

## **Política para atención de denuncias**

Los presentes lineamientos tienen como objetivo informar a los funcionarios y a los usuarios, sobre los requisitos que deben reunir para presentar una denuncia ante los órganos competentes, así como el procedimiento que se empleará para valorar los criterios admisibilidad.

Estos lineamientos no sustituyen los mecanismos para plantear quejas y sugerencias,

### **¿Qué es una denuncia?**

Es una gestión que realiza una persona física o jurídica, de modo escrito o verbal para poner en conocimiento de la Institución un hecho que presume irregular con respecto la ley vigente, siendo su objetivo que se investigue la situación.

### **Medios de recepción de denuncias**

#### Denuncia escrita:

- a- Apartado Postal 1097-1200.
- b- Contraloría de Servicios, modulo a) primer piso, Edificio AyA, diagonal a la Estación de Bomberos Rohrmoser, Pavas.
- c- Auditoría Interna, modulo a) cuarto piso, Edificio AyA, diagonal a la Estación de Bomberos Rohrmoser, Pavas.

#### Denuncia Verbal:

- a- Contraloría de Servicios, modulo a) primer piso, Edificio AyA, diagonal a la Estación de Bomberos Rohrmoser, Pavas.
- b- Auditoría Interna, modulo a) cuarto piso, Edificio AyA, diagonal a la Estación de Bomberos Rohrmoser, Pavas.
- c- Línea 800

### **Criterios de admisibilidad**

Los hechos deben ser descritos en forma clara, precisa y completa, brindando el detalle suficiente que permita realizar una adecuada valoración y posterior investigación.

Para narrar los hechos se puede orientar a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Qué sucedió?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Dónde sucedió?
- ¿Por qué sucedió?

## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

La formulación de la denuncia debe contener:

- Nombre en caso de que no desea plantearla de manera anónima.
- Descripción de los hechos.
- Lugar en que sucedió el hecho.
- Fechas del evento
- Pretensión en relación con el hecho denunciado.
- Estimación del perjuicio económico causado a la Hacienda Pública o al interés público, si procediera.
- Pruebas.

En caso de determinar que existe imprecisión de los hechos, se otorgará a la parte un plazo de 3 días hábiles para que el denunciante complete su información o de lo contrario se archivará o desestimará la gestión, sin perjuicio, de que sea presentada con mayores elementos posteriormente, como una nueva gestión.

Las denuncias anónimas serán atendidas en el tanto aporten los elementos de convicción suficientes y se encuentren soportadas en medios probatorios idóneos, que permitan iniciar la investigación, de lo contrario se archivará la denuncia.

La desestimación o archivo de las denuncias se realizará mediante un acto debidamente motivado donde acredite los argumentos valorados para tomar esa decisión.

### **Proceso para el tratamiento y resolución de las denuncias**

Una vez entregada la denuncia se le asignará una numeración y un encargado de la investigación, con el objetivo de que se pueda efectuar consultas sobre el estado de la gestión.

De desestimarse o archivarse se emitirá resolución debidamente razonada y si se acepta la denuncia para investigación, se pasará a la dependencia interna que corresponda, garantizando la independencia del investigador sobre los actos ocurridos.

El investigador realizará las actividades para la investigación de los hechos denunciados, en total apego a los criterios de objetividad, actitud imparcial, neutral y evitando conflictos de intereses, libre de injerencias y analizando cada uno de los hechos planteados por el denunciante, observando el debido proceso con el fin de determinar la veracidad de las pruebas y elementos recabados durante el transcurso de la investigación.

### **Medios para comunicar el avance de la investigación al denunciante**

La resolución de las peticiones admitidas, se notificarán al peticionario de manera inmediata a su emisión y hasta con un plazo máximo de 3 días naturales contados desde la fecha de emisión de la resolución, conforme lo disponen los artículos 6 y 7

de la Ley de Regulación del Derecho de Petición y artículo 262 de la Ley General de la Administración Pública.

### **Mecanismos recursivos para el denunciante externo**

Contra lo resuelto por la institución caben los recursos ordinarios de revocatoria y apelación y deberán anteponerse por el peticionario en el plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir de la notificación del acto impugnado, siendo potestad del administrado interponer un o ambos recursos, conforme lo dispuesto en el artículo 346 de la Ley General de la Administración Pública.

También cabe el recurso de revisión dentro de los plazos y los supuestos previstos en los artículos 353 y 354 de la LGAP.

### **Mecanismos de seguimiento para verificar lo resuelto**

Es un derecho de los usuarios consultar, acceder, sacar copias o certificaciones en cualquier momento o estado de la tramitación del expediente, gestiones o peticiones incluso por teléfono. Para tal efecto se puede comunicar con el encargado de la investigación a través de la numeración de la gestión planteada.

### **Confidencialidad del denunciante**

La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen, serán confidenciales de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control interno y artículo 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. Las infracciones a la obligación de mantener dicha confidencialidad podrán ser sancionadas según lo previsto en esas leyes.

Nadie que presente una denuncia legítima de buena fe en el marco de esta política estará sujeto a ningún tipo de represalia, ni siquiera si las alegaciones resultan ser erróneas.

Si la persona denunciante creyera que está siendo perjudicada como consecuencia de haber realizado una denuncia en el marco de esta política, debe informar al funcionario designado de gestionar la denuncia de forma inmediata.

Cualquier persona que acose o tome represalias contra personas que hayan realizado denuncias en el marco de esta política, será sujeta a las acciones disciplinarias u otras medidas que resulten apropiadas.

**Nota:** Esta política es complementaria a:

- **Oficio circular PRE-DJ-2016-04348 del 10 de noviembre del 2016 de la Dirección Jurídica,**
- **Reglamento Interno de Funcionamiento Contraloría de Servicios del AyA**
- **Reglamento para la atención de denuncias planteadas ante la auditoría interna del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).**