

Correos de Costa Rica
Protocolo para la aceptación de las Denuncias

Con el fin de definir y establecer las condiciones para interponer una denuncia por parte de los usuarios o colaboradores de Correos de Costa Rica, es que se instaura el siguiente Protocolo para la aceptación de las denuncias de conformidad con el **Procedimiento para la atención de denuncias planteadas ante la Auditoría Interna de Correos de Costa Rica y/o el Departamento Legal de Correos de Costa Rica.**

Admisibilidad

Artículo 1: Denuncia.

Se dará trámite únicamente a aquellas denuncias relacionadas con posibles hechos irregulares o ilegales realizados por empleados, mal uso y manejo de fondos y recursos y faltas al Control Interno de Correos de Costa Rica, S. A., de acuerdo con lo regulado en la Ley General de Control Interno y Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública 8422.

Artículo 2: Origen de la denuncia.

La Auditoría interna o el Departamento Legal tramitará denuncias relativas a problemas con trabajadores o funcionarios de CORREOS DE COSTA RICA, S. A. relacionados con los fondos de la empresa, y en general todo lo que tenga carácter financiero-contable, así como fallas en procedimientos y corrupción en las oficinas y sucursales de Correos.

La denuncia puede provenir de:

- a) Un traslado de denuncia de la Contraloría General de la República, Defensoría de los Habitantes y Asamblea Legislativa.
- b) Un trabajador o funcionario de la empresa.
- c) Un documento de carácter anónimo.
- d) Cualquier persona física, mediante documento firmado.
- e) Una persona jurídica, mediante documento firmado por su representante legal.

Artículo 3: Recibo de la denuncia.

La Auditoría interna o el Departamento Legal recibirán la denuncia mediante el formulario electrónico contenido en la página Web, www.correos.go.cr; las cuales deberán venir dirigidas a cualquier de los dos departamentos, quienes tendrán la responsabilidad de valorar la admisibilidad de las mismas de acuerdo con lo dispuesto en el artículo N° 1 de este protocolo.

Artículo 4: La denuncia contendrá.

- a) Nombre y apellidos del denunciante, número de cédula de identidad, teléfono, lugar y medio para recibir notificaciones. Salvo para denuncias anónimas.
- b) Los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, brindando el detalle suficiente que permita realizar la investigación: el momento y lugar en que ocurrieron tales hechos y el sujeto o departamento que presuntamente los realizó, así como los elementos de prueba que tenga para sustentar la denuncia. Si se trata de prueba testimonial deberá señalar 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 mencionarse donde puede ser ubicada.
- c) El denunciante deberá manifestar 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.

- d) La denuncia debe referirse a un sólo hecho o situación irregular aunque sea contra personas distintas.

Artículo 5: Admisibilidad parcial.

Si el auditor o asesor legal determina, en observancia de los requisitos de admisibilidad que el denunciante debe subsanar o aportar requisitos, se dará parte al denunciante si aportó medio para atender notificaciones por cinco días hábiles a partir de su fecha de recepción, para que se manifieste y aporte, los elementos necesarios que sustenten su denuncia. O bien para comunicar al denunciante el trámite que se seguirá con su denuncia, la admisibilidad, admisibilidad parcial, desestimación y archivo.

Artículo 6: Denuncias Inadmisibles.

A juicio de cada uno de los departamentos y de acuerdo con los requisitos establecidos en este protocolo, no serán revisadas por la Auditoría Interna o el Departamento Legal y serán inadmisibles, y por tanto notificadas al denunciante cuando se tenga un lugar para atender notificaciones, en los siguientes casos:

- a) Si la denuncia se refiere a intereses particulares exclusivos de los denunciantes en relación con conductas ejercidas u omitidas por la Administración, salvo que de la información aportada en la denuncia se logre determinar que existen aspectos de relevancia que ameritan ser investigados por la Auditoría Interna o el Departamento Legal.
- b) Si los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y la empresa.
- c) Si el asunto planteado ante la Auditoría interna o el Departamento Legal ya se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control o corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.
- d) Si la denuncia presentada fuera una reiteración o reproducción de otras denuncias similares sin aportar elementos nuevos y que ya hubiera sido resueltas con anterioridad por la Auditoría Interna, Departamento Legal o por otras instancias competentes, y
- e) Si el costo aproximado de la investigación fuera superior al beneficio que se obtendría al darle curso al asunto denunciado.

Artículo 7: Desestimación de la denuncia.

Se desestimará y archivará cualquier denuncia cuando se determine que está en cualquiera de los parámetros citados en el artículo anterior según la valoración que hará el encargado de tramitar, mediante un acto debidamente motivado.

Artículo 8: Denuncias anónimas.

Las denuncias anónimas serán atendidas en el tanto aporten elementos de convicción suficientes y soportados en medios probatorios idóneos que permitan iniciar la investigación, de lo contrario no se le dará trámite y se archivarán.

Artículo 9: Información Adicional.

Formalidades: La interposición de la denuncia no conlleva costo alguno ni tiene formalidades especiales, salvo los requisitos mínimos señalados en este procedimiento.

Tipos de denuncia: Solamente se le dará trámite a las denuncias escritas, sin importar el medio por el cual sean remitidas.

Principios generales: En la admisión de las denuncias prevalecerán los principios de simplicidad, economía, eficacia, eficiencia y razonabilidad.

Confidencialidad

Artículo 10: De los denunciantes.

La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen serán confidenciales, de conformidad con las regulaciones establecidas en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno y en el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

Artículo 11: Formación del expediente.

La formación, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan la Auditoría Interna o el Departamento Legal, cuyos resultados pueden originar el inicio de un informe, serán confidenciales, inclusive con respecto a las partes. Continuarán siendo confidenciales, excepto para las partes, los documentos utilizados durante la formulación del informe respectivo, que origine la apertura de un debido proceso, una relación de hechos o una denuncia penal, y así mismo, una vez notificado el informe correspondiente a la administración y hasta la resolución final del procedimiento.

Artículo 12: Legitimación.

Únicamente tendrán acceso al legajo de investigación, el denunciante, el denunciado, los apoderados especiales de éstos debidamente acreditados y sus abogados, cuando medie en ellos interés profesional.

Tratamiento de las denuncias

Artículo 13: Formación del expediente.

La formación, documentación y otras evidencias de las investigaciones que efectúan la Auditoría Interna o el Departamento Legal, cuyos resultados pueden originar el inicio de un informe, serán confidenciales, inclusive con respecto a las partes. Continuarán siendo confidenciales, excepto para las partes, los documentos utilizados durante la formulación del informe respectivo, que origine la apertura de un debido proceso, una relación de hechos o una denuncia penal, y así mismo, una vez notificado el informe correspondiente a la administración y hasta la resolución final del procedimiento.

Artículo 14: Investigación.

Para la fase de investigación, se conformará un expediente o legajo que contendrá todas las diligencias previas, sean datos, informaciones, entrevistas, documentos, evidencias, elementos probatorios y demás insumos relacionados con el asunto, todo lo cual tendrá carácter confidencial. La denuncia no formará parte de este expediente, sino que se archivará por aparte, en cumplimiento de la obligación de mantener confidencial la identidad del denunciante y las comunicaciones a éste, así como cualquier diligencia realizada por éste se mantendrá en el archivo de la denuncia.

Concluida la investigación, si procede, se elaborará un informe que deberá contener: las actuaciones realizadas así como las consideraciones y recomendaciones que se estimen pertinentes; en el caso de responsabilidades se preparará una relación de hechos o una denuncia penal, clara, precisa y circunstanciada, con indicación de tiempo, modo y lugar según se haya podido determinar. En lo posible, se tratará de investigar las denuncias consideradas importantes en un plazo menor a un año desde su admisión.

Cuando en razón del resultado de la investigación se recomiende la apertura de un debido proceso, relación de hechos o denuncia penal, para determinar eventuales responsabilidades, se

adjuntará el expediente con toda la documentación habida y que sustenta el hecho acusado, pero nunca el expediente de la denuncia.

Artículo 15: Medio de notificación.

Será comunicado por el medio que el denunciante haya seleccionado.

Artículo 16: Recursos

Contra la resolución que dicta el rechazo, archivo, o desestimación de la denuncia, cabrá por parte del denunciante, únicamente los recursos de revocatoria o apelación, dentro del plazo de tres días hábiles, siguientes a la notificación.