

	Procedimiento: Recepción, Trámite y Archivo de Denuncias	Nomenclatura: POL/PRO-AUD09 Versión: 1 Diciembre 2020
Fecha de aprobación: 17/12/2020	Reemplaza a: Ninguna	
Revisado por: Jefatura de Auditoría Interna	Aprobado para entrar en vigencia: 12/12/2020	

OBJETIVO:

Establecer los lineamientos para la recepción, trámite y archivo de denuncias recibidas en el Departamento de Auditoría Interna de Colopro.

POLÍTICAS GENERALES:

1. El personal de Auditoría Interna a cargo de la atención de la denuncia deberá contar con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y demás órganos de la administración activa, en apego a lo establecido en la Ley General de Control Interno N° 8292, artículo 25.
2. Las denuncias se recibirán de forma verbal, escrita y digital, según los medios que disponga la Auditoría Interna para estos fines en las políticas generales.
3. La admisión de denuncias se atenderá con los principios de simplicidad, economía, eficacia, eficiencia y razonabilidad. Además, de acuerdo al Reglamento de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículo 17 se rechazarán en cualquier momento los casos citados en la R-DC-102-2019, punto 2.3, incluso desde su presentación, mediante resolución motivada y documentada en los casos que corresponda las:
 - a. Cuando los hechos presuntamente irregulares resulten por completo ajenos al ámbito de competencia de la Auditoría Interna.
 - b. Cuando los hechos presuntamente irregulares ya hayan sido investigados o estén siendo conocidos por otra instancia con competencia para realizar el análisis y la valoración, así como para ejercer el control y las potestades disciplinarias atinentes.
 - c. Cuando los hechos presuntamente irregulares, constituyan una reiteración o reproducción de asuntos o gestiones que, sin aportar elementos nuevos, refieran a temas resueltos con anterioridad por la Auditoría Interna u otras instancias competentes.

- d. Cuando los hechos presuntamente irregulares se refieran a problemas de índole estrictamente laborales que se presentaron entre funcionarios de la institución y la Administración Activa, o a desavenencias de tipo personal entre funcionarios, salvo que de los hechos se desprenda la existencia de aspectos relevantes que ameriten ser valorados por la Auditoría Interna en razón de sus competencias.
 - e. Cuando el costo aproximado de los recursos a invertir para la investigación de los hechos presuntamente irregulares sea superior al valor del hecho denunciado, sin perjuicio de cualquier otra acción alternativa que en el ejercicio de sus competencias las Auditorías Internas pudieran realizar. Para aducir esta causal, la Auditoría Interna debe fundamentarse en elementos objetivos, o haber establecido de previo metodologías para el análisis de costos.
 - f. Cuando el asunto denunciado refiera exclusivamente a intereses personales del denunciante, en relación con conductas ejercidas u omitidas por la Administración.
 - g. Cuando del análisis inicial resulte evidente que no se ha cometido ninguna infracción al ordenamiento jurídico.
4. Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación, se pueden incluir aspectos como los siguientes, sin que la falta de alguno de ellos constituya una limitación para tramitar la denuncia:
- a. Fecha y lugar en que ocurrieron tales hechos y el sujeto que presuntamente los ejecutó, o al menos elementos que permitan individualizarlos.
 - b. La posible situación irregular y la forma en que afecta a la institución.
 - c. Señalamiento de los elementos probatorios y entrega de pruebas en los que se sustenta la denuncia.
 - d. Indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado.
 - e. En caso que la denuncia no sea anónima debe indicar el nombre completo, y medio o lugar para recibir notificaciones.
 - f. Información complementaria, la indicación de probables testigos y el lugar o medio para localizarlos, además, aportará sugerencias de otras pruebas que considere conveniente para la investigación.
5. En caso de que las denuncias sean anónimas se atenderán de conformidad con el Reglamento de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, artículo 13, el

cual señala que no se les dará trámite a menos que se reciban con la denuncia elementos de prueba que den mérito para atenderla; en caso contrario se archivará sin más trámite.

6. A partir de recibida la denuncia no anónima, Auditoría Interna contará con 10 días hábiles para dar respuesta al denunciante sobre el trámite que se le dará a la misma, de acuerdo con la Ley General de Administración Pública N° 6227, artículo 255°. La respuesta se brindará en los siguientes términos:
 - a. La decisión de desestimar la denuncia y de archivarla.
 - b. La decisión de trasladar la gestión para su atención a la instancia competente.
 - c. La decisión de realizar una investigación con motivo de su denuncia.
7. La Auditoría Interna analizará el contenido y razonabilidad de la denuncia presentada, con base en la política general 4 de esta política, si la misma contiene elementos suficientes y prueba idónea que permita valorar los hechos presentados, se aceptará la denuncia y se procederá a realizar una investigación preliminar (IP), caso contrario, cuando la Auditoría Interna desestime una denuncia, deberá motivar mediante resolución de cierre escrita y dejar evidencia en el expediente correspondiente de las razones por las cuales se desestimó la misma, todo lo cual se archivará junto a la denuncia.
8. Una vez que la denuncia es analizada por Auditoría Interna, si esta determinara que existen imprecisiones en los hechos denunciados podrá solicitar al denunciante aclaración sobre lo denunciado o información adicional a la brindada inicialmente, de acuerdo con sus facultades, y le otorgará al denunciante un plazo de 10 días hábiles para que éste aclare y complete la información que suministró. De no ser atendida la solicitud de la Auditoría Interna por parte del denunciante, quedará a criterio de ésta el archivo o desestimación de la denuncia; no obstante, podrá ser presentada con mayores elementos como una nueva denuncia.
9. Se garantiza al denunciante la confidencialidad de su identidad, esta no se dará a conocer, así como cualquier dato, información o referencia directa o indirecta que permita saber quién es el denunciante, lo anterior con el fin de evitarle persecuciones, represalias o cualquier hecho contraproducente como consecuencia de la denuncia. Se guardará la confidencialidad respecto de los expedientes de investigación en trámite y de la identidad del denunciante, durante el proceso de investigación y aún después de concluida la misma, así como en el procedimiento administrativo si lo hubiera, incluso cuando el mismo denunciante divulgue su identidad o

cuando la Auditoría Interna sepa que ésta es conocida por otras instancias. Todo lo anterior en estricto apego a lo establecido en la Ley N° 8422, artículo N° 18, de su reglamento, Ley N° 8292 sobre el particular y la directriz R-DC-102-2019, punto 1.7 de Reglas de Confidencialidad. Las infracciones a la obligación de mantener dicha confidencialidad por parte de los funcionarios de la Auditoría Interna podrán ser sancionadas según lo previsto en esas leyes.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS:

1. Las denuncias recibidas en Auditoría Interna, serán documentadas y registradas al momento de su recepción según el medio por el cual sean presentadas:
 - a. Cuando esta sea verbal se documentará mediante el formulario F-AI-04 "Acta de recepción de denuncias verbales".
 - b. Mediante documento físico presentado en las oficinas de Auditoría Interna.
 - c. Mediante correo electrónico enviado a la dirección del departamento auditoriainterna@colypro.com.
 - d. Mediante el sitio web disponible en la página del Colegio u otros medios digitales establecidos para estos efectos.

Las denuncias recibidas deberán contar con los requisitos mínimos establecidos en la política general 04 de la presente.

2. Una vez establecida la admisibilidad de la denuncia, se iniciará la correspondiente investigación preliminar a efecto de determinar si existe suficiente mérito para iniciar el estudio correspondiente. En caso que concluida la investigación se considere que existe una base razonable para establecer responsabilidades o deficiencias de control interno, se procederá a desarrollar el análisis correspondiente, el legajo de prueba y la emisión del informe final, conforme a la normativa.
3. Si se concluye que existen elementos suficientes para abrir un procedimiento administrativo que establezca las responsabilidades disciplinarias, la Auditoría Interna en su informe final deberá acreditar debidamente los hechos que generaron conductas irregulares y relacionarlos con los presuntos responsables, de acuerdo a la política de Investigaciones Preliminares, emitiendo un informe de relación de hechos. Si se determinaran responsabilidades de tipo penal, el informe final deberá documentar la realidad de los presuntos hechos ilícitos para su posterior traslado al ente competente. Si no se determinan responsabilidades, pero si la posibilidad de establecer mejoras en los procesos, se realizará un informe de control interno.

- Si de la investigación preliminar se concluye que no existen méritos suficientes para el establecimiento de responsabilidades ni un informe de control interno, se archiva la denuncia.
4. Auditoría Interna informará a Junta Directiva y/o al resto de la Administración Activa, según corresponda, sobre el resultado de la investigación producto de la denuncia, atendiendo la confidencialidad del caso según lo establece la normativa. Asimismo, deberá informar al denunciante el producto de su denuncia, una vez que el mismo haya sido conocido por quien corresponde, siempre y cuando el mismo hubiere señalado lugar para atender notificaciones.
 5. La Administración Activa o Junta Directiva deberán resolver con fundamento en los tiempos regulados en la Ley General de Control Interno N° 8292 y demás normativa vigente.
 6. Auditoría Interna atenderá las denuncias que le sean remitidas por la Contraloría General de la República, de acuerdo a la normativa aplicable.

***** FIN DE LA POLÍTICA *****

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: Atención de denuncias

Subproceso: Recepción de denuncias y asignación de investigación

No.	Actividad	Responsable
1	Presentar la denuncia por medio de documento escrito a Auditoría Interna, al correo electrónico auditoriainterna@colypro.com, al sitio web disponible en la página del Colegio para estos efectos o bien a los número telefónicos de Auditoría Interna. La denuncia debe cumplir con el punto 04 de esta política general.	Denunciante
3	Recibir denuncia en su oficina ubicada en Colypro, Sede Alajuela y por el medio digital que asigne para esos efectos. Si la denuncia es verbal, debe levantar el acta según el formulario F-AI-04 "Acta de recepción de denuncias verbales".	Jefe de Auditoría Interna o personal designado
4	Trasladar al Jefe de Auditoría Interna la denuncia recibida.	Personal que recibió la denuncia
5	Analiza la documentación recibida, la asigna a un Auditor Sénior y la traslada para su trámite dejando constancia de dicho traslado por correo electrónico. Esta designación también puede darse anualmente en el plan de trabajo.	Jefe de Auditoría Interna
6	Analizar la denuncia y pruebas aportadas por el denunciante de acuerdo a lo establecido en esta política para determinar su admisibilidad.	Auditor Sénior

7	Escanea la denuncia y pruebas aportadas por el denunciante en un legajo digital, suprime cualquier dato que deje traslucir la identidad del denunciante, encriptando los archivos electrónicos originales en carpetas confidenciales para esos efectos. Los documentos físicos originales los entrega a la Secretaría de Auditoría Interna a fin de que los conserve en caja fuerte bajo llave.	Auditor Sénior
8	Revisa el resultado del análisis del punto 6 anterior de este subproceso, junto con el Auditor Sénior asignado.	Jefe de Auditoría Interna
9	Da respuesta por escrito al denunciante sobre la admisibilidad de la denuncia en un plazo máximo de 10 días hábiles luego de recibida la denuncia.	Auditor Sénior
10	Documenta el análisis realizado y determina si debe solicitar más información al denunciante preferiblemente por escrito, al lugar dejado para notificación, para lo cual se le indica al denunciante que cuenta con un plazo de 10 días hábiles.	Auditor Sénior
11	Una vez recibida la evidencia la analiza y determina si es suficiente y adecuada, debe dar respuesta al denunciante sobre la decisión tomada en un plazo no mayor a 10 días hábiles, por los medios que el denunciante hubiere indicado para recibir notificaciones.	Auditor Sénior
12	Una vez habiendo determinado que se tiene la evidencia necesaria para dar inicio a la investigación preliminar, el Auditor aplica el que corresponda de los sub procedimientos siguientes (Resolución de cierre).	Auditor Sénior

Subproceso: Resolución de cierre de denuncia

No.	Actividad	Responsable
1	Documenta en el legajo lo necesario referente a la decisión tomada de cerrar la denuncia, por ejemplo, del análisis realizado y cualquier otro dato relevante, así como los respaldos de éstos. Tiene especial cuidado de proteger la identidad del denunciante en los papeles de respaldo y eliminar del mismo cualquier dato que deje traslucir su identidad, encriptando los archivos electrónicos originales en archivo confidencial para esos efectos y trasladando los físicos a la Secretaria del departamento.	Auditor Sénior
2	Archiva los documentos en archivo confidencial bajo llave, la cual es custodiada por ella y la Jefatura de Auditoría Interna.	Secretaria de Auditoría Interna
3	Redacta resolución de cierre en el formato F-AI-05.	Auditor Sénior
4	Traslada la resolución y legajo de respaldo de la misma para revisión de su jefatura.	Auditor Sénior

5	Revisa el legajo y el informe y lo traslada con las observaciones por escrito al Auditor para su complementación.	Jefe de Auditoría Interna
6	Con base en las observaciones de la jefatura revisa y complementa el legajo y lo archiva.	Auditor Sénior
7	Traslada la resolución al denunciante si corresponde solicitándole que confirme su recepción. En caso de ser por medio de Correos de Costa Rica se debe enviar por medio de correo certificado y de forma presencial solicitándole su firma de recibido.	Auditor Sénior
8	Archiva la resolución.	Secretaria de Auditoría Interna

***** FIN DEL PROCEDIMIENTO *****

HISTÓRICO DE VERSIONES

Versión	Fecha de cambio	Breve descripción del cambio	Solicitado por