Manual de Procedimientos

Recepción y Gestión de Denuncias

Municipalidad de Corredores
Alcaldía Municipal

Elaborado por:

MSc. Jeiy Guerra Potoy

Licda. Silvia Villalobos Mora

Licda. Grace Villarreal Ramírez

Contenido

OBJETIVO (OBLIGATORIO) 3
ALCANCE (OBLIGATORIO) 3
DEFINICIONES (OBLIGATORIO) 3
PROCEDIMIENTO (OBLIGATORIO) 3
Nombre del procedimiento ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Documentos relacionados 7
Control de versiones 7
Aprobación 8

OBJETIVO

Establecer el procedimiento formal para la recepción, registro, análisis y gestión de las denuncias relacionadas con actos de corrupción, que permita a la administración municipal de Corredores atenderlas de manera oportuna, confidencial, transparente y conforme al marco legal vigente, garantizando así un tratamiento adecuado y efectivo de cada caso.

ALCANCE

El presente procedimiento tiene como alcance la recepción, análisis y trámite de denuncias interpuestas por personas físicas o jurídicas ante la municipalidad, respecto a hechos, acciones u omisiones que presuntamente infringen normas locales, ordenanzas municipales o comprometen el adecuado funcionamiento de los servicios públicos bajo su competencia. El trámite se circunscribe a situaciones ocurridas dentro del territorio cantonal y se limita a materias de competencia exclusiva o concurrente de la municipalidad, conforme al Código Municipal y demás normativa aplicable. Garantizando la confidencialidad durante el proceso de la investigación.

DEFINICIONES

Denuncia: comunicación formal mediante la cual una persona informa a la municipalidad sobre la presunta comisión de una infracción a las normas locales (ordenanzas, reglamentos, uso del suelo, servicios públicos, etc.), con el fin de que se investigue y se determine la aplicación de las medidas administrativas que correspondan.

Denunciante: persona que presenta una denuncia ante una autoridad pública competente, aportando información sobre hechos presuntamente irregulares o ilegales, para que se valoren e investiguen conforme al ordenamiento jurídico o administrativo que corresponde.

PROCEDIMIENTO

Recepción y Gestión de Denuncias

El siguiente es el procedimiento que se lleva a cabo para cumplir con la recepción y gestión de la denuncia, así como los requisitos que debe poseer la misma y el trámite interno que sigue el proceso para obtener un resultado.

Pasos	Quién lo hace (responsable)	Qué se hace (actividad)	Cómo o con qué lo hace (medio)	Tiempo

	Recepción de la Denuncia: La persona denunciante es remitida, ya sea de forma presencial o por medio de llamada telefónica, a la persona designada oficialmente para la recepción de denuncias.			
1	Betsy Pérez Pineda	De forma presencial, anunciarse en recepción para ser direccionado a la persona encargada de recepción de denuncias.	Mediante llamada telefónica a la persona encargada de recibir denuncias, para coordinar la atención de la persona denunciante.	2 días hábiles
2	Betsy Pérez Pineda	De forma telefónica, la encargada de recepción direcciona la llamada a la persona encargada de recepción de denuncias.	Mediante llamada telefónica a la persona encargada de recibir denuncias, para coordinar la atención de la persona denunciante.	
3	Denunciante	Se realiza ya sea una descripción de hechos a la persona que recibe la denuncia o le entrega a este los documentos físicos que ya trae para realizar la misma.	Escrito e impreso para que firme. Recibe la documentación aportada por el denunciante.	
4	Royner Orozco/Persona encargada de recibir y direccionar denuncias.	Si la denuncia es por correo electrónico interno o externo, debe adjuntar el documento escrito que cumpla con los requisitos establecidos en el lineamiento para la atención de denuncias de la municipalidad de corredores.	Correo electrónico: denunciasalc@municipalidadcorredores.go.cr, que solo revisa la persona encargada de atención de denuncias.	
5	Royner Orozco/Persona encargada de recibir y direccionar	El encargado de recepción de denuncias debe tomar los datos del denunciante	Manualmente o digitalmente.	

	denuncias.	ya sea de manera presencial, telefónica, electrónica, escrita o anónima. La denuncia debe contener al menos lo siguiente: 1. Descripción de los hechos denunciados deberán ser expuestos en forma clara, precisa y circunstanciada. 2. Nombre del presunto responsable. 3. fecha y lugar en que ocurrieron tales hechos. 4. Prueba documental y testimonial. 5. Aportar medio para recibir notificación, y nombre del denunciante si así lo requiriera.		
6		Se debe de archivar la denuncia en el expediente único por número de consecutivo, debidamente foliado, en una carpeta física y/o digital, con toda la información recabada en la investigación.	Físico o digital	
7		La denuncia se registra en la matriz de control de seguimiento de la persona responsable de atención de denuncias.	Físico o digital	

	Remisión al Área Competente: La denuncia debe remitirse a la jefatura competente para su atención.			
8	Titular subordinado o a quien se le asigne	Una vez analizado el caso en el departamento respectivo, se definirá si es necesaria la ampliación de información por parte del denunciante, inspección o recabar prueba necesaria, en un plazo prudencial no mayor a 2 meses calendario.	Titular subordinado o a quien se le asigne	60 días hábiles
9	Titular subordinado o a quien se le asigne	Realizar análisis con la información recabada para emitir informe recomendatorio a la Alcaldía.	Titular subordinado o a quien se le asigne	10 días hábiles
10		Se emitirá la resolución de la denuncia por parte de la alcaldía municipal	Alcalde	10 días hábiles
11		La alcaldía municipal comunicará oficialmente el estado del proceso sin hacer indicación detallada al denunciante por el medio aportado o las causas en caso de ser rechazada.	Alcaldía Municipal	5 días hábiles
12		Dependiendo de lo resuelto por la Alcaldía, se presentará ante la CGR, Ministerio Público o Fiscalía de	Alcaldía Municipal	15 días hábiles

		Probidad. Sin perjuicio del debido proceso administrativo.		
13		La denuncia se registra en la matriz de control de seguimiento de la alcaldía.	Alcaldía Municipal	1 día hábil

Documentos relacionados

Código	Nombre del documento
Ley General de la Administración Pública (Ley N.º 6227)	Marco rector de la actividad administrativa del Estado. Establece principios como el debido proceso, legalidad, publicidad, motivación y derecho de petición (Art. 27). Obliga a las instituciones públicas a responder a las gestiones ciudadanas, incluidas las denuncias.
Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Ley N.º 8422)	Regula los actos de corrupción y el deber de probidad de los funcionarios públicos. Artículos 34 al 39: reconocen el derecho de cualquier persona a denunciar y establecen medidas de protección al denunciante. Prohíbe represalias contra quienes denuncien de buena fe.
Ley de Protección al Denunciante (Ley N.º 10437, de 2022)	Brinda protección efectiva contra represalias a las personas que denuncien irregularidades en el sector público o privado. Establece mecanismos para preservar la confidencialidad del denunciante y sanciona su persecución o represalia. Aplica a funcionarios, exfuncionarios, contratistas y ciudadanos en general.
Ley de Control Interno (Ley N.º 8292)	Obliga a todas las instituciones públicas a establecer mecanismos para detectar irregularidades. Artículo 9: establece el deber de los funcionarios de reportar hechos anómalos o posibles actos ilegales. Refuerza la responsabilidad de las oficinas de auditoría interna de recibir y tramitar denuncias.
Código Procesal Contencioso Administrativo (Ley N.º 8508)	Aunque se refiere principalmente a procesos judiciales, garantiza el acceso a la justicia en casos de omisión o respuesta inadecuada de la administración pública frente a denuncias o peticiones ciudadanas.
Código Municipal (Ley N.º 7794)	Regula la organización y funcionamiento de las municipalidades. Les otorga potestad reglamentaria y sancionatoria para recibir y tramitar denuncias relacionadas con: Ordenanzas, Reglamentos, Servicios municipales. Cada municipalidad puede desarrollar su reglamento interno de denuncias.
Reglamento Autónomo de Organización Municipal	Regula la forma de actuar de los funcionarios municipales a lo interno y en cumplimiento de sus funciones.

Control de versiones

Versión	Responsable	Descripción del cambio	Fecha
01	Jeily Guerra Potoy	Identificación inicial	30/06/2025

Aprobación

Yeison Hay Villalobos	YEISON HAY VILLALOBOS (FIRMA) Firmado digitalmente por YEISON HAY VILLALOBOS (FIRMA) Fecha: 2025.07.22 13:29:30 -06'00'
Encargado(a) del procedimiento	**Alcalde**