



# **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO AUDITORÍA GENERAL**

---

## **LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS RECIBIDAS EN LA AUDITORÍA GENERAL**



**Considerando**

1. *Que el capítulo III del Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, regula lo pertinente en relación con las denuncias que se presenten ante la Administración, las Auditorías Internas, la Procuraduría de la Ética Pública y la Contraloría General.*
2. *Que el artículo 6 de la Ley 8292 y artículo 8 de la Ley 8422, señalan que se deberá guardar la confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que presenten denuncias, así como de la información, los documentos y otras evidencias que se recopilen durante la formulación del informe.*
3. *Que el artículo 15 de la Ley General de Administración Pública prevé la facultad del ejercicio de potestades discrecionales en la actividad administrativa, siempre que esté sometida en todo caso a los límites que le impone el ordenamiento expresa o implícitamente, para lograr que su ejercicio sea eficiente y razonable. Por otra parte el artículo 269 de esa Ley indica que la actuación administrativa se debe realizar conforme a normas de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia, correspondiéndole a las autoridades superiores de cada centro o dependencia velar, respecto de sus subordinados, por el cabal cumplimiento de este precepto.*
4. *Que se estima conveniente y oportuno establecer lineamientos para la atención de las denuncias recibidas en la Auditoría General que fije las pautas generales mínimas y uniformes para la recepción, admisibilidad y tramitación de denuncias contra las actuaciones de los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, así como para garantizar la confidencialidad del denunciante y de la documentación. Por tanto, la Auditora General del Instituto Costarricense de Turismo.*

**RESUELVE**

*Emitir los siguientes:*

**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS  
RECIBIDAS EN LA AUDITORÍA GENERAL**

## **1. Objetivo**

*Estos lineamientos tienen como objetivo informar sobre los requisitos que debe cumplir una persona para interponer una denuncia sobre actos que puedan revelar un uso indebido de fondos públicos por parte de funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo y el procedimiento que empleará este órgano fiscalizador para valorar si es procedente investigar los hechos que se denuncian.*

### **CAPÍTULO I**

#### ***Lineamientos generales sobre la recepción de denuncias, ámbito de competencias y garantía de confidencialidad***

*Artículo 1º—Origen de las denuncias: Las denuncias se originan por las presuntas actuaciones irregulares que afectan el uso y manejo de los fondos públicos, por parte de los funcionarios del ICT.*

*La denuncia puede provenir de:*

- a) Un traslado de la Contraloría General de la República, de la Asamblea Legislativa por medio de algún diputado, o de otras instancias gubernamentales.*
- b) Un traslado de denuncia de la Junta Directiva, o de un titular subordinado.*
- c) Un documento de carácter anónimo.*
- d) Cualquier persona física, mediante documento debidamente firmado.*
- e) Un ciudadano o un funcionario del Instituto, que desea mantener protegida su identidad y presenta la denuncia en forma verbal.*
- f) Una persona jurídica, mediante documento debidamente firmado por su representante legal.*

*Artículo 2º—Tipos de denuncia: Las denuncias podrán ser escritas o por cualquier otro medio y verbales.*

*Artículo 3º—La denuncia escrita contendrá:*

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de cédula de identidad, teléfono y lugar y medio para recibir notificaciones.*
- b) El detalle y la relación de los hechos denunciados estén expuestos en forma clara, precisa, circunstanciada y con el detalle suficiente, que permita activar y realizar una investigación, el momento y lugar en que ocurrieron tales hechos y el sujeto que presuntamente los realizó.*
- c) Descripción de los hechos u omisiones denunciados, con indicación de las personas u órganos contra quienes se presenta cuando sea posible su identificación, los datos de los posibles afectados si los conoce, mención*

*aproximada de la fecha y lugar en que sucedieron, así como de los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia. Si se trata de prueba testimonial deberá indicar el nombre y dirección donde se localizarán los testigos, y los hechos a los que se referirán. En caso de conocer de la existencia de prueba documental y no poder aportarla deberá indicarse donde puede ser ubicada.*

- d) El denunciante deberá indicar cuál es su pretensión en relación con el hecho denunciado.*
- e) El denunciante deberá indicar si se ha denunciado, o si tiene conocimiento de que se estén investigando los mismos hechos en alguna otra oficina o dependencia estatal, administrativa o judicial.*

*Artículo 4º—La denuncia verbal: El denunciante comparecerá personalmente a la Auditoría General, y expresará la presunta situación irregular, indicando, además, su nombre y apellidos, número de cédula de identidad, teléfono y lugar y medio para recibir notificaciones. Su relato deberá contener una descripción clara y detallada de los hechos u omisiones denunciados, según se indica en el artículo 3, inciso b) de estos lineamientos. Para esto se llenará el formulario “Acta de recibo de denuncias verbales”.*

*Artículo 5º—La denuncia anónima: No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, en el tanto aporten elementos de convicción y se encuentren soportadas en medios probatorios idóneos que permitan iniciar la investigación. En caso contrario, se dispondrá su archivo sin más trámite.*

*Artículo 6º—En el caso de las denuncias recibidas por teléfono y por correo electrónico, debe levantarse un documento donde se anoten todos los pormenores de la denuncia, según lo indicado en el artículo 3, inciso b) de estos lineamientos. Las denuncias recibidas por estos medios se asimilarán a las anónimas, mientras el denunciante no comparezca a refrendarlas, o en el tanto no estén firmadas en forma electrónica, en estos casos se consideran como denuncias.*

*Artículo 7º—Ámbito de competencia: La Auditoría General dará trámite únicamente a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales producto de un mal manejo de fondos provenientes del presupuesto del ICT, así como situaciones relacionadas con funcionarios del Instituto referente con la Hacienda Pública, lo regulado por la Ley N° 8422, y en general todo lo que tenga carácter financiero-contable con fondos institucionales, propios o por*

*administración, así como fallas en procedimientos y corrupción en las oficinas centrales y descentralizadas del ICT.*

*Artículo 8.—Aquellas denuncias que no se relacionen con la Hacienda Pública, a juicio del Auditor General, podrán ser investigadas por la Auditoría General, sino, serán trasladadas a la instancia que corresponda con copia al denunciante. El envío del expediente se hará en sobre cerrado en resguardo de la confidencialidad de los datos, se recordará lo normado en el artículo N° 6 de la Ley 8292 y artículo N° 8 de la Ley 8422 y en la parte externa del sobre deberá consignarse la leyenda que diga “CONFIDENCIAL”.*

*Artículo 9°—Garantía de confidencialidad del denunciante: Durante el proceso de investigación se guardará la confidencialidad sobre la identidad del denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad del denunciante deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera. Todo lo anterior en estricto apego a lo establecido en las Leyes Nos. 8422 y 8292 sobre el particular.*

*A efecto de resguardar la confidencialidad de los denunciantes se abrirá un archivo especial del que solo tendrá acceso la Auditora General para guardar las denuncias originales.*

*En los Papeles de Trabajo puede aparecer la denuncia pero sin indicar la identidad del denunciante.*

*Respecto al nombre del denunciante, en todo momento es confidencial, aún después de haber concluido el procedimiento, por lo que no debe aparecer en el informe, expediente o en algún otro documento que se traslade a la Administración.*

*Artículo 10°—Toda denuncia recibida será numerada consecutivamente y registrada de tal manera que el ciudadano y la Auditoría General puedan identificarlas y darles seguimiento con facilidad y oportunidad, y así cumplir con lo establecido en el artículo 15 del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.*

## CAPÍTULO II

### ***De la admisibilidad, desestimación o archivo, categoría, traslado y seguimiento de la denuncia.***

*Artículo 11.—Admisibilidad de la denuncia. El Auditor General examinará, dentro de un plazo razonable, la admisibilidad o no de la denuncia, dictando el acto respectivo.*

*Artículo 12.—Parámetros para valorar la admisibilidad de la denuncia: La Auditoría General analizará su contenido y determinará si procede su admisión para investigación, tomando en cuenta los siguientes parámetros:*

- 1. La complejidad del estudio que se tendría que desarrollar.*
- 2. El impacto que el asunto a estudiar tendría sobre la imagen del ICT, en los estados financieros, presupuesto, entre otros.*
- 3. La gravedad y relevancia de los hechos denunciados.*
- 4. El monto de los fondos involucrados.*
- 5. Si se señaló la posible situación irregular que afecta la Hacienda Pública.*
- 6. Si el denunciante brindó información complementaria, respecto a la estimación del perjuicio económico producido a los fondos públicos en caso de conocerlo.*
- 7. Si indicó probables testigos y el lugar o medio para citarlos, así como la aportación o sugerencia de otras pruebas.*
- 8. Cualquier otro aspecto de importancia que se desprenda de la denuncia.*

*Según el artículo N° 16 del Reglamento a la Ley N° 8422, en caso de imprecisión de los hechos, se otorgará al denunciante diez (10) días hábiles para que complete la información que fundamenta la denuncia. Lo anterior bajo apercibimiento de que el incumplimiento de esta prevención facultará el archivo inmediato de la gestión, sin perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente como una nueva denuncia.*

*Artículo 13.—No se admitirán denuncias por las siguientes razones:*

- 1. Si la denuncia no corresponde al ámbito de la competencia de la Auditoría General.*
- 2. Si la denuncia es manifiestamente improcedente o infundada.*
- 3. Cuando la denuncia es anónima, a excepción, si se reciben elementos de prueba que den mérito para abrir una investigación de oficio.*

4. *Que de los hechos denunciados se desprenda que se deba a una mala relación entre denunciante y denunciado y no a deficiencias en la administración de fondos públicos.*
5. *Si la denuncia se refiere únicamente a intereses particulares del ciudadano que la presenta, con relación a conductas u omisiones de la Administración que les resulten lesivas de alguna forma, y para cuya solución exista un procedimiento específico contemplado en el ordenamiento jurídico vigente, salvo que de la información aportada se logre determinar que existen aspectos de relevancia que ameriten ser investigados por la Auditoría General.*
6. *Las denuncias sean presentadas con la única finalidad de ejercer la defensa personal sobre situaciones cuya discusión corresponda a otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.*
7. *Si los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y el ICT.*
8. *Si el costo en que se incurriría en el estudio fuera superior al beneficio que se obtendría al darle curso al asunto denunciado, tomando en cuenta el recurso humano, materiales, tiempo y económicos, etc.*
9. *Si el asunto, se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control y las potestades disciplinarias. En estos casos se realizará la coordinación respectiva a efecto de no duplicar el uso de recursos públicos en diferentes instituciones y establecer la instancia que deberá atenderla.*
10. *Si la denuncia presentada fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubieran sido resueltas con anterioridad por la Auditoría General o por otras instancias competentes, en cuyo se comunicará al interesado lo ya resuelto.*
11. *Si después de la prevención de los diez (10) días hábiles, la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el artículo 3 inciso b).*
12. *Si la estimación del posible daño sea inferior a dos salarios base, según lo establecido en la Ley 7337.*

*De la decisión tomada, acerca de darle trámite o no a la denuncia, deberá quedar en una resolución debidamente motivada y razonada.*

*Cuando las denuncias no cumplan con los requisitos mínimos, se desestimen o archiven, se deben acreditar los argumentos valorados para tomar esa decisión. Esta situación deberá quedar debidamente incorporada en el expediente de la investigación, así como en el archivo correspondiente, dando por cerrado el caso en cuestión.*

*Artículo 14.—Desestimación y archivo de la denuncia. Se desestimará y archivará cualquier denuncia cuando se determine que está en las razones indicadas en el artículo anterior según la estimación que hará el Auditor General o quien él designe. Para lo anterior, se dará parte al denunciante por cinco días para que se manifieste y aporte, si a bien lo tiene, elementos que sustenten su denuncia. Será motivo de desestimación de la denuncia la poca importancia relativa de los fondos involucrados, de acuerdo con las razones fijadas en el artículo anterior. La desestimación se hará constar en el formulario respectivo, con la debida motivación, en el que se dispondrá su archivo y se comunicará al denunciante.*

*Artículo 15.—La Auditoría General cuenta con un plazo de 30 días naturales para comunicar al denunciante el trámite que se seguirá con su denuncia, sea el archivo, la solicitud de mayor información, su traslado a otras instancias, o su incorporación al plan de trabajo en el orden de su presentación.*

*Artículo 16.—En caso que se considere, a juicio del Auditor General, que los hechos denunciados no ameritan un estudio de auditoría, o cuando se quiere implementar una solución provisional antes que se llegue a atender la denuncia, se enviará una comunicación al ente o persona denunciado, advirtiéndole que se tiene conocimiento de situaciones irregulares y que se recomienda su corrección, de acuerdo con lo indicado en el artículo 22, inciso b) de la Ley General de Control Interno.*

*Artículo 17.—Categorías de las denuncias: Analizada la denuncia por el Auditor General o por quién éste designe, se clasifica y se categorizará de la siguiente manera:*

- 0. Sin importancia*
- 1. Importancia baja*
- 2. Importancia media*
- 3. Importancia alta*

*Para determinar la clasificación de la denuncia, se tomará en cuenta los siguientes factores:*

***Categoría: 0 sin importancia***

- 1. Cuando la denuncia se tipifique en alguno de los puntos indicados en el artículo N° 13 de estos lineamientos.*

2. *Cuando los hechos denunciados corresponden a deficiencias administrativas menores, que no dan lugar a responsabilidades y no ameritan la intervención de la Auditoría General.*

***Categoría: 1 importancia baja***

1. *Cuando los hechos denunciados corresponden a aspectos administrativos, que de no corregirse pueden dar lugar a deficiencias leves de control interno, que no pone en riesgo la Hacienda Pública.*

***Categoría: 2 importancia media***

1. *Cuando los actos denunciados corresponden a graves deficiencias de control interno que pueden dar lugar a pérdidas de la Hacienda Pública, pero en las que no se está denunciando ninguna pérdida específica.*
2. *Cuando los hechos denunciados hay graves deficiencias de control interno que pueden dar lugar a pérdidas de la Hacienda Pública y que además se denuncien indicios de probable delito.*

***Categoría: 3 importancia alta***

1. *Cuando de la denuncia se desprenda que hay fuertes indicios de que se ha cometido un delito con fondos públicos.*
2. *Cuando de los actos denunciados se configuren hechos ilícitos, de conformidad con lo regulado en el Código Procesal Penal.*

*Las denuncias que se atenderán por parte de la Auditoría General son aquellas que hayan obtenido como calificación:*

- *Importancia media (3)*
- *Importancia alta (4)*

*Artículo 18.—Traslado de la denuncia: Si de conformidad con el análisis realizado se determina que lo denunciado no es competencia de la Auditoría General, se le trasladará a la instancia competente para lo que corresponda, a saber:*

- *Ministerio Público.*
- *Administración.*
- *Contraloría de Servicios.*
- *Dependencia de que se trate.*

*Artículo 19.—Seguimiento denuncias trasladadas: La Auditoría General como componente orgánico del sistema de Control Interno, e integrante del Sistema de Fiscalización Superior de la Hacienda Pública, determinará los casos en que dará el seguimiento de las denuncias que remita a los diferentes actores de dicho sistema, con el fin de que cumplan su obligación de atenderlas.*

### CAPÍTULO III

#### ***Del trámite, investigación, conclusión y comunicación de la investigación***

*Artículo 20.—Trámite de las denuncias: La Auditoría General deberá tramitar las denuncias con la mayor celeridad y no podrá alegar inercia del denunciante para justificar cualquier retraso en su trámite, por lo que procurará su instrucción, así como su pronta conclusión.*

*Artículo 21.—Investigación preliminar: Una vez declarada la admisibilidad de la denuncia y categorizada la misma, se trasladará a un Auditor Fiscalizador para que inicie la correspondiente investigación preliminar, a efecto de determinar si existen o no, suficientes méritos para iniciar el estudio correspondiente. La Auditora General valorará si asigna de forma inmediata.*

*Concluida la investigación preliminar y discutidos los resultados con la Auditora General, si se determina que existe una base razonable para continuar el estudio, el Auditor Fiscalizador procederá conforme a la normativa aplicable a desarrollar el estudio correspondiente.*

*Las denuncias atendidas serán instruidas bajo la ordenación de los principios de formalidad, oficiosidad, celeridad y eficacia.*

*Si durante el desarrollo de la investigación se determina que ésta no sustentará apropiadamente un procedimiento administrativo, mediante resolución se fundamentará su desestimación.*

*Contra los resultados de la investigación preliminar procederá únicamente la aclaración o la adición, en un plazo de tres (3) días.*

*Artículo 22.—Causalidad entre la denuncia y la realización de un informe de auditoría. Si la investigación de auditoría se realiza es porque en criterio de la Auditora General existen elementos o evidencias que llevan a considerar que lo denunciado es grave para la gestión de la Administración a que pertenece y se hace necesario comprobar si lo denunciado es real. Pero no toda denuncia, aún admitida, debe ser investigada, ya que depende de los resultados de la investigación preliminar, su importancia relativa con respecto a los otros puntos del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría General y de la gestión de riesgos institucional.*

*Artículo 23.—Conclusión de la investigación: Concluida la investigación y de conformidad con los resultados obtenidos, se procederá a la emisión del servicio de auditoría interna correspondiente, a saber:*

- a) Relación de Hechos.*
- b) Denuncia Penal.*
- c) Control interno*

*Para la emisión de la Relación de Hechos se seguirá el “Procedimiento para Preparar y Tramitar Informes sobre Relaciones de Hechos” y “Directrices sobre la Comunicación de Relaciones de Hechos y Denuncias Penales por las Auditorías Internas del Sector Público emitidas por la CGR”).*

*Para la emisión de una Denuncia Penal se seguirán las Directrices sobre la Comunicación de Relaciones de Hechos y Denuncias Penales por las Auditorías Internas del Sector Público emitidas por la CGR*

*Artículo 24.—Comunicación de los resultados: La comunicación de los resultados obtenidos, se realizará de conformidad con la normativa que regula la misma.*

*Artículo 25.—Comunicación al denunciante: Al denunciante que haya señalado un lugar o medio, se le deberá comunicar cualquiera de las siguientes resoluciones que se adopte de su gestión:*

- 1. La resolución debidamente motivada de desestimar la denuncia y de archivarla (Admisibilidad).*
- 2. Que la denuncia fue admitida para darle curso.*

3. *La decisión de trasladar su gestión para su debida atención a la instancia competente.*
4. *Los resultados de la investigación preliminar, siempre y cuando ésta no comprenda la información, documentación u otras evidencias de las investigaciones, cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo o la interposición de un proceso judicial.*
5. *Cuando la investigación haya sido concluida, se le informará que el informe correspondiente se remitió a la instancia competente.*

## GLOSARIO

**Ley N° 8422:** Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

**Reglamento Ley N° 8422:** Reglamento a la Ley N° 8422.

**Ley N° 8292:** Ley General de Control Interno.

**Actos de corrupción:** Lo definido en el inciso 5) del artículo primero del Reglamento Ley N° 8422.

**Administración:** Lo definido en inciso 6) del artículo primero del Reglamento Ley N° 8422.

**Auditoría General:** Auditoría General del Instituto Costarricense de Turismo.

**Auditora General:** La Auditora General del Instituto Costarricense de Turismo, según artículo N° 34 de la Ley Orgánica del I.C.T.

**Asistente Auditoría General:** El Auditor Supervisor atiende actividades y responsabilidades de carácter de dirección, supervisión y planeación en relación con el resto de los funcionarios, para dirigir y coordinar funciones que tiene a cargo la dependencia dentro del ICT, orientando, asesorando y en algunos casos definiendo aspectos que lo requieran.

Cumple con la funcionalidad de sustituir al titular de la Auditoría General durante sus ausencias, asumiendo las potestades y responsabilidades propias del cargo.

**Auditor Fiscalizador:** Funcionario de la Auditoría General que ha sido encargado de desarrollar un estudio de auditoría.

**Contraloría:** Contraloría General de la República

**Denuncia:** Noticia de un hecho o conducta presuntamente corrupta, que presenta una persona ante la Contraloría, la Administración y las auditorías internas de las instituciones y empresas públicas para que sea investigada, y que en caso de llegar a comprobarse, se establezcan las acciones correctivas respectivas y las sanciones correspondientes sobre los responsables.

**Denunciante:** Es la persona física o jurídica, pública o privada, que pone en conocimiento, en forma escrita, verbal o por cualquier otro medio, de la Auditoría General o la Administración, un hecho para que se investigue, con el fin de prevenir o determinar la comisión de actos de corrupción o cualquier situación irregular que incida sobre la Hacienda Pública, así como para que se establezcan las sanciones civiles y administrativas correspondientes sobre los responsables.

**Garantía de confidencialidad:** Una vez interpuesta la denuncia, así como durante y luego de concluido el proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento. No obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada.



**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS  
RECIBIDAS EN LA AUDITORÍA GENERAL  
PAG-1-09**

---

***Hacienda Pública:*** La Hacienda Pública estará constituida por los fondos públicos, las potestades para percibir, administrar, custodiar, conservar, manejar, gastar e invertir tales fondos y las normas jurídicas, administrativas y financieras, relativas al proceso presupuestario, la contratación administrativa, el control interno y externo y la responsabilidad de los funcionarios públicos.

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

**AUDITORÍA GENERAL**

**Guía para el Procedimiento**

**Trámite Interno para la Atención de Denuncias.**

1. *Recibir la denuncia.*
2. *Trasladar la denuncia a la Auditora General.*
3. *Realizar un análisis previo de la denuncia.*
4. *Si la denuncia procede se asigna el estudio a un Auditor Fiscalizador, en su defecto, se comunicará al denunciante que se archiva la denuncia o que la misma será trasladada a la Administración o a la instancia pertinente.*
5. *Archivar la denuncia cuando no procede.*
6. *Asignar el estudio a un Auditor Fiscalizador, si es que después de la investigación preliminar se le dará curso.*
7. *Realizar el estudio correspondiente.*
8. *Emitir el informe con base en los hallazgos.*
9. *Discutir el informe con la Auditora General.*
10. *Realizar las correcciones resultantes de la discusión.*
11. *Realizar la exposición de los resultados obtenidos, cuando proceda, a los miembros de Junta Directiva o a la Administración.*
12. *Emitir el informe formalmente por escrito y comunicarlo a las instancias correspondientes.*

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

**AUDITORÍA GENERAL  
PAG-1-09**

**PROCEDIMIENTO:** Atención de Denuncias.

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Trámite Interno para la Atención de Denuncias.

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DETALLE</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1	Recibe la denuncia, estampando el sello de recibido del reloj marcador de recepción de correspondencia, cuando proviene de fax, entrega personalmente o email.	Secretaria
2	Si otro funcionario de la Auditoría General recibe la denuncia vía telefónica o personalmente, se documenta mediante el formulario "Acta de recibo y valoración de denuncias verbales" (Anexo N° 1)	Auditor Fiscalizador
3	Trasladar la denuncia al Asistente de la Auditoría General.	Secretaria o Auditor Fiscalizador
4	Recibe la denuncia y procede a confeccionar para cada una, el formulario "Control de denuncias" (Anexo N° 2), completando la información de los puntos N° 1 y 2 y traslada la denuncia junto con el formulario al Auditor General.	Asistente Auditoría General
5	Recibe del Asistente Auditoría General la denuncia y el formulario (Anexo N° 2), realiza un análisis y procede a llenar el punto 3 "Análisis de la denuncia" y gira las instrucciones en el aparte de "Acciones tomadas" (punto 4) del formulario.  Para el análisis debe considerar los "Lineamientos para la atención de las denuncias recibidas en la Auditoría General".	Auditora General
	El Auditor General o quien éste designe	

	<p><i>indicará una de los siguientes acciones:</i></p> <p><i>a) El estudio se programará, el Auditor Fiscalizador debe preparar una nota al denunciante indicando que el caso se atenderá, dentro del plazo establecido.</i></p> <p><i>b) La necesidad de solicitar información adicional al denunciante, para lo cual el Auditor Fiscalizador designado preparará el oficio correspondiente.</i></p> <p><i>c) Que no es una denuncia que se deba atender, por no estar dentro de las competencias o marco de acción de la Auditoría General, por lo tanto, se trasladará a la instancia correspondiente, el Auditor Fiscalizador designado.</i></p> <p><i>d) Archivo de la denuncia, el Auditor Fiscalizador designado preparará el oficio dirigido al denunciante. Si la denuncia es anónima, se archivará sin más trámite.</i></p>	
6	<p><i>Si considera que el documento recibido no es una denuncia, lo indicará así en el formulario, y el documento seguirá el trámite como correspondencia. Pero si recibe correspondencia que considera que es una denuncia, lo trasladará al Asistente.</i></p>	<i>Auditora General</i>
7	<p><i>Recibe el documento del Auditor General, analiza el expediente y el trámite propuesto. En caso de discrepar, coordina con el Auditor General, quien resuelve en definitiva</i></p>	<i>Asistente Auditoría General</i>
8	<p><i>Procede a incorporar los datos en el índice correspondiente y archiva la denuncia en el ampo de “Archivo de denuncias originales”</i></p>	<i>Asistente Auditoría General</i>
9	<p><i>Si la denuncia es aceptada, se le asigna a un Auditor Fiscalizador-omitiendo cualquier información que identifique al denunciante-para que proceda a iniciar la investigación preliminar.</i></p>	<i>Auditora General</i>

10	<i>Recibe el expediente conformado y elabora el oficio comunicando al denunciante que la denuncia será atendida e inicia la investigación preliminar para determinar si existe una base razonable para continuar con el estudio conforme a la normativa aplicable a desarrollar en el análisis correspondiente.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
11	<i>Discuten los resultados de la investigación preliminar y toman la decisión que corresponda ya sea de continuar con el estudio o archivarlo.</i>	<i>Auditora General y Auditor Fiscalizador</i>
12	<i>Si no existe suficiente evidencia, procede a confeccionar nota de comunicación al denunciante, y ésta, la denuncia, la investigación preliminar se archivarán en el expediente.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
13	<i>Traslada el oficio al Auditor General para que proceda a la revisión y firma pertinente.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
14	<i>Recibe del Auditor Fiscalizador la nota de respuesta al denunciante, la firma y se la traslada a la secretaria para el trámite que corresponda.</i>	<i>Auditora General</i>
15	<i>Recibe del Auditor General la nota firmada y procede a realizar la comunicación al denunciante.</i>	<i>Secretaria</i>
16	<i>Si existe suficiente evidencia, instruye por escrito al Auditor Fiscalizador para que continúe con la investigación.</i>	<i>Auditora General</i>
17	<i>Prepara oficio para informar de los resultados de la revisión preliminar al denunciante.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
18	<i>Realiza el estudio correspondiente de conformidad con la normativa aplicable.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
19	<i>Con base en los hallazgos determinados procede a emitir el borrador del informe y lo remite a la Auditora General para la revisión respectiva.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
20	<i>Recibe del Auditor Fiscalizador el borrador del informe y procede a realizar la revisión correspondiente.</i>	<i>Auditor General</i>
21	<i>Discuten el borrador del informe para analizar</i>	<i>Auditor General,</i>

	<i>los hallazgos encontrados y determinar ajustes o ampliaciones, según corresponda.</i>	<i>y Auditor Fiscalizador</i>
22	<i>Realiza las correcciones que resultaren de la discusión del borrador del informe o ampliación de los hallazgos correspondientes.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
23	<i>Realizan la exposición, cuando proceda, de los resultados obtenidos a:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Junta Directiva.</i></li> <li>• <i>Administración.</i></li> </ul>	<i>Auditor General y Auditor Fiscalizador</i>
24	<i>Emite el informe y lo entrega a la Jefatura, formalmente por escrito, según los canales establecidos.</i>	<i>Auditor Fiscalizador</i>
25	<i>Remite y comunica el informe a las instancias que correspondan.</i>	<i>Auditor General</i>

**Anexos:**

1. *Acta de recibo y valoración de denuncias verbales.*
2. *Control de denuncias*
3. *Lineamientos para la atención de denuncias recibidas en la Auditoría General.*





**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS  
RECIBIDAS EN LA AUDITORÍA GENERAL  
PAG-1-09**



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO  
AUDITORÍA GENERAL  
FORMULARIO N° 1**

**ACTA DE RECIBO DE DENUNCIAS VERBALES**

*En cuál instancia:*

*Perjuicio económico estimado*

*Detalle de las pruebas aportadas y lugar de acceso*

*Testigos*

*Lugar y medio que señala para comunicaciones*

*Es todo, una vez leído lo encuentra conforme, lo que ratifica con su firma. A las*  
\_\_\_\_\_ *horas* *del* \_\_\_\_\_ *de*  
\_\_\_\_\_ *de* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
*Firma del denunciante*

\_\_\_\_\_  
*Nombre y firma del (de los) funcionario (s)  
de la Auditoría General*



**LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LAS DENUNCIAS  
RECIBIDAS EN LA AUDITORÍA GENERAL  
PAG-1-09**

<b>INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO AUDITORÍA GENERAL FORMULARIO N° 2</b>			
<b>CONTROL DE DENUNCIAS</b>			
Denuncia N° _____ Fecha de recibo: _____			
<b>1. DATOS DEL DENUNCIANTE</b>			
Nombre y calidades			
Cédula No.		Teléfonos No.	
Lugar de residencia			
Lugar de trabajo			
Fax		Correo electrónico	
Relación con el funcionario denunciado:			
Denuncia recibida mediante:		Fecha:	
<b>2. BREVE DETALLE DE LO DENUNCIADO:</b>			
<b>3. ANÁLISIS DE LA DENUNCIA</b>			
__Sin importancia	__Importancia baja	_Importancia media	_Importancia alta
Valorado por:		Fecha:	
<b>4. ACCIONES TOMADAS:</b>			
1.			Firma-fecha
2.			Firma-fecha
3.			Firma-fecha
<b>5. RESULTADO DE LA DENUNCIA</b>			
__Se archivó			
__Se trasladó			
__Se atendió	Informe N°		