

**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**GERENCIA ADMINISTRATIVA**  
**GERENCIA LOGÍSTICA**




**Dirección Servicios Institucionales**  
**Dirección Técnica de Bienes y Servicios**  
**Área Investigación y Seguridad**  
**Institucional**

## **PROCEDIMIENTO**

**Gestión de denuncias por presuntos actos  
contra el deber de probidad**

**GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001**



**Versión 01**  
**Mayo 2024**

 <b>Gerencia Administrativa</b> <b>Gerencia de Logística</b> Dirección Servicios Institucionales Dirección Técnica de Bienes y Servicios Área Investigación y Seguridad Institucional	<b>Gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad</b>	<b>Código:</b> GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001
	<b>Página:</b> 2	<b>Versión:</b> 01

### Firmas de aprobación

Elaborado / modificado	Unidad	Firma
Licda. Lilliana Caamaño Bolaños Jefe	Subárea de Investigación	
Lic. Michael Emilio Marín Vargas Coordinador Modelo Prevención	Área de Investigación y Seguridad Institucional	
Lic. Andrey Salazar Cuadra Jefe	Área de Investigación y Seguridad Institucional	
Licda. María Albert y Lorenzana Abogada	Dirección Jurídica	
Licda. Cindy Andrea Víquez Díaz Profesional	Dirección Técnica de Bienes y Servicios	

Revisado	Unidad	Firma
Ing. Giorgianella Araya Araya Directora	Dirección de Servicios Institucionales	
Licda. Sofia Espinoza Salas Directora	Dirección Técnica de Bienes y Servicios	
Ing. Sergio Chacón, Director	Dirección de Sistemas Administrativos	

Aprobado	Unidad	Firma
Licda. Gabriela Artavia Monge Gerente a.i.	Gerencia Administrativa	
Dr. Esteban Vega de la O Gerente	Gerencia de Logística	

Presentación del Procedimiento			
<b>Código</b>	GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001	<b>Versión</b>	01
<b>Dependencia</b>	Dirección Servicios Institucionales Dirección Técnica de Bienes y Servicios	<b>Unidad ejecutora</b>	1161 1140
<b>Responsable</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Jefatura Área de Investigación y Seguridad Institucional</li><li>– Jefatura Subárea de Investigación</li><li>– Despacho Gerencia de Logística</li></ul>		
<b>Participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Jefatura Subárea de Investigación</li><li>– Autoridad competente CCSS</li><li>– Funcionario a cargo de la función de cumplimiento de Gerencia de Logística</li></ul>		
<b>Objetivo</b>	Estandarizar la gestión de las denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, mediante la definición del accionar por parte de las instancias institucionales al recibir una denuncia, garantizando la confidencialidad del denunciante, así como la debida diligencia.		
<b>Alcance</b>	<b>Inicio</b> Funcionario institucional recibe las denuncias planteadas por presuntos actos contra el deber de probidad a través de los canales de denuncia.		
	<b>Termina</b> Autoridad competente comunica los resultados obtenidos en la atención de denuncias relacionadas a posibles actos contra el deber de probidad a la Subárea de Investigación al correo electrónico ga_dsi_denuncia@ccss.sa.cr o al medio establecido para tales efectos.		
<b>Entradas</b>	<b>Proveedor</b>		
Denuncia	Unidades o funcionarios institucionales		
	Usuarios o personas físicas o jurídicas externas		
<b>Salidas</b>	<b>Cliente / Usuario</b>		
Reporte de información del estado de la denuncia	Unidades o funcionarios institucionales		
	Usuarios o personas físicas o jurídicas externas		
<b>Recurso requerido</b>	<b>Proveedor</b>		
Personal Interno	Dirección Administración y Gestión de Personal		
Función de cumplimiento	Gerencia de Logística		
Presupuesto	Dirección Presupuesto / Dirección Servicios Institucionales		

Insumos y Equipo	Dirección Servicios Institucionales / Área Investigación y Seguridad Institucional / Subárea Investigación	
Infraestructura	Dirección Servicios Institucionales / Área Investigación y Seguridad Institucional / Subárea Investigación	
Plataformas tecnológicas	Medios institucionales oficiales de comunicación tanto física como virtual	
Controles asociados	Control de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, DSI-AISI-SAI-CT002.	
Indicadores de control	Descripción del indicador	Meta
Oportunidad en la revisión de admisibilidad de las denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad.	<b>F:</b> (Cantidad de denuncias analizadas en el plazo establecido ÷ cantidad de denuncias recibidas) * 100  <b>Periodicidad:</b> Mensual	<b>Meta:</b> Que del 85% de las denuncias recibidas se analice su admisibilidad en un plazo menor o igual a 10 días hábiles
<b>Normativa relacionada</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitución Política de Costa Rica, (año 1949).</li><li>• Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, (año 2006)</li><li>• Convención Interamericana contra la Corrupción, (año 1997)</li><li>• Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, N°17, (año 1943).</li><li>• Ley General de la Administración Pública, N°6227, (año 1978).</li><li>• Ley General de Control Interno, N°8292, (año 2002).</li><li>• Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, N° 8422, (año 2004).</li><li>• Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, (año 1994).</li><li>• Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República, (año 1982).</li><li>• Ley 10437 Protección de las personas denunciando y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales. (año 2024)</li><li>• Normativa de Relaciones Laborales, (año 2017).</li><li>• Política Institucional para el Fortalecimiento del deber de Probidad en la Gestión, GG-GA-PO-001, (año 2021).</li><li>• Código de Ética del Servidor del Seguro Social, (año 1999).</li><li>• Reglamento Interior de Trabajo de la Caja Costarricense de Seguro Social, N° 7785, (año 2003).</li><li>• Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma INTE-ISO 37001, (año 2017).</li><li>• Sistema de Gestión de Cumplimiento basado en la norma INTE-ISO 37301, (año 2021).</li></ul>	
<b>Relación con otros procesos (Optativo)</b>	Ficha de Proceso Gestión de Investigación, GA-DSI-AISI-FP004, (año 2019).	

<b>Relación con otros procedimientos</b>	Procedimiento Trámite de Denuncias e Investigación Preliminar, GA-DSI-AISI-PR005, (año 2020).
<b>Guías de trabajo asociadas</b>	Guía de trabajo desarrollo de actividades sustantivas internas de la Subárea de Investigación, GA-DSI-AISI-GT002, (año 2023).
<b>Registros o Formularios</b>	No aplica.
<b>Plazo de conservación de los registros</b>	Ejecutar el Procedimiento para la Conservación y Eliminación de Documentos, GA-DSI-API-PR004.
<b>Glosario</b>	<p><b>Acto de corrupción:</b></p> <p>a) El requerimiento o la aceptación, directa o indirectamente, por un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, premios, promesas o ventajas para sí mismo o para otra persona o entidad, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas bajo cualquier modalidad o denominación. (cohecho / soborno)</p> <p>b) El ofrecimiento o el otorgamiento, directa o indirectamente, a un funcionario público o a una persona que ejerza funciones públicas, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, premios, promesas o ventajas para ese funcionario público o para otra persona o entidad, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones públicas bajo cualquier modalidad o denominación. (cohecho / soborno).</p> <p>c) La realización por parte de un funcionario público o una persona que ejerza funciones públicas de cualquier acto u omisión en el ejercicio de sus funciones, con el fin de obtener ilícitamente beneficios para sí mismo o para un tercero.</p> <p>d) El aprovechamiento doloso u ocultación de bienes provenientes de cualesquiera de los actos de corrupción contemplados en esta definición.</p> <p>e) La participación como autor, coautor, instigador, cómplice, encubridor o en cualquier otra forma en la comisión, tentativa de comisión, asociación o común acuerdo para la comisión de cualquiera de los actos descritos en el presente artículo.</p> <p>f) Las conductas tipificadas en los delitos contemplados en la Ley 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, de 6 de octubre de 2004; el título XV “De los Delitos contra los Deberes de la Función Pública”, de la Ley 4573, Código Penal, de 4 de mayo de 1970; el delito de legitimación de capitales provenientes de actividades ilícitas relacionadas con la corrupción nacional o transnacional, así como otras acciones delictivas que lesionen la función pública y la probidad.</p>

## Glosario

**AISI:** Área de Investigación y Seguridad Institucional de la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Autoridad competente CCSS:** jefatura real y efectiva competente para analizar, atender, archivar, desestimar la denuncia recibida por un funcionario institucional por presuntos actos contra el deber de probidad e instruir las acciones de investigación o procedimentales que correspondan.

Para el presente Procedimiento constituye la jefatura inmediata del funcionario (s) aparentemente involucrado (s).

**CCSS:** Caja Costarricense de Seguro Social, también conocida como la Caja o el Seguro, es la institución pública encargada de la seguridad social en la República de Costa Rica.

Su sede central está ubicada en la ciudad de San José, como un ente semiautónomo fue creado el 01 de noviembre de 1941 mediante la Ley número 17.

**Cliente o usuario:** unidades o funcionarios institucionales, usuarios o entidades externas, para el presente procedimiento toda persona física o jurídica que interponga una denuncia en materia de probidad.

**Confidencialidad:** es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento del denunciante.

**Conflicto de intereses:** son situaciones que involucran un conflicto entre las obligaciones públicas de un servidor y sus intereses privados, cuando estos últimos puedan tener la capacidad de influir, impropriamente, en el desempeño de sus actividades y su responsabilidad oficial.

**Deber de abstención:** el ordenamiento jurídico impone a los servidores públicos el deber legal de abstención respecto de los asuntos en que se encuentren en situación de conflicto de intereses, potencial o aparente.

**Deber de probidad:** el funcionario público estará obligado a orientar su gestión a la satisfacción del interés público.

Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes de la República; asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley; asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus

## Glosario

atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios de la institución en la que se desempeña y, finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.”

**Denuncia:** la comunicación verbal o escrita de Información sobre la presunta comisión de un acto de corrupción, realizada ante el sector público o privado, incluida la denuncia pública. Se entenderá por denuncia pública aquella revelación de información de un acto de corrupción que se efectúe de manera pública, a través de un medio que permita el acceso público a la información.

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

**Denunciante:** la persona física o jurídica que denuncie la presunta comisión de un acto de corrupción sea en el sector público o en el privado, incluyendo la denuncia pública

**Ética Pública:** Es el desempeño del funcionario público basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública

**Equipo de análisis de denuncias:** conformada por la jefatura del Área Investigación y Seguridad Institucional, la jefatura de la Subárea Investigación, un funcionario administrativo y un oficial de investigación.

**Excusa:** motivo que invoca una persona (un funcionario, o funcionaria) para no conocer un asunto que se ha puesto en su conocimiento, cuando concurra (en él) una causa de recusación, que no se trate de ninguna de las de impedimento.

**Función de cumplimiento:** El funcionario con la responsabilidad y autoridad delegada para la operación del Programa de Cumplimiento y el Sistema de Gestión Antisoborno a través de la Oficina de Cumplimiento, que será representado por un Asesor o Asesora de la Gerencia de Logística.

**Funcionario institucional:** aquella persona encargada de ejercer las funciones atribuidas al Estado en virtud de un mandato constitucional y/o legal, para el presente procedimiento funcionario de la CCSS.

**Integridad:** Uso adecuado de fondos, recursos, activos y atribuciones en el Sector público, de forma efectiva, honesta y orientado a los fines públicos para los que se destinaron.



## Glosario

**Investigación preliminar:** acto facultativo de la administración, que tiene como objeto determinar el grado de probabilidad de la existencia de una falta o infracción, identificar los presuntos responsables de ésta para recabar elementos de juicio determinantes para valorar la procedencia de iniciar o no un procedimiento administrativo.

**Personas físicas o jurídicas externas:** toda persona física o jurídica, particular o de Derecho Público, que utiliza los servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social.

**Represalia laboral:** toda acción u omisión, directa o indirecta, proveniente del empleador, sus representantes, de personas que trabajen para él o actúen en su nombre, motivada en una denuncia por la presunta comisión de actos de corrupción presentada a lo interno de una organización pública o privada, ante instancias administrativas externas o por una revelación pública, o en razón de la participación del afectado en condición de testigo, que cause o pueda causar perjuicios injustificados a la persona denunciante o testigo, según corresponda, o a un tercero relacionado con estas, en los términos indicados en la presente ley.

**Recusación:** solicitud que realiza cualquier interesado en el procedimiento frente a un funcionario público que no se priva de intervenir en éste, pese a existir causa legal para ello.

**SAI:** Subárea de Investigación de la Caja Costarricense de Seguro Social, unidad técnica encargada de realizar investigaciones preliminares relativas a cualquier hecho considerado irregular que atente contra los intereses patrimoniales, morales o éticos de la CCSS, en cuanto al presente.

Procedimiento cumple un rol de atención de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, en caso de que los hechos denunciados sean de alta complejidad y requieran de una investigación preliminar abordada por un equipo técnico especializado, caso contrario las denuncias se deberán tramitar a nivel local por la autoridad competente CCSS.

Por temas de control la autoridad competente CCSS una vez atendida la denuncia por presuntos actos contra el deber de probidad comunica a la **SAI** los resultados emanados de acuerdo con su atención sea la justificación de archivo de la denuncia, el resultado de la investigación preliminar o el resultado del procedimiento administrativo.

**SGAS:** Sistema de Gestión Antisoborno basado en la norma INTE-ISO 37001:2017



<b>Glosario</b>	<p><b>SGC:</b> Sistema de Gestión de Cumplimiento basado en la norma INTE-ISO 37301:2021.</p> <p><b>Testigo:</b> la persona que tenga conocimiento sobre la comisión de un acto de corrupción y sea testigo en el procedimiento administrativo o penal que conoce de los hechos.</p>
-----------------	--

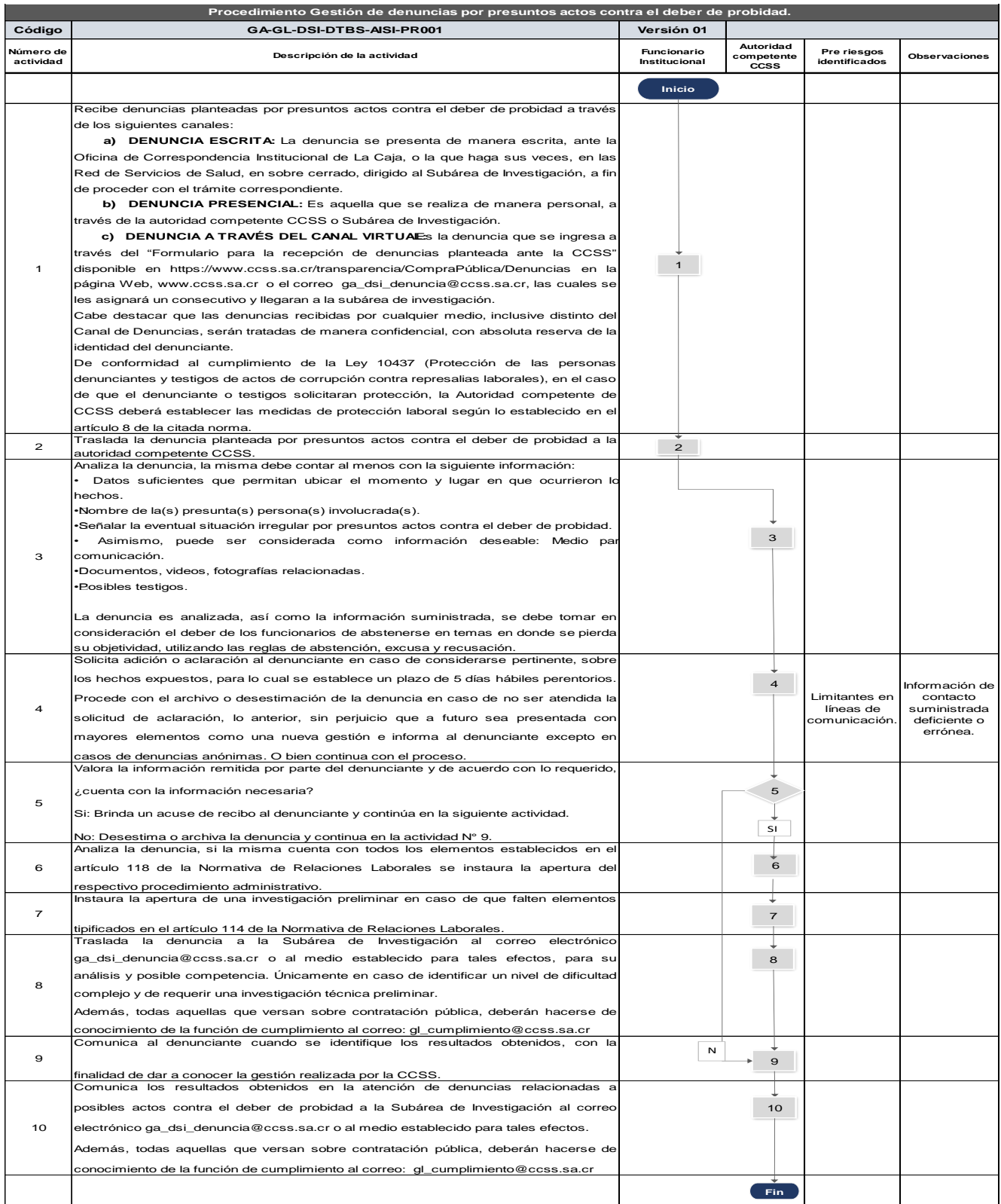
### Descripción del procedimiento

Actividad	Descripción	Responsable
	Inicio	
1	<p>Recibe denuncias planteadas por presuntos actos contra el deber de probidad a través de los siguientes canales:</p> <p><b>a) DENUNCIA ESCRITA:</b> La denuncia se presenta de manera escrita, ante la Oficina de Correspondencia Institucional de La Caja, o la que haga sus veces, en las Red de Servicios de Salud, en sobre cerrado, dirigido al Subárea de Investigación, a fin de proceder con el trámite correspondiente.</p> <p><b>b) DENUNCIA PRESENCIAL:</b> Es aquella que se realiza de manera personal, a través de la autoridad competente CCSS o Subárea de Investigación.</p> <p><b>c) DENUNCIA A TRAVÉS DEL CANAL VIRTUAL:</b> Es la denuncia que se ingresa a través del “Formulario para la recepción de denuncias planteada ante la CCSS” disponible en <a href="https://www.ccss.sa.cr/transparencia/CompraPública/Denuncias">https://www.ccss.sa.cr/transparencia/CompraPública/Denuncias</a> en la página Web, <a href="http://www.ccss.sa.cr">www.ccss.sa.cr</a> o el correo <a href="mailto:ga_dsi_denuncia@ccss.sa.cr">ga_dsi_denuncia@ccss.sa.cr</a>, las cuales se les asignará un consecutivo y llegaran a la subárea de investigación.</p> <p>Cabe destacar que las denuncias recibidas por cualquier medio, inclusive distinto del Canal de Denuncias, serán tratadas de manera confidencial, con absoluta reserva de la identidad del denunciante.</p> <p>De conformidad al cumplimiento de la Ley 10437 (Protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales), en el caso de que el denunciante o testigos solicitaran protección, la Autoridad competente de CCSS deberá establecer las medidas de protección laboral según lo establecido en el artículo 8 de la citada norma.</p>	Funcionario institucional

2	Traslada la denuncia planteada por presuntos actos contra el deber de probidad a la autoridad competente CCSS.	Funcionario institucional
3	<p>Analiza la denuncia, la misma debe contar al menos con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Datos suficientes que permitan ubicar el momento y lugar en que ocurrieron los hechos.</li><li>• Nombre de la(s) presunta(s) persona(s) involucrada(s).</li><li>• Señalar la eventual situación irregular por presuntos actos contra el deber de probidad.</li><li>• Asimismo, puede ser considerada como información deseable: Medio para comunicación.</li><li>• Documentos, videos, fotografías relacionadas.</li><li>• Posibles testigos.</li></ul> <p>La denuncia es analizada, así como la información suministrada, se debe tomar en consideración el deber de los funcionarios de abstenerse en temas en donde se pierda su objetividad, utilizando las reglas de abstención, excusa y recusación.</p>	Autoridad competente CCSS
4	Solicita adición o aclaración al denunciante en caso de considerarse pertinente, sobre los hechos expuestos, para lo cual se establece un plazo de 5 días hábiles perentorios. Procede con el archivo o desestimación de la denuncia en caso de no ser atendida la solicitud de aclaración, lo anterior, sin perjuicio que a futuro sea presentada con mayores elementos como una nueva gestión e informa al denunciante excepto en casos de denuncias anónimas. O bien continua con el proceso.	Autoridad competente CCSS
5	<p>Valora la información remitida por parte del denunciante y de acuerdo con lo requerido, ¿cuenta con la información necesaria?</p> <p>Si: Brinda un acuse de recibo al denunciante y continúa en la siguiente actividad.</p> <p>No: Desestima o archiva la denuncia y continua en la actividad N° 9.</p>	Autoridad competente CCSS
6	Analiza la denuncia, si la misma cuenta con todos los elementos establecidos en el artículo 118 de la Normativa de Relaciones Laborales se instaura la apertura del respectivo procedimiento administrativo.	Autoridad competente CCSS
7	Instaura la apertura de una investigación preliminar en caso de que falten elementos tipificados en el artículo 114 de la Normativa de Relaciones Laborales.	Autoridad competente CCSS

8	<p>Traslada la denuncia a la Subárea de Investigación al correo electrónico ga_dsi_denuncia@ccss.sa.cr o al medio establecido para tales efectos, para su análisis y posible competencia. Únicamente en caso de identificar un nivel de dificultad complejo y de requerir una investigación técnica preliminar.</p> <p>Además, todas aquellas que versan sobre contratación pública, deberán hacerse de conocimiento de la función de cumplimiento al correo: gl_cumplimiento@ccss.sa.cr</p>	Autoridad competente CCSS
9	<p>Comunica al denunciante cuando se identifique los resultados obtenidos, con la finalidad de dar a conocer la gestión realizada por la CCSS.</p>	Autoridad competente CCSS
10	<p>Comunica los resultados obtenidos en la atención de denuncias relacionadas a posibles actos contra el deber de probidad a la Subárea de Investigación al correo electrónico ga_dsi_denuncia@ccss.sa.cr o al medio establecido para tales efectos.</p> <p>Además, todas aquellas que versan sobre contratación pública, deberán hacerse de conocimiento de la función de cumplimiento al correo: gl_cumplimiento@ccss.sa.cr</p>	Autoridad competente CCSS
	Fin del proceso	

## Diagrama de Flujo



**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Código	Nombre del documento	Responsable	Soporte de Archivo	Acceso autorizado
GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001	Gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad.	AISI	Digital	Disponible a todo el personal

**CONTROL DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO**

Referencia	Fecha	Descripción del cambio
GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001	Mayo 2024	Se deja sin efecto el Procedimiento para la gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, GA-DSI-AISI-PR008. Queda vigente el presente Procedimiento denominado: Gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001, versión 01.
GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001	Mayo 2024	Se deja sin efecto el Protocolo para la Recepción y Gestión de Denuncias en Materia de Contratación Administrativa, GA-DTBS-DSI-ARE-AISI-PC002. Queda vigente el presente Procedimiento denominado: Gestión de denuncias por presuntos actos contra el deber de probidad, GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001, versión 01.
GA-GL-DSI-DTBS-AISI-PR001	Mayo 2024	Se dejan sin efecto los documentos GA-DTBS-DSI-ARE-AISI-PC002 (año 2020) y GA-DSI-AISI-PR008 (año 2023), en virtud de cumplir con las normas INTE-ISO: 37001:2017 e INTE-ISO: 37301:2021 en concordancia con indicaciones de la Gerencia de Logística.