	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	1 de 9
		Rige:	05-06-2020

1. PROPÓSITO

Establecer las actividades que regulan la atención de denuncias presentadas ante la Auditoría Interna del Servicio Fitosanitario del Estado (SFE).

2. ALCANCE

La Auditoría Interna dará trámite únicamente a aquellas denuncias relacionadas con posibles hechos irregulares o ilegales al ámbito de competencia del Servicio Fitosanitario del Estado que correspondan, de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.

3. DEFINICIONES

Administración Activa: Uno de los dos componentes orgánicos del control interno. Desde el punto de vista funcional, es la función decisoria, ejecutiva, resolutoria, directiva u operativa de la Administración. Desde el punto de vista orgánico, es el conjunto de órganos de la función administrativa que deciden y ejecutan, incluyendo al jerarca, como última instancia.

Auditoría Interna (AI): Dependencia que dentro de la organización institucional corresponde a la Unidad a la que se refiere el artículo 20 de la Ley General de Control Interno N° 8292.


Auditor Interno: Funcionario que ostenta el cargo de Jefatura de la AI del SFE.

Auditor Encargado: Responsable de la atención de las denuncias que le fueron asignadas.

Auditor Asistente: Responsable de colaborar con el Auditor Interno y el Auditor Encargado, a efecto de que se atiendan aspectos vinculados con la recepción, valoración, archivo o atención de denuncias.

Recepción de la denuncia: Acción mediante la cual, la AI recibe la denuncia presentada por parte de una persona física o jurídica, de forma manifiesta o anónima, a través de los medios establecidos para este fin.

Ampliación de la denuncia: Acto mediante el cual se recibe información adicional relacionada con la situación o hecho irregular denunciado; ya sea porque el Auditor Interno y/o el Auditor Encargado la solicita al denunciante, o bien, porque el denunciante la remite de forma posterior, por cuenta propia.

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	2 de 9
		Rige:	05-06-2020

Archivo de la denuncia: Acto mediante el cual el Auditor Interno, considerando los resultados de la “Investigación preliminar”, procede a archivar una denuncia motivado en lo siguiente: a) Por incumplimiento de los criterios de admisibilidad establecidos. b) Por determinar que la situación o hecho denunciado no es irregular, no violenta el ordenamiento jurídico y técnico aplicable o bien, no representa un riesgo. c) Imposibilidad para demostrar fehacientemente la materialización de la situación o hecho irregular denunciado.

Atención de la denuncia: Implica cualquier gestión efectuada por la AI posterior a la recepción de una denuncia (valoración, ampliación, investigación preliminar, archivo y traslado).


Denuncia Penal: Acto mediante el cual, se pone en conocimiento del Ministerio Público, cualquier hecho ilícito que hubiera sido conocido con motivo de una denuncia o un estudio de auditoría, conforme a los artículos del 278 al 281 del Código Procesal Penal.

Funcionario de la AI: Funcionarios que se desempeñan en la Auditoría Interna, ya sea que pertenezcan a la AI o que se desempeñen en ella de manera temporal en razón de un préstamo, convenio o similar

Investigación preliminar: Proceso en el cual, una vez efectuada la valoración de la denuncia, el Auditor Interno decide destinar recursos para investigar la situación o hecho irregular denunciado, con el fin de gestionar la denuncia a través de: a) Estudios de auditoría. b) Servicios Preventivos (Asesoría y/o Advertencia). c) Archivo de denuncia (según corresponda).

Traslado de la denuncia: Acto mediante el cual, el Auditor Interno traslada la denuncia a la administración activa del SFE, debido a que por la naturaleza de la misma, existe a lo interno de la organización, una dependencia idónea para su atención; o bien, la traslada a una entidad externa, al no encontrarse el hecho denunciado dentro del ámbito de competencia de la AI.

Valoración de la denuncia: Actividad en la cual, la Auditoría Interna valora la admisibilidad o desestimación de la denuncia presentada, de acuerdo con los criterios establecidos para este tipo de trámites.

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	3 de 9
		Rige:	05-06-2020


4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Cuadro 1. Documentos Relacionados.

Código	Nombre del documento
Ley N° 8292	Ley General de Control Interno
Decreto Ejecutivo N° 36356-MAG	Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna
Resolución R-DC-064-2014)	Normas Generales de Auditoría para el Sector Público
Resolución R-DC-119-2009	Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público
Resolución R-DC-102-2019	Lineamientos generales para el análisis de presuntos Hechos Irregulares
AI-PO-02_F-01	Recepción de denuncia
AI-PO-02_F-02	Ampliación de denuncia
AI-PO-02_F-03	Valoración de la denuncia
AI-PO-02_F-04	Asignación Atención de Denuncia
AI-PO-02_F-05	Traslado de denuncia
AI-PO-02_F-06	Archivo de denuncia
AI-PO-02_F-07	Atención preliminar de la denuncia
AI-PO-02_F-08	Resolución Final Atención de Denuncia
AI-PO-02_F-09	Comunicación al denunciante
AI-PO-02_F-10	Denuncia Penal
AI-PO-02_F-11	Control de Denuncias
AI_F-01	Control de Denuncias
AI-F-11	Informes Internos
AI-PO-01	Elaboración de estudios de auditoría
AI-PO-03	Servicios Preventivos: Asesoría y Advertencia

5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1. Auditor Interno: Es el responsable de verificar que las actividades vinculadas con la recepción y atención de denuncias, se realicen de conformidad con este procedimiento y con la normativa técnica y legal aplicable; además, será el encargado de revisar y actualizar

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	4 de 9
		Rige:	05-06-2020

periódicamente este procedimiento, tomando en cuenta los aportes que realicen los funcionarios de la AI.

5.2. Auditor Encargado y Auditor Asistente: Son responsables de ejecutar las actividades y labores asignadas por el Auditor Interno, con respecto a la recepción y atención de denuncias.

5.3. Funcionarios de la AI: Son responsables de mantener la confidencialidad de los denunciantes y de la información, documentación y otras evidencias de la investigación realizada; de conformidad con el artículo 6 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

5.4. Secretaria de la AI: Es responsable de colaborar en mantener actualizado el sistema de información asociado a la gestión de denuncias.

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES


6.1. Recepción de la denuncia:

6.1.1. El funcionario de la AI que recibe la denuncia, la debe documentar (**formulario AI-PO-02_F-01**) indistintamente del medio utilizado por el denunciante, (en forma presencial, nota, correo electrónico, llamada telefónica, etc.) y si la misma es o no de carácter anónimo.

6.1.2. El funcionario de la AI que recibe la denuncia, la debe codificar respetando la siguiente estructura D-000-año; en donde “000” corresponde a un número consecutivo iniciando con “001”.

6.1.3. El Auditor Interno (o el funcionario de la AI designado), una vez codificada la denuncia, procede a incorporarla en el registro electrónico (**Formulario AI-PO-02_F-11**), en el cual se consigna la información de todas las denuncias recibidas por la AI; este registro será de acceso restringido y se deberá mantener actualizado.

6.1.4. Una vez que la denuncia se incorpora en el registro electrónico, el Auditor Interno (o el funcionario de la AI designado), creará dos expedientes de carácter confidencial (uno físico y el otro electrónico), los cuales estarán integrados por toda la documentación

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	5 de 9
		Rige:	05-06-2020

relacionada con la denuncia (para el expediente físico se utilizará un folder de color rojo, y se deberá indicar en la cejilla del folder el código de denuncia asignado).

6.2. Valoración de la denuncia:

6.2.1. El Auditor Interno (o el funcionario de la AI designado) realiza y documenta la valoración de la denuncia (**Formulario AI-PO-02_F-03**), que establece los criterios para la admisibilidad o desestimación de la denuncia).


6.2.2. Como resultado de esta valoración, el Auditor Interno (o el funcionario de la AI designado), puede dar uno de los siguientes escenarios:

6.2.2.1 La situación o hecho denunciado es preciso y cumple con los criterios de admisibilidad establecidos, por lo que la denuncia se admite y queda a la espera de que el Auditor Interno la asigne al Auditor Encargado de realizar la investigación preliminar correspondiente.

6.2.2.2 Si existe imprecisión en la situación o hecho denunciado, el Auditor Interno o el funcionario que este delegue, otorga a la parte denunciante un plazo no menor de 10 días hábiles para que suministre la información requerida. Si el denunciante no suministra la información solicitada, se archivará o desestimará la gestión (**Formulario AI-PO-02_F-06**), sin perjuicio de que sea presentada posteriormente como una nueva denuncia (con mayores elementos).

6.2.2.3 En el caso que la denuncia se desestime por incumplimiento de los criterios de admisibilidad, el Auditor Interno o el funcionario que este delegue, procede a fundamentar y documentar su archivo (**Formulario AI-PO-02_F-06**).


6.2.2.4 Previo análisis y a criterio del Auditor Interno, la denuncia puede ser trasladada para que sea atendida por la administración activa del SFE (**Formulario AI-PO-02_F-05**), para lo cual, la AI debe dar seguimiento hasta su resolución final; en caso de que la denuncia amerite ser trasladada a una instancia externa (Ministerio Público, Contraloría General de la República etc.),

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	6 de 9
		Rige:	05-06-2020

se remitirá mediante oficio. En cualquiera de estos casos, la AI deberá consignar en el oficio de remisión (mediante marca de agua digital) la palabra **CONFIDENCIAL** en color rojo y enviar la documentación en un sobre de manila cerrado, sellado y debidamente identificado; de igual forma deberá informar al denunciante sobre el traslado de la denuncia.

6.3. Investigación preliminar de la denuncia:

- 6.3.1. El Auditor Interno asigna la denuncia a un Auditor Encargado (**Formulario AI-PO-02_F-04**); además le deberá trasladar el expediente de carácter confidencial (físico y/o electrónico) que contiene la documentación relacionada con la denuncia.
- 6.3.2. Una vez asignada la denuncia, la misma está sujeta a cualquiera de las dos formas de ampliación de denuncia descritas en el numeral 6.3.1 anterior, gestión que deberá quedar documentada (**Formulario AI-PO-02_F-02**).
- 6.3.3. El Auditor Encargado debe realizar un análisis integral de toda la información obtenida; de forma que pueda determinar, según su criterio, si la denuncia debe gestionarse a través de un estudio especial de auditoría (revisión especial sobre un objeto determinado o para la determinación de eventuales responsabilidades), así como por medio de un servicio preventivo (asesoría o advertencia). (**Formulario AI-PO-02_F-07**).
- 6.3.4. En caso de que el Auditor Encargado considere que no cuenta con los elementos suficientes para gestionar la denuncia, o bien, que producto de la información obtenida pueda demostrar que la situación o hecho denunciado no infringe el marco legal y técnico ni representa un riesgo, debe fundamentar el archivo de la denuncia (**Formulario AI-PO-02_F-06**).
- 6.3.5. El Auditor Encargado elabora un informe interno (**Formulario AI_F-11**) que debe considerar, entre otros aspectos, lo señalado en los numerales 6.3.3 y 6.3.4 anteriores, y remitirlo al Auditor Interno para su revisión y aprobación.

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	7 de 9
		Rige:	05-06-2020

6.3.6. El Auditor Interno revisa y aprueba el informe interno; que en caso de ser necesario, será devuelto al Auditor Encargado para su ajuste o depuración.

6.3.7. El Auditor Interno (o el funcionario de la AI designado) registra el informe interno **(Formulario AI_F-01)**.

6.3.8. Una vez que el informe interno cuenta con la aprobación del Auditor Interno, el Auditor Encargado aplica las medidas sugeridas en el documento para lo cual, según corresponda, debe seguir los procedimientos establecidos en atención a las instrucciones que se hayan girado al respecto:

6.3.7.1 AI-PO-02_F-08 Resolución Final Atención de Denuncia

6.3.7.2 AI-PO-02_F-06 Archivo de denuncia

6.3.7.3 AI-PO-01 Elaboración de estudios de auditoría

6.3.7.4 AI-PO-03 Servicios Preventivos: Asesoría y Advertencia

6.4. Comunicación al denunciante:


6.4.1. El Auditor Encargado elabora la comunicación de carácter confidencial, mediante la cual se informará al denunciante el resultado final respecto a la atención de la denuncia; en el tanto el denunciante haya proporcionado un medio para estos efectos **(Formulario AI-PO-02_F-09)**, y remitirlo al Auditor Interno para su revisión y aprobación.

6.4.2. El Auditor Interno revisa y aprueba el oficio dirigido al denunciante; que en caso de ser necesario, será devuelto al Auditor Encargado para su ajuste o depuración.

6.4.3. El Auditor Encargado (con el apoyo de la Secretaría de la AI) procede a comunicar al denunciante el oficio que consigna el resultado obtenido producto de la atención de la denuncia, en el tanto el denunciante haya proporcionado un medio para estos efectos **(Formulario AI-PO-02_F-09)**; la confirmación de recepción se documenta.

6.5. Denuncia Penal:

6.5.1. Cuando con motivo de un servicio de auditoría, el Auditor Interno toma conocimiento de un hecho ilícito que puede tipificarse como delito, según lo establece el Código

	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	8 de 9
		Rige:	05-06-2020

Procesal Penal, deberá presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público; al respecto se gestionará lo siguiente:

6.5.1.1 El Auditor Encargado redacta la denuncia penal (**Formulario AI-PO-02_F-10**), y procede a remitirla al Auditor Interno para su revisión y aprobación.


6.5.1.2 El Auditor Interno revisa y aprueba el documento que consigna la denuncia penal; que en caso de ser necesario, será devuelto al Auditor Encargado para su ajuste o depuración.

6.5.1.3 El Auditor Interno (con el apoyo del Auditor Encargado) procede a presentar la denuncia correspondiente ante el Ministerio Público (**Formulario AI-PO-02_F-10**).

7. PUNTOS DE CONTROL

Cuadro 2. Puntos de Control.

Punto del Procedimiento	Acción o Mecanismo de Control
6.1.1	Emisión por funcionario de la AI del formulario recepción de denuncia
6.1.3	Actualización por parte del Auditor Interno (o el funcionario designado) del registro relativo al control de denuncias
6.2.1	Emisión por parte del Auditor Interno o el funcionario de la AI designado, del formulario de valoración de denuncia
6.3.1	Asignación para la atención de la denuncia
6.3.6	Aprobación informe interno
6.3.7	Actualización por parte del Auditor Interno (o el funcionario designado) del registro relativo al control de denuncias
6.4.2	Aprobación por parte del Auditor Interno de la comunicación al denunciante
6.4.3	Remisión por parte del Auditor Encargado (con el apoyo de la Secretaría de la AI) de la comunicación al denunciante
6.5.1.2	Aprobación por parte del Auditor Interno de la denuncia penal
6.5.1.3	Presentación por parte del Auditor Interno de la denuncia penal al Ministerio Público

 Servicio Fitosanitario del Estado MAG · COSTA RICA	Procedimiento Atención de denuncias	Código:	AI-PO-02
		Versión:	1
		Página:	9 de 9
		Rige:	05-06-2020

8. ANEXOS

No aplica.

--- Última Línea ---