de hechos:

Descripción de lo sucedido y en lo posible atendiendo las siguientes interrogantes ¿Qué ocurrió? ¿Cómo ocurrió? ¿Cuándo ocurrió? ¿Dónde ocurrió? ¿Quién lo hizo? ¿Denunció anteriormente el hecho?, enumerando



cada uno de los hechos y describiendo claramente en qué consiste el presumible hecho de corrupción o falta de transparencia.

d) Pruebas:

Enumeración y descripción de los documentos que adjunta a la denuncia, si son fotocopias u originales, indicando qué documentos pueden constituir indicios probatorios y dónde pueden ser encontrados.

Artículo 16. (Formulario de Recepción de Denuncias) La Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología pondrá a disposición de los servidores públicos y ciudadanía en general, formularios de recepción de denuncias que guíen y faciliten la presentación de denuncias. Estos formularios además serán publicados en el portal web de la entidad para un mejor acceso a los mismos.

Artículo 17. (Formas de la denuncia) I. Las denuncias ante la Unidad de Transparencia Institucional pueden ser presentadas:

- a) En forma escrita, conforme lo señalado en el Artículo 15 del presente Reglamento.
 - b) En forma verbal, que será atendida por el personal autorizado de la Unidad de Transparencia y plasmada inmediatamente en el formulario de recepción de denuncias.
 - c) En forma anónima, que serán admitidas excepcionalmente cuando contenga elementos suficientes para demostrar la comisión de un posible hecho de corrupción, falta de transparencia o contravención normativa, y adjunte documentación de respaldo y probatoria de lo denunciado, caso contrario tomando en cuenta el Principio de Inocencia y en respeto a los derechos de los servidores públicos de la entidad, las denuncias anónimas serán archivadas por la Unidad de Transparencia, sin necesidad de pronunciamiento alguno.
- II. Una vez presentada la denuncia a solicitud expresa del denunciante la Unidad de Transparencia guardará la reserva de identidad del denunciante.
- III. No se requiere patrocinio de abogado, ni uso de timbres, valores u otros similares para la presentación de denuncias ante la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 18. (Precisión) No constituyen denuncias de presuntos hechos de corrupción: los reclamos, notas difamatorias, rumores o anónimos, salvo cuando este último contemple lo señalado en el inciso c), parágrafo I del Artículo 17 del presente Reglamento.

Artículo 19. (Garantías para el denunciante en reserva) En los casos que el denunciante solicite de forma expresa la reserva de su identidad, la Unidad de



Transparencia en el marco de lo establecido en el Artículo 17, Parágrafo III de la Ley No. 004 de Lucha contra la Corrupción, Enriquecimiento Ilícito e Investigación de Fortunas “Marcelo Quiroga Santa Cruz”, proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima, encontrándose este derecho protegido en todo momento.

Artículo 20. (Actuación de Oficio) La Unidad de Transparencia podrá asumir acciones de oficio cuando conozca de algún hecho irregular que con probabilidad conlleve alguno de los elementos descritos en el Artículo 5 del presente Reglamento.

Artículo 21. (Términos y Plazos) Para toda actuación relativa al trámite de denuncias, los términos y plazos se computarán en días y horas hábiles administrativos, sujetándose a las previsiones contenidas en la Ley 2341 “Ley de Procedimiento Administrativo”.

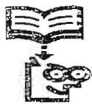
Artículo 22. (Solicitud de copia de las denuncias)

- I. Conforme al principio de derecho a la defensa, la Unidad de Transparencia proporcionará fotocopias de la denuncia a la persona denunciada previa solicitud escrita del interesado, con la firma de constancia de entrega, preservando la reserva del nombre del denunciante en caso de existir el requerimiento de reserva de identidad.
- II. En caso de tratarse de una denuncia anónima, a requerimiento del denunciado la Unidad de Transparencia realizará la entrega de un informe puntual sobre los alcances de la denuncia.
- III. La Unidad de Transparencia solamente podrá legalizar fotostáticas de los documentos que esta Unidad haya fraccionado.

CAPÍTULO IV TRAMITACIÓN DE LAS DENUNCIAS

Artículo 23. (De su recepción)

- I. La recepción de la denuncia se hará efectiva en dependencias de la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, dependencia funcional con facultades y competencias para la recepción y tramitación de denuncias verbales, escritas o anónimas escritas de acuerdo al Artículo 15 del Reglamento de la Unidad.
- II. La denuncia será registrada en el formulario de recepción de denuncias, que consignará los datos enunciados en el Artículo 15 del presente Reglamento, adjuntándose el mismo a la carpeta de denuncia que será creada para el efecto.



- III. Las Direcciones de Área, Direcciones Regionales y Unidades del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología que excepcional o extraordinariamente reciban alguna denuncia, en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles deberán remitir la misma a la Unidad de Transparencia para los fines consiguientes.

Artículo 24. (Registro de denuncias) A efectos de control y seguimiento, toda denuncia será registrada y numerada por la Unidad de Transparencia en un libro específico para este fin en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. Asimismo, deberá asignarse un número correlativo en el formulario de denuncias, el mismo que será utilizado hasta que el caso sea archivado.

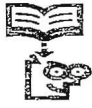
Artículo 25. (Evaluación preliminar de la Denuncia)

- I. La denuncia presentada será evaluada de manera preliminar en un plazo máximo de siete (7) días hábiles, verificando que ésta cumpla con los requisitos establecidos en el Artículo 15 del presente Reglamento y mediante proveído expreso se determinará su admisión o se la declarará defectuosa, comunicando lo determinado al denunciante.
- II. De declararse defectuosa, la Unidad de Transparencia Institucional de oficio dispondrá que se subsanen los defectos en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles a partir de la notificación al interesado.
- II. De no subsanarse los defectos en el plazo señalado en el párrafo anterior se tendrá la denuncia como no presentada.

Artículo 26. (Apertura de Carpeta) Declarada la admisión de la denuncia, la Unidad de Transparencia procederá a la apertura de la carpeta del caso, identificándola con el número asignado en su recepción y que deberá llevar hasta su conclusión, junto al formulario de denuncias.

Artículo 27. (Informe Preliminar) La Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología en el plazo máximo de diez (10) días hábiles computables a partir de la admisión de la denuncia efectuará una valoración técnico-legal de la misma y emitirá un informe preliminar que dará inicio en caso que corresponda a la investigación de la denuncia o relevamiento de información.

Artículo 28. (Inicio de la investigación) De no ser suficiente la documentación probatoria adjunta a la denuncia recibida, la Unidad de Transparencia iniciará la investigación o relevamiento de información del hecho, requiriendo información de manera expresa a cualquier persona natural o jurídica, servidor público del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.



Artículo 29. (Plazos para responder) Se establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles para que cualquier servidor público del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología o el (la) denunciado (a), a solicitud de la Unidad de Transparencia remita la documentación e información necesaria que permita coadyuvar en el esclarecimiento de la denuncia bajo apercibimiento de comunicar el incumplimiento ante la Máxima Autoridad Ejecutiva de la entidad, para impartirse las sanciones correspondientes. En caso de no recibir respuesta la Unidad de Transparencia se valdrá de todos los medios legales para continuar con la investigación o relevamiento de información.

Artículo 30. (De la información y documentación remitida)

- I. La solicitud de información efectuada por la Unidad de Transparencia deberá ser atendida en los plazos señalados en el Artículo anterior a sólo requerimiento de su Jefatura.
- II. La documentación deberá ser remitida de ser posible en fotostática legalizada, pudiendo la Unidad de Transparencia acceder a los originales para verificar la autenticidad de los mismos en cualquier momento y a sólo requerimiento verbal de la Unidad.
- II. Cuando la información que se brinde sea manifiestamente evasiva, esta se pondrá a consideración de la Máxima Autoridad Ejecutiva, quien impondrá las sanciones correspondientes por impedir el acceso a la información.

Artículo 31. (Medios de Prueba) La Unidad de Transparencia podrá aplicar todos los medios de prueba legalmente admitidos para la investigación de las denuncias de presumibles hechos de corrupción y contravenciones, incumplimientos u omisiones a la normativa vigente.

Artículo 32. (Asistencia y Colaboración) En el marco de sus competencias las Direcciones de Área, Direcciones Regionales, Unidades dependientes del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, están obligadas a prestar la asistencia técnica, legal, económica, financiera y otras que sea solicitada por la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, estando facultada esta Unidad a emitir notas de consulta, solicitudes de criterio, solicitudes de asistencia, realizando seguimiento necesario a las notas cursadas a los servidores públicos y ex –servidores públicos consultadas o requeridas, realizar llamadas telefónicas, visitas y reiteración escrita de solicitudes, y toda actuación que sea necesaria a objeto de tener respuesta a lo solicitado.

Artículo 33. (Verificaciones en el lugar) Cuando la Unidad de Transparencia considere necesario realizar verificaciones en el lugar de los hechos o donde pudiere hallar elementos que esclarezcan las denuncias, podrá efectuar los



desplazamientos pertinentes informando de los resultados a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 34. (Denuncias que requieren mayor análisis) En los casos que revistan gravedad o impacto poblacional o mediático inminente, la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología deberá remitir la denuncia a la Unidad de Transparencia del Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha contra la Corrupción para su conocimiento, análisis, valoración y atención como órgano rector.

CAPÍTULO V CONCLUSIÓN DE LA DENUNCIA

Artículo 35. (Informe en Conclusiones)

- I. Concluida la investigación o relevamiento de información, la Unidad de Transparencia cursará en el plazo máximo de veinte (20) días hábiles a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología un Informe en Conclusiones con el detalle de los resultados obtenidos y sugiriendo o recomendando las acciones a seguir, acompañando además la documentación y pruebas obtenidas.

De acuerdo a los resultados obtenidos el informe en conclusiones podrá determinar:

- a) Denuncia Improcedente.
- b) Denuncia Improbada.
- c) Denuncia Probada.

Artículo 36. (Improcedencia de la Denuncia) Una denuncia será declarada improcedente cuando se enmarque en alguna de las siguientes causales:

- a) No cumpla los requisitos mínimos que permitan su procesamiento señalados en el Artículo 15 del presente Reglamento.
- b) Cuando los datos e información aportados sean insuficientes para su procesamiento.
- c) Cuando el hecho no contenga los elementos constitutivos de corrupción pública señalados en el Artículo 5 del presente Reglamento y no se demuestre contravenciones al ordenamiento jurídico administrativo general o las normas internas.
- d) Cuando en el presumible hecho de corrupción o contravención no hayan participado servidoras o servidores públicos o ex servidoras o servidores



- públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología o personas naturales o jurídicas vinculadas a las actividades de la entidad.
- e) Falta de competencia, atribuciones o facultades de la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.
 - f) Cuando la denuncia sea anónima y no acompañe la documentación respaldatoria suficiente para que la Unidad de Transparencia, asuma acciones de oficio.
 - g) Ante la inexistencia de fundamentos reales para sustentar la denuncia.
 - h) Cuando se trate de disputa entre particulares.

Artículo 37. (Denuncia Improbada) Se determinará que una denuncia es improbada:

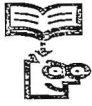
- a) Cuando no se haya logrado probar la comisión del hecho denunciado.
- b) Cuando se compruebe que el hecho denunciado no fue cometido.
- c) Cuando se compruebe que el hecho denunciado no se constituye en un hecho de corrupción, falta o contravención a los procedimientos administrativos generales e internos.

Artículo 38. (Denuncia Probada) Se declarará probada una denuncia cuando se establezca que existen elementos suficientes que determinen la comprobación del hecho de corrupción denunciado que permita sugerir o recomendar a la Máxima Autoridad Ejecutiva de entidad, instruir a las instancias respectivas el inicio de las acciones que correspondan.

Artículo 39. (Contenido del Informe en Conclusiones) El Informe en Conclusiones deberá contener:

- a) Nombre del (los) denunciante(s) en caso de que no se haya solicitado reserva de identidad.
- b) Nombre de las servidoras y servidores públicos o ex –servidoras y servidores públicos denunciado(s).
- c) Descripción del hecho denunciado.
- d) Análisis y normas vulneradas.
- e) Listado de las pruebas aportadas por el denunciante y otras obtenidas durante el proceso de investigación o relevamiento de información.
- f) Conclusiones.
- g) Recomendaciones a la Máxima Autoridad Ejecutiva.

Artículo 40. (De las recomendaciones) Declarada probada una denuncia, la Unidad de Transparencia recomendará a la Máxima Autoridad Ejecutiva del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología instruir el inicio o realización de las siguientes acciones, según corresponda:



- a) Remisión de antecedentes a la Autoridad Sumariante del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología para el inicio de proceso administrativo correspondiente, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo No. 23318-A y normativa conexas.
- b) Remisión de antecedentes a la Dirección General de Asuntos Jurídicos para que se inicien las acciones legales que correspondan.
- c) A través de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, remisión de antecedentes y presentación de denuncia formal ante el Ministerio Público cuando se trate de la comisión de un delito.
- d) Remisión de antecedentes a la Dirección de Auditoría Interna cuando se cuente con elementos suficientes que hagan presumir daño económico a la entidad y por consiguiente al Estado.
- e) Otras que se consideren necesarias.

CAPÍTULO VI DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Artículo 41. (Monitoreo)

- I. El monitoreo es la observación continua de la ejecución de las actividades para asegurar el avance de acuerdo a lo planificado, se constituye también en el análisis del logro de los resultados esperados y el cumplimiento de las responsabilidades designadas y asumidas.
- II. Emitido el Informe en Conclusiones con las recomendaciones respectivas, la Unidad de Transparencia se encuentra facultada para realizar el monitoreo respectivo de cada caso, que permita establecer el estado de avance de las acciones asumidas en una denuncia declarada probada.
- III. En caso de evidenciarse negativa, demora o retardación de la aplicación de una recomendación por parte de las dependencias funcionales de la entidad, la Unidad de Transparencia solicitará un informe que fundamente dicha acción u omisión.
- IV. Cuando la negativa, demora o retardación se produzca por instancias externas a la entidad, la Unidad de Transparencia realizará la queja y denuncia respectiva ante el Ministerio de Transparencia Institucional y Lucha Contra la Corrupción para la aplicación de sanciones respectivas.

CAPÍTULO VII RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Artículo 42. (Legitimación y Oportunidad) Cualquier persona natural o jurídica que se sienta afectada en sus derechos como administrado en relación al desempeño de funciones de los servidoras y servidores públicos del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología o considere que se pueda mejorar o hacer más eficiente el trabajo desarrollado en esta entidad, se encuentra legitimada para presentar su reclamo o sugerencia escrita ante la Unidad de Transparencia para que oportunamente:

- a) Se evite la transgresión de derechos de los administrados o detener de inmediato la vulneración de los mismos.
- b) Se efectuó la reparación del daño y logre a través de la instancia y Autoridad llamada por Ley la sanción correspondiente a la servidora o servidor público responsable del mismo.
- c) Fomentar con el reclamo el respeto a los derechos de los administrados.
- d) Contribuir a la modificación de la conducta ética de las servidoras y servidores públicos que vulneren los derechos de los demás.
- e) Fortalecer las labores de servicio de las servidoras y servidores públicos en el marco de los principios de legalidad, honradez, lealtad, transparencia, imparcialidad y eficiencia.

Artículo 43.- (Contenido del Reclamo o Sugerencia) El reclamo o sugerencia que se presente ante la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología deberá ser efectuada de forma escrita, entregado de manera personal o insertado en el buzón de sugerencias implementado en la entidad, conteniendo:

- a) Nombre completo de la persona que reclama o hace la sugerencia y teléfono de contacto.
- b) Identificación de la servidora o servidor público o dependencia del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología contra la que se efectúa el reclamo o va dirigida la sugerencia
- c) Relación detallada de los hechos que originan el reclamo o sugerencia describiendo clara y objetivamente el hecho, cómo se espera su reparación o cual la sugerencia de manera específica.
- d) En caso de reclamos y sugerencias realizadas a través de notas, firma de la persona que efectúa el reclamo o plantea la sugerencia.

Artículo 44. (Formularios de Reclamos y Sugerencias) La Unidad de Transparencia pondrá a disposición de las servidoras y servidores públicos y ciudadanía en general, el formulario de recepción de reclamos y sugerencias que guíen y faciliten la presentación de los mismos. Estos formularios además se publicarán en el portal web del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología, facilitando de tal forma su obtención para posterior presentación o remisión a



oficinas de la Unidad de Transparencia del Servicio Nacional de Meteorología é Hidrología.

Artículo 45. (Atención de Reclamos y Sugerencias)

- I. Únicamente serán atendidos los Reclamos presentados de forma escrita o se encuentren insertos en el formulario de recepción de reclamos que cumplan con lo establecido en el Artículo 43 del presente Reglamento.
- II. La Unidad de Transparencia atenderá las Sugerencias presentadas de forma escrita o en el formulario previsto en el artículo anterior que también podrá ser llenado y enviado vía internet a través del correo electrónico que será habilitado para tal efecto y socializado a través del portal web del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología y otros medios de publicidad.

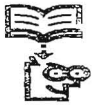
Artículo 46. (De su registro) Todo Reclamo o Sugerencia recibida por la Unidad de Transparencia será registrado y numerado a efectos de control y seguimiento en las áreas donde corresponda su tratamiento.

Artículo 47. (Términos y Plazos) Para toda actuación relativa al trámite de reclamos y sugerencias, los términos y plazos se computarán en días y horas hábiles administrativos, en sujeción a la Ley 2341 "Ley de Procedimiento Administrativo".

Artículo 48. (Identidad en reserva) En caso de solicitarse de forma expresa la reserva de identidad en los reclamos y sugerencias presentadas, la Unidad de Transparencia proporcionará todos los medios y recaudos necesarios para mantenerla de forma anónima, encontrándose este derecho protegido en todo momento.

Artículo 49. (Tratamiento de los Reclamos)

- I. Los reclamos serán analizados de forma oportuna y de considerarse su PROCEDENCIA, en el plazo máximo de siete (7) días hábiles de recibido en la Unidad de Transparencia serán enviados de forma expresa por la Responsable de Unidad a la MAE, Direcciones de Unidad, Direcciones Regionales y Unidades repartición a la que corresponda el reclamo, para que de inmediato o en un plazo máximo de diez (10) días hábiles se brinde una solución satisfactoria a la persona natural o jurídica que efectuó el reclamo, bajo apercibimiento de informar sobre el incumplimiento a la Máxima Autoridad Ejecutiva para que instruya las acciones que correspondan.



- II. Si existiera imposibilidad probada de solucionar el reclamo en el plazo previsto, esta deberá ser debidamente justificada e informada de manera escrita a la Responsable de la Unidad de Transparencia por la Autoridad responsable de las Direcciones de Área, Direcciones Regionales y Unidades que generó el reclamo, haciendo conocer de manera imprescindible el plazo en que se dará solución al reclamo, mismo que no deberá exceder de diez (10) días hábiles.
- III. Con el resultado obtenido la Unidad de Transparencia Institucional emitirá un Informe en Conclusiones que contenga una relación de lo actuado.
- IV. Si el reclamo fuera considerado IMPROCEDENTE se comunicará dicha decisión al interesado explicándole los motivos jurídico – administrativos que motivaron la misma.

Artículo 50. (Tratamiento de las sugerencias) Las sugerencias serán analizadas conjuntamente la Autoridad responsable de la dependencia laboral a la que vaya dirigida. Si se consideraren pertinentes se buscará su pronta aplicación mediante los mecanismos jurídico – administrativos que correspondan conforme a normativa general vigente y reglamentación interna.

CAPÍTULO VIII DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51. (Vigencia) El presente Reglamento de Trámite de Denuncias, Reclamos y Sugerencias entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Director General del Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología.

Artículo 52. (Modificaciones y actualizaciones) Conforme a las necesidades que deriven de la aplicación del presente Reglamento, el mismo podrá ser modificado o actualizado cuando el caso amerite, cuyo documento final recibirá el tratamiento señalado en el Artículo anterior.