



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

GERENCIA GENERAL

**LINEAMIENTOS PARA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE DENUNCIAS POR
ACTOS DE CORRUPCIÓN U OTROS RELACIONADOS PLANTEADAS ANTE
EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

SAN JOSÉ, 16 DE OCTUBRE DE 2020



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

Para los efectos del presente lineamiento, se entenderá por:

1. **ICT:** Instituto Costarricense de Turismo.
2. **Funcionario / funcionaria:** persona que presta servicios a la Administración a nombre y por cuenta de ésta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público de la actividad de la empresa.
3. **Denuncia:** acto por el cual se pone en conocimiento de la administración un hecho irregular en que cual tenga participación directa algún funcionario del ICT.
4. **Denunciante:** persona o personas que presentan una denuncia contra cualquier funcionario o funcionaria del ICT.
5. **CP:** Constitución Política.
6. **AI:** Auditoría Interna.
7. **CGR:** Contraloría General de la República.
8. **IP:** Investigación Preliminar.
9. **LCCEI:** Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
10. **RLCCEI:** Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
11. **LGAP:** Ley General de la Administración Pública.
12. **LGCI:** Ley General de Control Interno.



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

13. **LOCGR:** Ley Orgánica de la Contraloría General de la República.
14. **LOICT:** Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo.
15. **PAO:** Procedimiento Administrativo Ordinario.
16. **RAT:** Reglamento Autónomo de Trabajo del Instituto Costarricense de Turismo.
17. **GIP:** Guía Institucional de investigaciones preliminares.
18. **RPA:** Reglamento de procedimientos administrativos.



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

G-2064-2020

La Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo, al ser las catorce horas del dieciséis de octubre de dos mil veinte.

Considerando

- I. Que, los artículos 188 y 189 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, establecen la independencia administrativa de las Instituciones Autónomas.
- II. Que, la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, número 1917, en su artículo 32 inciso f), señala que, el Gerente General tiene como atribución nombrar, promover, conceder licencias, imponer sanciones y remover a los empleados del Instituto, de conformidad con el Escalafón de Empleados y con las disposiciones aplicables al personal de la Institución.
- III. Que, en virtud de lo expuesto, es menester, dictar emitir una policita que de seguridad jurídica a las partes y marque un derrotero que permita atender de forma oportuna las denuncias por corrupción planteadas ante el Instituto Costarricense de Turismo. En consecuencia, en ejercicio de las competencias constitucionales y legales propias de la Gerencia General, por tanto:

Se resuelve

Emitir la siguiente política institucional.

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1. **Fin específico:** los presentes lineamientos generales tienen como fin, orientar a las unidades del Instituto Costarricense de Turismo facultadas para recibir denuncias, así como a todos los funcionarios y usuarios en general, en las



Instituto Costarricense de Turismo Gerencia General

consideraciones relacionadas con la presentación, recepción e investigación de denuncias por concepto de posibles casos de corrupción y fraude en la que se vean involucrados funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo.

Artículo 2. **Objetivo general:** establecer los lineamientos generales institucionales para la recepción y atención de denuncias presentadas por los ciudadanos, usuarios o no, del Instituto Costarricense de Turismo, por posibles actuaciones irregulares o de corrupción de los funcionarios.

Artículo 3. **Ámbito de competencia:** el Instituto Costarricense de Turismo, a través de la Gerencia General, Auditoría Interna, Junta Directiva, el Consejo Director del Polo Turístico de Papagayo y la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, según corresponda, darán trámite a aquellas denuncias que versen sobre posibles hechos irregulares o ilegales en relación con el uso y manejo de fondos públicos y lo regulado por la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.

Artículo 4. **De la Auditoría Interna:** en virtud de la independencia y objetividad, así como de las competencias legales estatuidas en la normativa que rige a la Auditoría Interna, definirá las políticas internas para la atención de las denuncias.

Artículo 5. **Confidencialidad:** 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, N.º 8292, 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N.º 8422 y el 35 del Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Decreto Ejecutivo N.º 39093-PLAN.

Capítulo II

De los Principios Generales, Principios Ordenadores y Definiciones

Artículo 6. **Principios generales:** la admisión de las denuncias se atenderá en concordancia con los principios de simplicidad, informalismo, economía, eficacia y eficiencia.

Artículo 7. **Principios ordenadores:** las denuncias atendidas por las unidades competentes en el Instituto Costarricense de Turismo y según lo dispuesto por la LCCEI, su Reglamento, así como estos Lineamientos, se instruirán bajo la ordenación de los principios de informalidad, oficiosidad, celeridad y eficacia.

Artículo 8. **Definiciones: para los efectos de los presentes lineamientos se entiende por:**

i. Actos de corrupción o corruptelas:

a) El requerimiento o la aceptación por parte del funcionario público que por sí o por persona interpuesta, recibiere una dádiva o cualquier otra ventaja o aceptare la promesa directa o indirecta de una retribución de esa naturaleza para hacer un acto contrario a sus deberes o para no hacer o para retardar un acto propio de sus funciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 341 del Código Penal.

b) Así como cualquier otra de las conductas dispuestas en el Decreto Ejecutivo 32333, Reglamento a la Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública; publicado en El Alcance 11 a La Gaceta 82, del 29 de abril de 2005.

ii. Corrupción: es el uso de funciones y atribuciones públicas para obtener o conceder beneficios particulares, en contravención de las disposiciones legales y la normativa existente en un momento histórico dado. De manera más general es el uso indebido del poder y de los recursos públicos para el beneficio personal, el beneficio político particular o el de terceros.

iii. Denuncia: facultad de los ciudadanos para poner en conocimiento, en forma escrita, verbal o por cualquier otro medio, al ICT, un hecho para que se investigue, con el fin de prevenir o determinar la comisión de actos de corrupción, falta de ética y transparencia en la función pública 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.

iv. Denuncia anónima: es aquella noticia de un hecho o conducta presuntamente corrupta, que presenta una persona sin identificarse o mediante el uso de seudónimo o nombre falso, 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.

v. Denunciante: persona física o jurídica que pone en conocimiento de una autoridad competente la presunta comisión de hechos irregulares vinculados con fondos públicos a fin de que éstos sean investigados y se establezcan las sanciones que correspondan.

vi. Fondos Públicos: son los recursos, valores, bienes y derechos, propiedad del Estado, de órganos, de empresas o de entes públicos.

Capítulo III

De la recepción de las denuncias

Artículo 9. **Requisitos que deben contener las denuncias:**

Las denuncias que se presenten deberán procurar cubrir al menos los siguientes aspectos:

- a) que los hechos sean presentados de manera clara, precisa y circunstanciada;
- b) la identificación de los posibles responsables, o que al menos se aporten elementos que permitan individualizarlos;



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

- c) señalamiento de los elementos probatorios en los que se sustenta la denuncia, y
- d) lugar o medio para recibir notificaciones.

Estos requisitos son deseables, pero no pueden constituirse en una limitación para la tramitación de denuncias.

Artículo 10. **Vías para presentar una denuncia:** cualquier ciudadano podrá presentar denuncias en las siguientes formas:

Verbal: acercándose personalmente al ICT, ubicado en San José, la Uruca, costado este del Puente Juan Pablo II, o llamando a los teléfonos 2299-5800 (central telefónica) extensión 5738 (Gerencia General) y la 5730 (Asesoría Legal).

Escrita: se podrá dirigir al sitio web institucional y completar el formulario para tales efectos en la siguiente dirección: <https://www.ict.go.cr/es/transparencia/servicios-y-tramites/denuncias-de-delitos-a-la-hacienda-p%C3%BAblica.html>, o remitirlo mediante la oficina de correo al apartado postal 777-1000 San José, Costa Rica.

Artículo 11. **Conformación del Expediente:** una vez que se tiene conocimiento de hechos presuntamente irregulares, deberá documentar en un expediente individual las acciones realizadas para la atención de cada caso, velando por la integridad e integralidad de la documentación que lo conforme, el cual deberá estar foliado y ordenado de manera cronológica.

El expediente se podrá conformar por cualquier tipo de soporte permitido por el ordenamiento jurídico: documental, electrónico, informático, telemático o producido por nuevas tecnologías.

Artículo 12. **Trámite previo para la atención de la denuncia:** cuando se reciba una denuncia por actos de corrupción en los que se involucre a funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, se trasladará en un plazo máximo de tres días hábiles a la Gerencia General, para su valoración.



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

En caso que la denuncia sea contra quien ocupe el cargo de gerente general, ésta deberá remitirse a la Junta Directiva para su valoración.

En caso de incumplimiento se estará ante posibles sanciones administrativas, civiles o penales, según corresponda.

Artículo 13. **Solicitud de Aclaración:** en caso de determinar que existe imprecisión de los hechos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que el denunciante complete su información. De no hacerlo en tiempo o de no hacerlo del todo, se archivará o desestimaré la gestión sin perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente, como una nueva gestión.

Artículo 14. **Denuncias anónimas:** no se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales previa valoración de la Gerencia General, de la Junta Directiva del Consejo Director del Polo Turístico de Papagayo o de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, según corresponda, podrá abrirse de oficio una investigación preliminar o procedimiento administrativo, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello. En caso contrario se dispondrá de su archivo sin más trámite.

Capítulo III

Análisis y Resolución de la Denuncia

Artículo 15. **Admisibilidad y Valoración de las denuncias:** la Gerencia General, o quien esta designe, debe valorar y atender las denuncias que se reciban relacionadas con sus competencias específicas, de conformidad con lo establecido en la LGCI y demás normativa vigente.

La Gerencia General o su designado posterior a la valoración de la denuncia, determinará si se tramita una investigación preliminar, utilizando lo establecido en la normativa en materia de investigación preliminar y procedimiento administrativo.

En caso que la denuncia sea contra quien ocupe el cargo de Gerente General, ésta deberá remitirse a la Junta Directiva para su valoración. Si la denuncia fuera contra el Director Ejecutivo del Golfo Turístico de Papagayo, ésta deberá remitirse al Consejo Director del Polo Turístico de Papagayo. Finalmente, si la misma es contra quien ocupa la Dirección Ejecutiva de la CIMAT, se deberá remitir a la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos.

Artículo 16. **Parámetros para la atención de las denuncias:** la Gerencia General, para determinar la oportunidad y conveniencia de tramitar o desestimar las denuncias que reciba, establecerá parámetros específicos, tales como el costo, la complejidad, el impacto, la inexactitud o la omisión de información.

Artículo 17. **Parámetros para desestimación o archivo:** la Gerencia General, para la desestimación o archivo de las denuncias valorará la presencia de alguna de las siguientes situaciones:

- a) Si la denuncia se refiere a intereses particulares exclusivos de los denunciados en relación con conductas ejercidas u omitidas por el Instituto Costarricense de Turismo, salvo que de la información aportada en su denuncia se logre determinar que existen aspectos de relevancia que ameritan ser investigados.
- b) Si los hechos denunciados corresponde investigarlos o ser discutidos exclusivamente en otras sedes, ya sean administrativas o judiciales.
- c) Si los hechos denunciados se refieren a problemas de índole laboral que se presentaron entre el denunciante y el Instituto Costarricense de Turismo.
- d) Si se estima, producto del análisis costo-beneficio, que la erogación de la investigación pudiera ser superior al beneficio que se obtendría al atender la denuncia. Para dicho efecto, se deberá dejar constancia del análisis realizado por parte del funcionario asignado.
- e) Si el asunto planteado se encuentra en conocimiento de otras instancias con competencia para realizar la investigación, ejercer el control y las potestades

disciplinarias. En estos casos se coordinará con esas unidades a efecto de no duplicar el uso de los recursos públicos y establecer la instancia que deberá atender la denuncia.

- f) 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 el Instituto Costarricense de Turismo o por otras unidades de la Administración Activa.
- g) Si la denuncia omite alguno de los requisitos esenciales estatuidos en estos Lineamientos.
- h) Si la denuncia es manifiestamente improcedente o infundada.
- i) Si no se cuenta con recursos competentes y conocimientos técnicos apropiados para atender la denuncia. En este evento, se debe coordinar el traslado de la denuncia a otra instancia.
- j) Si se refiere a asuntos disciplinarios o con motivo de la prestación de servicios de funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, las cuales serán trasladadas para el trámite que corresponda al órgano competente, o al superior inmediato del funcionario denunciado, con indicación expresa de los artículos 6° de la Ley General de Control Interno, N° 8292 y el 8° de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422, el cual comunicará al denunciante lo que corresponda.

Artículo 18. Fundamentación del acto de desestimación o archivo de denuncias: la desestimación o archivo de las denuncias se realizará mediante una resolución motivada, firmada por el sujeto competente sea quien ocupe el cargo de Gerente General o quien este designe, o en su caso la Junta Directiva. Dicha resolución deberá contar con los argumentos valorados para tomar esa decisión.

El archivo deberá constar en el expediente.

Contra el acto que disponga el rechazo, archivo o desestimación de la denuncia, cabrán los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, según art. 25 RLCCEI.

Artículo 19. **Instrucción de atención de denuncias:** una vez valorada la denuncia y de proceder la atención de la misma, la Gerencia General, la Junta Directiva, Consejo Director del Polo Turístico de Papagayo, o la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, según corresponda, con fundamento en los atributos de la denuncia, encargará a un funcionario o varios, para que se realice según sean las circunstancias una investigación preliminar o un procedimiento administrativo.

Capítulo IV

De la Investigación Preliminar

Artículo 20. **Objetivo de la investigación preliminar:** una vez declarada la admisibilidad de la denuncia por parte de la Gerencia General o la Junta Directiva, según corresponda, se abrirá la correspondiente investigación preliminar a efecto de determinar si existe suficiente mérito para abrir un procedimiento administrativo.

En el caso de que, concluida la investigación preliminar, se considere que existe mérito para abrir un procedimiento administrativo que establezca las responsabilidades disciplinarias, el órgano encargado de la investigación en su informe final deberá establecer debidamente los hechos que generaron conductas irregulares y relacionarlos con los presuntos responsables, emitiendo una relación de hechos tendente a originar la apertura de los procedimientos administrativos procedentes.

Artículo 21. **Información adicional:** el denunciante también deberá brindar información complementaria respecto a la estimación del perjuicio económico producido a los fondos públicos en caso de conocerlo, la indicación de probables testigos y el lugar medio para citarlos, así como la aportación o sugerencias de otras pruebas que considere conveniente.

Artículo 22. **Solicitud de aclaración:** en caso de imprecisión de los hechos, se otorgará al denunciante un plazo de diez días hábiles para que se 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



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

perjuicio de que sea presentada con mayores elementos posteriormente como una nueva denuncia.

Artículo 23. De los resultados de la investigación preliminar producto de las denuncias: en caso de existir eventuales responsabilidades, si la misma es de atención administrativa, civil o penal, proceder a comunicar el resultado de la investigación a la Gerencia General o la Junta Directiva según corresponda, quien deberá resolver con fundamento en la legislación que le compete.

En caso de corresponder el informe se puede enfocar en materias relativas al control interno, a incumplimientos de leyes, reglamentos o disposiciones administrativas por parte de funcionarios de la Institución. Una vez conocido el informe respectivo por el Gerente General o la Junta Directiva, se podrá informar al denunciante que hubiera señalado medio para oír notificaciones.

En caso que se considere, que los hechos denunciados no ameritan un estudio, o cuando por efectos de oportunidad se quiere implementar una solución provisional antes que se llegue a atender la denuncia, en caso que resulte pertinente se enviará una comunicación al funcionario competente, advirtiendo que se tiene conocimiento de posibles situaciones irregulares y que se recomienda su atención.

Artículo 24. Adición y aclaración: contra el comunicado de resultados o informe de la investigación preliminar procederán únicamente la aclaración y la adición, en un plazo de tres días hábiles, misma que se podrá interponer ante el órgano competente que emitió los resultados finales, dicha solicitud, la podrá hacer la Administración Activa o quien demuestre interés legítimo ante el órgano que emita el resultado final de la investigación preliminar.

Artículo 25. Comunicación al denunciante en caso de denuncias suscritas: la Gerencia General o quien éste designe, o bien la Junta Directiva el Consejo Director del Polo Turístico de Papagayo, o la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, deberán comunicar al denunciante cualquiera de las siguientes resoluciones que se adopte de su gestión, siempre que hubiera señalado lugar para oír notificaciones.



Instituto Costarricense de Turismo
Gerencia General

Artículo 26. **Denuncias ante el Ministerio Público:** corresponderá a la Gerencia General o a la Junta Directiva, dar parte al Ministerio Público, cuando se considere que un acto pueda ser constitutivo de un delito, o bien, podrán instruir su trámite a otra dependencia del ICT.

Artículo 27. **Control y seguimiento de las denuncias:** para el debido control y seguimiento de las denuncias la Gerencia General o quien éste designe, llevará el registro de las denuncias presentadas para que el ciudadano y la Administración puedan identificarlas y darles seguimiento con facilidad y oportunidad.

Derogar los lineamientos anteriores, aprobados por la Gerencia.

Alberto López Chaves
Gerente General