

 BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA			Código: 2-01-04-033
			Versión: 03
DISPOSICIONES PARA LA RECEPCIÓN Y TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS			Oficio de aprobación: CBCR-005337-2018-DGB-00181
Escrito por: Ariana Rodríguez Briceño	Revisado por: Yanis Cascante Acuña	Aprobado por: Héctor Chaves León	Fecha de aprobación: 14/02/2018

Disposiciones para la recepción y tramitación de denuncias

Propósito

Definir los lineamientos para la recepción y trámite de protección de la identidad del denunciante y el contenido de la denuncia, de conformidad con las disposiciones atienden lo establecido en la Ley de Protección de la Persona Frente al tratamiento de sus datos personales (ley n° 8968) y la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (Ley n° 9158).

Alcance y ámbito de aplicación

Va dirigido a toda persona física o jurídica externa a la Institución, que desee interponer alguna denuncia en contra de la Institución, proceso o funcionario en específico ya sea este personal asalariado o voluntario del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Competencia de aprobación

Por disposición de los numerales 7 y 5, por su orden, de la Ley 8228 y el Reglamento a la misma, a la Dirección General del Cuerpo de Bomberos en el uso de sus facultades gerenciales, será la encargada de aprobar, reformar y modificar cuando corresponda, el contenido de las presentes disposiciones, lo anterior con la asesoría de la Contraloría de Servicios Institucional.

Responsabilidades

- 1. Encargado de la Dependencias:** Según sea su competencia corresponde a la Contraloría de Servicios, Asesoría Jurídica o a las Unidades de Servicios Generales y de la Unidad de Talento Humano, todas ellas del Cuerpo de

Bomberos y en su condición de Despachos Tramitadores dar curso a las denuncias cuya investigación resulte pertinente.

- 2. Encargado de la sede:** Recibir y trasladar de inmediato al Despacho Tramitador correspondiente las denuncias que en ellas sean recibidas.

Definiciones

- **Despacho Tramitador:** Instancia del Cuerpo de Bomberos a cuyo cargo por razón de la materia, corresponde recibir directamente o a través de alguna de las sedes de la Organización, denuncias para su eventual análisis.
- **Fecha de ingreso:** Fecha en la que una denuncia es de recibo por el medio correspondiente.
- **Desestimación:** Acción a cargo del Despacho Tramitador a través de la cual, se rechaza una denuncia ad portas o luego de instruida.
- **Sede de la Organización:** Se entiende por sede de la Organización, cualquiera de las Estaciones de Bomberos o de las unidades, sean administrativas, técnicas u operativas que integran el Cuerpo de Bomberos.
- **Rechazo ad portas:** Desestimación de una denuncia ante evidente inadmisibilidad de análisis o incompetencia administrativa.

Artículo 1.- Objetivo de las Disposiciones

El propósito de las presentes disposiciones es normar y estandarizar la recepción y tramitología de denuncias, de manera tal que en adelante, quien denuncie y hacia lo interno de la Organización, tengan claro las dependencias a las cuales corresponde recibir y tramitar denuncias, lo anterior en aras de acentuar los principios de economía, eficacia, eficiencia, informalidad, celeridad administrativas, así mismo, en estricto respeto de la confidencialidad de la información e identidad del denunciante.

Artículo 2.- Ámbito de Competencia

Los Despachos Tramitadores solo darán curso a las denuncias que evidencien vulneración alguna al ordenamiento jurídico que particularmente regule al Cuerpo de Bomberos. Sin perjuicio de lo anterior y respecto de las denuncias que eventualmente impliquen un acto delictivo,

Artículo 3.- Confidencialidad

El Cuerpo de Bomberos se constituye en garante del deber a la confidencialidad respecto a la identidad de quienes denuncien, independientemente de la instancia desde donde sea trasladada.

Lo anterior, de conformidad con lo descrito en el artículo 14 de las Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos, el cual detalla literalmente lo siguiente:

“Durante todo el proceso de investigación se debe guardar la confidencialidad sobre la identidad del denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad del denunciante deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera. Todo lo anterior en estricto apego a lo establecido en las Leyes N° 8422, N° 8292, y sus Reglamentos”.

Artículo 4.- Protección del denunciante

Al presentar su gestión ante la Dependencia o Sede correspondiente, la persona usuaria podrá solicitar a ésta guardar confidencia de su identidad, según lo referido en el artículo anterior, por lo tanto, no se tomarán represalias contra el denunciante.

Los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.

Artículo 5.- Formas de Denuncia

La denuncia podrá ser formulada ante los Despachos indicados en el Artículo 6 de las presentes disposiciones mediante las siguientes formas:

- Por escrito
- De manera verbal
- Por llamada telefónica
- Por correo electrónico

Excepcionalmente se tramitarán denuncias anónimas, cuando se acompañe evidencia que de mérito para iniciar al menos una investigación preliminar.

Artículo 6.- Recibo de Denuncias

Las denuncias serán de recibo en cualquier sede de la Organización. Al efecto y dentro de las 24 horas hábiles siguientes al recibo supra citado, la sede receptora trasladará al Despacho Tramitador correspondiente la información por ella recibida. Si se tratare de denuncias planteadas por escrito, las mismas se harán acompañar por la nota de

remisión que al efecto emitirá la sede receptora, y en los casos que la denuncia sea planteada de manera verbal, la sede receptora confeccionará un informe contentivo de los hechos denunciados y en caso de ser señalado, el insumo probatorio correspondiente.

Para el traslado de denuncias al Despacho Tramitador correspondiente se utilizarán únicamente, los medios que garanticen la confidencialidad de las mismas. En cada caso, el jefe de la Sede de la Organización remitente será único responsable de velar por el efectivo cumplimiento de la presente obligación, quedando a salvo de la misma, la vulneración del principio de confidencialidad por motivo de caso fortuito o fuerza mayor.

Artículo 7. - De la competencia por razón de la materia de los Despachos Tramitadores

Por razón de la materia a cada uno de los siguientes Despachos Tramitadores le corresponde:

✓ **Contraloría de Servicios**

Tramitar denuncias relacionadas con el servicio a cargo de la Institución.

✓ **Unidad de Talento Humano**

Tramitar denuncias relacionadas con eventuales transgresiones a la Convención Colectiva de Trabajo y el Código de Trabajo.

✓ **Unidad de Servicios Generales**

Tramitar denuncias relacionadas con el uso de bienes institucionales.

✓ **Asesoría Jurídica**

Tramitar denuncias por presuntos fraudes contra Bomberos.

Artículo 8.- Requisitos de la Denuncia.

La denuncia, sea por escrito o por otro medio, no requerirá mayores formalidades, sin embargo, se procurará que quien denuncie al menos señale:

- Una exposición clara, precisa y circunstanciada de los hechos que sustenten la denuncia.
- Aportación de pruebas en su poder o indicación de donde obtenerla.

- Su nombre y número de identificación personal.
- Indicar cuál es su interés respecto del hecho denunciado.
- Señalar la estimación del perjuicio económico, en caso de que lo hubiere y si este fuese de su conocimiento.
- Lugar o medio para su localización.
- Rubricar la denuncia.

Artículo 9.- Recepción de Manifestaciones

Cuando la denuncia se plantee de manera oral, quien la reciba, en la medida de lo posible, requerirá del denunciante, la información según se detalló en el artículo anterior. Dicha información se asentará en un informe que remitirá al Despacho Tramitador según se indicó en el artículo 6.

Cuando quien denuncia desea mantener su identidad en anonimato, dicha condición deberá consignarla quien reciba la denuncia en el documento que emita al efecto. Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el denunciante manifieste ser quien es al momento de denunciar, pero solicita que no se revele su identidad, quien recibe la denuncia se obliga a indicar en documento aparte la identidad del denunciante, lo anterior con el propósito que dicho documento no se adjunte al expediente que al efecto se conforme,

Artículo 10.- Registro de Denuncias

Cada Despacho Tramitador elaborará un registro consecutivo de denuncias a su cargo, donde indicara al menos, el número asignado a cada denuncia, fecha de ingreso y un detalle sucinto de la denuncia.

Artículo 11.- Conformación de Expediente

Por cada denuncia que se le traslade, los Despachos Tramitadores conformarán un expediente que numerarán y foliarán en estricto cronológico.

Artículo 12.- Admisibilidad de la Denuncia

- Dentro de los **10 días hábiles** posteriores a la recepción de cada denuncia, el Despacho Tramitador mediante acto administrativo debidamente fundamentado bien podrá resolver la admisibilidad de la misma para análisis, o en su defecto, la desestimación ad portas correspondiente. En cualquiera de los casos y de

previo, el Despacho Tramitador se encuentra legitimado para realizar de manera facultativa, una investigación preliminar que le permita en principio sustanciar o descalificar hechos relacionados con la denuncia, y a partir de la misma definir el curso futuro de la denuncia,

Artículo 13.- De la subsanación de denuncias

En caso de que la denuncia sea omisa en algún aspecto sustancial, a saber, una pobre, imprecisa o confusa exposición de hechos, o bien, insuficiencia informativa respecto de insumos probatorios, el Despacho Tramitador solicitará del denunciante la cumplimentación correspondiente, otorgando al efecto, un plazo máximo de **10 días hábiles**. En caso de que la subsanación no prospere, la denuncia se archivará previa resolución desestimatoria, sin perjuicio de una nueva presentación a posteriori, acompañada de las aclaraciones y los elementos ausentes en la original gestión.

Artículo 14.- Sobre la admisibilidad de denuncias anónimas.

La admisibilidad de las denuncias anónimas queda sujeta a la verificación preliminar de los hechos denunciados.

Artículo 15.- Investigación

La investigación de denuncias requerirá del Despacho Tramitador probidad y la mayor de la eficiencia administrativa posible y además de los elementos aportados por el denunciado, el Despacho Tramitador deberá recabar toda la información necesaria para el análisis de los hechos.

Artículo 16.- De la desestimación de denuncias

Serán desestimadas ad portas, las denuncias que a partir de su formulación e incluso después de la eventual investigación preliminar evidencien:

- a. No corresponder al ámbito de competencia definido en el artículo 2 de las presentes Disposiciones.
- b. Que por competencia jurisdiccional o administrativa específicas, los hechos denunciados deben ser investigarlos a otras instancias distintas al Benemérito Cuerpo de Bomberos.
- c. Que no existe falta alguna, o bien, resulta clara la imposibilidad de obtener los elementos necesarios para su probanza.

También serán objeto de desestimación mediante acto debidamente motivado, las denuncias que después de investigadas evidencien:

- a. La inexistencia de falta alguna.
- b. La inexistencia de los hechos denunciados.

Artículo 17.- Del informe del Despacho Tramitador

En aquellos casos, donde los Despachos Tramitadores, al cabo de la investigación formal, finalmente acreditan la existencia parcial o total de los hechos denunciados, éstos se obligan a rendir un informe a la Jefatura de la dependencia relacionada a la denuncia, dentro del cual se detallarán los hechos denunciados que en esa instancia se tuvieron por ciertos, mencionando en cada caso, la prueba que permitió arribar a tal determinación, así mismo, la identidad de los presuntos responsables de cada hecho, la normativa transgredida y si fuera del caso, las consecuencias materiales y económicas que las conductas en cuestión generaron.

La referida Jefatura de dependencia bien podrá solicitar del Despacho Tramitador correspondiente, la ampliación o aclaración de mérito.

Luego de rendido el informe a satisfacción de la Jefatura de dependencia afecta a la denuncia, ésta lo enviará de inmediato a la Unidad de Talento Humano junto con la solicitud de apertura de expediente administrativo correspondiente.

Sin perjuicio de lo indicado, a la Jefatura de dependencia correspondiente le asiste el derecho de apartarse de la recomendación vertida por el Despacho Tramitador, caso en el cual se obliga a emitir una resolución administrativa debidamente motivada, que a su vez debe ser trasladada para su aprobación o desaprobación a la Dirección a la cual pertenece.

Artículo 18.- Resoluciones que deben ser Notificadas al denunciante.

Al denunciante se le comunicarán:

- La decisión de desestimar la denuncia y de archivarla.
- La decisión de trasladar la gestión para su atención por parte del Despacho Tramitador competente.
- El resultado final de la investigación que se realizó con motivo de su denuncia.
- La resolución final del procedimiento administrativo, si lo hubiere.

Estas comunicaciones se realizarán en el tanto de antemano haya especificado lugar para atender notificaciones.

Artículo 19.- Responsabilidad del funcionario.

El funcionario del Benemérito Cuerpo de Bomberos que retarde injustificadamente la recepción o trámite de una denuncia, viole la confidencialidad de su contenido o de la identidad del denunciante, o que incumpla con estas disposiciones, se hará acreedor a la sanción por la responsabilidad disciplinaria que corresponda sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que incurra con su accionar.

Artículo 20.- Vigencia

Rige a partir de su aprobación y publicación.

Detalle Histórico

Versión	Oficio de Aprobación	Fecha	Escrito por:	Revisado por:	Aprobado por:
01	CBCR-003922-2016-DGB-00150	12/02/2016	Mauricio Montalbán Vargas	Luis Carlos Marchena Redondo	Héctor Chaves León
02	CBCR-005653-2016-DGB-00212	01/03/2016	Mauricio Montalbán Vargas	Luis Carlos Marchena Redondo	Héctor Chaves León
03	CBCR-005337-2018-DGB-00181	14/02/2018	Ariana Rodríguez Briceño	Yanis Cascante Acuña	Héctor Chaves León