

**REGLAMENTO PARA EL TRÁMITE DE LAS DENUNCIAS PRESENTADAS ANTE LA AUDITORÍA  
GENERAL CORPORATIVA DEL BANCO DE COSTA RICA**

Documento oficial en DocuBCR

**Control y cumplimiento de regulaciones  
Auditoría**

## Tabla de contenido

I. Propósito .....	3
II. Alcance .....	3
III. Documentos de referencia.....	3
I. Definiciones.....	4
Capítulo I Aspectos generales .....	5
Capítulo II Del trámite de las denuncias .....	5
Capítulo III De la fase de admisibilidad .....	7
Capítulo IV De la fase de investigación y la comunicación de resultados.....	9

Documento oficial en DocuBCR

---

## **I. Propósito**

El propósito de este Reglamento es informar y regular la presentación de las denuncias ante la Auditoría General Corporativa del Banco de Costa Rica, establecer los requisitos que debe cumplir el documento, y el procedimiento que debe emplear la Auditoría General Corporativa para valorar si es procedente verificar los hechos que se denuncian.

## **II. Alcance**

Este reglamento está dirigido a las personas trabajadoras del Banco de Costa Rica y a los ciudadanos en general.

## **III. Documentos de referencia**

Constitución Política

Ley general de la administración pública, n.° 6227

Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo, n.° 7786

Ley general de control interno, n.° 8292

Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, n.° 8422

Reglamento a la ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública

Normas de control interno para el sector público, emitida por la Contraloría General de la República

Lineamientos generales para el análisis de hechos irregulares emitidos por la Contraloría General de la República

Código de ética corporativo del Conglomerado Financiero BCR, B-94-11

Manual de cumplimiento del BCR y subsidiarias, B-56-04

---

#### IV. Definiciones

Para efecto de este Reglamento, los conceptos que a continuación se enuncian tienen el siguiente significado:

**Administración activa:** entes y órganos de la Administración con poder de decisión.

**Admisibilidad:** admitir la denuncia para su trámite.

**Denuncia anónima:** Denuncia en la que no se consigna la identidad de la persona que la presenta.

**Circunstanciada:** relativo a las circunstancias, relacionar los hechos con los efectos generados.

**Inercia:** inacción.

**Motivar:** justificar o dar motivación al acto administrativo.

**Principio de simplicidad:** dar trámite sin mayores formalismos.

**Procedimiento administrativo:** proceso que debe seguir el órgano director según el *Libro Segundo* de la *Ley general de la administración pública* para sentar responsabilidad disciplinaria o civil.

---

---

## Capítulo I

### Aspectos generales

#### Artículo 1. Principios generales

La admisión de denuncias se debe atender aplicando los principios de simplicidad, economía, eficacia, eficiencia y razonabilidad.

#### Artículo 2. Confidencialidad de los denunciantes

La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen, son confidenciales de conformidad con las regulaciones establecidas en el artículo 6 de la *Ley general de control interno* y 8 de la *Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública*.

Las infracciones a la obligación de mantener esta confidencialidad por parte de las personas trabajadoras de la Auditoría General Corporativa podrán ser sancionadas según lo previsto en esas leyes.

#### Artículo 3. Ámbito de competencia

La Auditoría General Corporativa debe dar trámite únicamente a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales en relación con el uso y manejo de fondos públicos y respecto de las acciones encaminadas al debilitamiento del sistema de control interno en el Banco de Costa Rica, por parte de aquellos sujetos incluidos en su ámbito de competencia, según lo regulado por la *Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública* y la *Ley general de control Interno*.

## Capítulo II

### Del trámite de las denuncias

#### Artículo 4. Sobre la tramitación de las denuncias

Las denuncias se deben tramitar con prontitud y no se puede alegar inercia del denunciante para justificar cualquier retraso en su trámite, por lo que la Auditoría General Corporativa debe procurar darle un rápido trámite, de acuerdo con su plan de trabajo anual, pero debe respetar el derecho de petición y pronta respuesta en los términos señalados por la *Constitución Política*. El auditor general corporativo es quien valora y resuelve sobre la admisibilidad de las denuncias presentadas.

Lo anterior, de acuerdo con los *Lineamientos generales para el análisis de hechos irregulares emitidos por la Contraloría General de la República*.

---

**Artículo 5. Recibo de denuncia**

Las denuncias deben ser presentadas en las oficinas de la Auditoría General Corporativa, ya sea en forma verbal, escrita o en forma electrónica, mediante los canales establecidos por la Auditoría General Corporativa en la intranet o en la página web del Banco de Costa Rica, y por cualquier otro medio que resguarde la confidencialidad de la denuncia y que permita establecer la fecha de recepción.

**Artículo 6. De las denuncias anónimas**

La Auditoría General Corporativa, de conformidad con el artículo 13 del Reglamento a la *Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública*, debe dar trámite a las denuncias anónimas únicamente cuando, una vez analizado el contenido y razonabilidad de la denuncia, se considere que los hechos denunciados son de interés y competencia de la Auditoría General Corporativa, y además se hayan aportado elementos suficientes y la prueba idónea. En este caso, el auditor general corporativo debe ordenar de oficio la realización de una investigación preliminar. En caso contrario, la denuncia anónima es desestimada y se ordena su archivo sin más trámite.

**Artículo 7. De los requisitos que deben presentar las denuncias**

Las denuncias presentadas ante la Auditoría General Corporativa del Banco de Costa Rica, deben contener como mínimo, los siguientes requisitos:

1. Indicar el nombre e identificación de la persona denunciante.
2. Especificar los hechos denunciados, los cuales deben ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada, con el detalle suficiente que permita realizar la investigación, con indicación de la fecha y lugar en que ocurrieron los hechos denunciados y el sujeto (s) que presuntamente los ejecutó.
3. Señalar la posible situación irregular que afecta la Hacienda Pública o el Sistema de Control Interno.
4. Indicar cuál es su pretensión en relación con la denuncia.
5. Preferiblemente señalar el lugar o medio para recibir notificaciones.

**Artículo 8. Presentación de información adicional**

El denunciante puede brindar información complementaria respecto al posible monto en perjuicio de los fondos públicos manejados por el Banco de Costa Rica, en caso de conocerlo; e indicar probables testigos y el lugar o medio para localizarlos; además, aportar sugerencias de otras pruebas que considere convenientes para la investigación.

---

### **Capítulo III**

#### **De la fase de admisibilidad**

##### **Artículo 9. Del estudio de admisibilidad de la denuncia**

Se debe realizar un estudio de admisibilidad de la denuncia y resolver en un plazo de diez días hábiles. Con base en el estudio realizado se debe definir si se da trámite a la denuncia o se desestima y archiva.

##### **Artículo 10. Aclaración sobre lo denunciado**

La Auditoría General Corporativa, si determina que existen imprecisiones de los hechos denunciados, le debe otorgar al denunciante un plazo de diez días hábiles para que éste aclare y complete la información suministrada. De no ser atendida la solicitud, queda a criterio de la Auditoría General Corporativa el archivo o desestimación de la denuncia; no obstante, puede ser presentada posteriormente con mayores elementos como una nueva gestión.

##### **Artículo 11. De los motivos para la desestimación y archivo de la denuncia**

La Auditoría General Corporativa puede ordenar el archivo de una denuncia, en los siguientes casos:

1. Si la denuncia está fuera del ámbito de competencia descrito en el artículo 3 de estas regulaciones.
  2. Si se refiere a intereses particulares exclusivos de las personas denunciantes en relación con conductas ejercidas u omitidas por las personas trabajadoras del Banco de Costa Rica, salvo que de la información aportada en la denuncia se logre determinar la existencia de aspectos relevantes que ameritan ser investigados por la Auditoría General Corporativa.
  3. Si los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser atendidos por otras entidades o sedes, ya sean administrativas o judiciales.
  4. Si se estima, producto de un análisis de costo-beneficio que el costo de la investigación es superior al beneficio que se obtiene al atender la denuncia. Para dichos efectos se debe dejar constancia del análisis realizado.
  5. Si el asunto planteado, está siendo investigado por otras instancias de la administración activa con potestades para realizar la investigación. En estos casos la Auditoría General Corporativa debe coordinar lo pertinente con esas unidades, a efecto de no duplicar el uso de recursos públicos.
-

- 
6. Si la denuncia es una reiteración o reproducción de otras denuncias similares, que hayan sido conocidas y resueltas con anterioridad por la Auditoría General Corporativa.
  7. Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales mencionados en el artículo 7 de este reglamento.
  8. Si es manifiestamente improcedente o infundada.
  9. Si los hechos denunciados corresponden a una queja o a un reclamo administrativo, cuya competencia corresponde a la Contraloría de Servicios del Banco de Costa Rica.

Cuando la Auditoría General Corporativa desestime una denuncia, debe motivar y dejar la respectiva evidencia en los expedientes correspondientes, sobre los motivos por los cuales se desestimó.

#### **Artículo 12. Del traslado de la denuncia a la administración activa**

La Auditoría General Corporativa puede trasladar para su atención aquellas denuncias que por su contenido sean, a su criterio, competencia de la Administración Activa, la cual cuenta con un plazo máximo de treinta días naturales a partir del recibido de la comunicación, para la atención de la denuncia; respetando el derecho fundamental de petición y respuesta.

En aquellos casos en que se determine que los hechos denunciados, no corresponden a una situación irregular sino a una queja o un reclamo administrativo, se deben trasladar a la Contraloría de Servicios para que sean tramitados conforme al *Reglamento para el trámite de quejas y reclamos administrativos frente al Conglomerado Financiero BCR*.

#### **Artículo 13. De la comunicación al denunciante sobre la admisibilidad**

La Auditoría General Corporativa debe comunicar a la persona denunciante -con excepción de las denuncias anónimas- que haya indicado el nombre, calidades y el lugar o medio para recibir notificaciones, el resultado de la gestión en torno a la denuncia, sea ésta su admisibilidad, la desestimación, archivo o su traslado a la Administración Activa u otras instancias.

#### **Artículo 14. Recurso de revocatoria y apelación**

Contra la resolución que dicta el rechazo, archivo o desestimación de la denuncia, cabe, por parte de la persona denunciante, los recursos de revocatoria y apelación, dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a la comunicación, conforme al régimen de impugnación establecido en la *Ley general de la administración pública*.

En caso de revocatoria con apelación en subsidio, la revocatoria será resuelta por el Auditor General Corporativo y la apelación por la Junta Directiva General de Banco.

---

**Artículo 15.-De la atención de denuncias trasladadas por la Contraloría General de la República u otros entes supervisores**

La Auditoría General Corporativa debe atender las denuncias trasladadas por el órgano contralor o de otros entes supervisores, de acuerdo con el procedimiento aquí establecido. En el caso de proceder una investigación preliminar, la misma se debe realizar según sus posibilidades dentro de la ejecución del plan de trabajo, y concediendo la prioridad que esté a su alcance.

**Capítulo IV****De la fase de investigación y la comunicación de resultados****Artículo 16. Objetivo de las investigaciones**

Una vez declarada la admisibilidad de la denuncia, se debe abrir la correspondiente investigación preliminar, a efecto de determinar si existe suficiente mérito para solicitar la apertura de un procedimiento administrativo para establecer eventuales responsabilidades disciplinarias o civiles, e incluso la interposición de una denuncia penal.

Para la elaboración de los informes, según se trate de una relación de hechos o de una denuncia penal, se debe proceder de conformidad con lo establecido al respecto por la Contraloría General de la República.

Las investigaciones preliminares no pueden ser efectuadas por servicios tercerizados, sin embargo, durante su ejecución -de requerirse- se pueden contratar los servicios de peritajes y asesorías técnicas.

Además, si producto de la investigación preliminar la Auditoría General Corporativa identifica debilidades en el sistema de control interno que pongan en riesgo fondos públicos, debe emitir una comunicación solicitando a la Administración Activa la corrección inmediata de la situación.

**Artículo 17. De los resultados de la investigación producto de las denuncias**

La Auditoría General Corporativa debe comunicar los informes de relación de hechos producto de las investigaciones preliminares en que se recomiende la apertura de procedimientos administrativos, a la Gerencia General, a la Junta Directiva o al Consejo de Gobierno, según corresponda, y su trámite se debe realizar según en lo dispuesto en este reglamento y en los artículos 36, 37 y 38 de la *Ley General de Control Interno*.

**Artículo 18. Adición y aclaración**

Contra el comunicado de resultados o informe de la investigación preliminar proceden únicamente la aclaración y la adición, en un plazo de tres días hábiles, misma que puede ser

---

presentada ante el auditor general corporativo; dicha solicitud, la puede realizar la Junta Directiva General o el gerente general, según a quien esté dirigido el informe.

#### **Artículo 19. Comunicación de resultados al denunciante**

De los resultados de la investigación preliminar, se debe comunicar lo que corresponda a la persona denunciante que señale un lugar o medio para tal efecto, una vez conocido el informe por el funcionario u órgano competente, siempre velando porque esta comunicación no comprometa la información, documentación u otras evidencias de las investigaciones, que puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo o la interposición de una denuncia penal.

#### **Artículo 20. Del monitoreo de los resultados y atención de las denuncias**

La Auditoría General Corporativa debe efectuar un seguimiento sobre la atención de los informes resultantes de la investigación de las denuncias tramitadas, para verificar la debida atención de las recomendaciones emitidas, así como de las denuncias que remita a la administración activa para verificar que las mismas sean atendidas en forma oportuna y completa.

Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

**Aprobado por:** Junta Directiva General, Sesión 28-2020, Artículo V, del 21 de julio del 2020

**Rige a partir de:** Su publicación en La Gaceta N°192, del 4 de agosto del 2020

**Elaborado por:** Auditoría General Corporativa

**Revisado por:** Auditoría General Corporativa/Joaquinita Arroyo Fonseca  
Unidad Normativa Administrativa /Ginnette Chavarría M.

**Validado por:** Auditoría General Corporativa/José Manuel Rodríguez G.

**Comunicado por:** Unidad Normativa Administrativa.

**PARA TODOS LOS EFECTOS LEGALES Y ADMINISTRATIVOS, EL DOCUMENTO ORIGINAL SE ENCUENTRA BAJO LA RESPONSABILIDAD Y CUSTODIA DE NORMATIVA ADMINISTRATIVA.**

---