



Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		
Macroproceso	Medición, Análisis y Mejora	
Proceso	Contraloría de Servicios	
Subproceso	Contraloría de Servicios	
Código 07.01.01.05-v1 Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		
Fecha de vigencia	15 de setiembre de 2022	
Elaboradores:	Lic. Carlos Angulo Méndez Analista, Depto. Análisis Administrativo	
Revisor de procesos y procedimientos:	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe, Depto. Análisis Administrativo	
Revisor técnico:	Licda. Alicia Padilla Duarte Jefa, Depto. de Contraloría de Servicios	
Aprobador:		
Observaciones:	<p>El presente procedimiento atiende el requerimiento 4.1 del informe AUIG-15-19-0007 denominado "<i>Informe de Resultados sobre la Auditoría de la Ética Institucional del Conavi -2019</i>", como resultado al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del Consejo Nacional de Vialidad (en adelante Conavi), y de conformidad con "<i>La Guía Técnica de la Auditoría de la Ética (GT-01-2008)</i>" emitido por la Contraloría General de la República, donde se establece la necesidad de realizar una auditoría de la ética institucional 2021-0449, mediante oficio N° AUOF-15-20-0031 (221) remitido al Consejo de Administración, el día 30 de enero de 2019.</p> <p>En oficio N° AUOF-15-20-0272 (219), emitido el 28 de julio de 2020, la Auditoría Interna, le solicita al Director Ejecutivo del Conavi, que establezca el área responsable dentro de la estructura organizativa de la institución, para la atención de dicha gestión. No obstante, en respuesta a lo anterior, es que la Dirección Ejecutiva emite oficio N°</p>	

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 2 de 11	
	Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
	Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
	Revisor técnico	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		
Aprobador					

	<p>DIE-06-2020-0970 (35), de fecha 08 de setiembre de 2020, indica textualmente lo siguiente:</p> <p><i>“En atención a lo solicitado mediante oficio de referencia, se procede a informar que la atención de las denuncias de funcionarios sobre incumplimientos de la ética que sean sujeto de sanciones, deben ser atendidos por los entes legalmente establecidos que bien podrán ser la Unidad de Relaciones Laborales, la Contraloría de Servicios y la Auditoría Interna. Teniendo en cuenta que hay diferentes tipos de sanciones que aplican las jefaturas directamente y otras que debe ser elevadas al Ministro, dependiendo de la gravedad de las mismas; siempre tomando en cuenta el debido proceso administrativo Reglamento Autónomo de Servicios, así como la Ley General de Administración Pública”.</i></p> <p>Con base en lo anterior, es que se indica que las unidades organizativas responsables de atender las denuncias por incumplimientos a la ética, son: la Unidad de Relaciones Laborales, el Departamento de la Contraloría de Servicios y la Auditoría Interna.</p>
--	--

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 3 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		

A. Objetivo del procedimiento

Resolver de manera oportuna, eficaz y confidencial las denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi, de manera que se logre determinar la verdad real de los hechos denunciados, ante alguna falta al deber de probidad.

B. Políticas generales del procedimiento

Políticas generales	
00.01	Para el presente procedimiento, la persona funcionaria del Conavi deberá cumplir con las políticas generales establecidas en el procedimiento código 01.02.01.16-v1 Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los funcionarios del CONAVI, según el Reglamento Autónomo de Servicio Institución. ¹
00.02	Todas las denuncias por conductas ímprobas, corruptas o fraudulentas podrán presentarse en forma escrita (oficio, correo electrónico, chat institucional o WhatsApp) ² o verbal ³ , ante las unidades organizativas antes indicadas ⁴ .

¹ Se encuentra en la intranet institucional, en el apartado Análisis Administrativo y rigen a partir del 01 de setiembre de 2022.


² a) Los correos electrónicos habilitados son los siguientes:

- alicia.padilla@conavi.go.cr
- contraloría.servicios@conavi.go.cr

b) El teléfono habilitado para tales efectos es: [8561-8973](tel:8561-8973)

³ Toda persona funcionaria del CONAVI que reciba una denuncia, tanto de un usuario externo como interno, deberá plasmar la misma mediante la utilización del formulario código F60.00.0.32 v1 Para la recepción de denuncias, mismos que se encuentran en la intranet institucional, en el apartado Análisis Administrativo. Una vez recibida la denuncia, la persona que la recibe deberá remitir la denuncia a la unidad organizativa correspondiente.



⁴ De conformidad con el artículo 08 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, de fecha 12 de abril de 2005.

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 4 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		


C. Políticas operativas específicas del procedimiento






Políticas operativas específicas	
01.01	Para el presente procedimiento, la persona funcionaria del Conavi deberá cumplir con la política operativa específica, establecida en el procedimiento código 01.02.01.16-v1 Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los funcionarios del CONAVI, según el Reglamento Autónomo de Servicio Institución. ⁵


D. Narrativa del procedimiento

N.º	Descripción del procedimiento	Responsable	Destino
01 Inicio	Completa formulario de denuncias. Formulario código F60.00.0.32 v1 para la recepción de denuncias.	Funcionario(a) de la unidad organizativa	02
02	Remite la denuncia y el formulario para recepción de denuncias.		03
03 Inicio	Recibe y registra la denuncia.	Jefatura de la unidad organizativa	
	¿Es una denuncia de una persona usuaria contra un servicio que presta el Conavi?		No→04 Si→05
04	Revalora la denuncia, para remitirlo a la unidad organizativa correspondiente.		Fin.

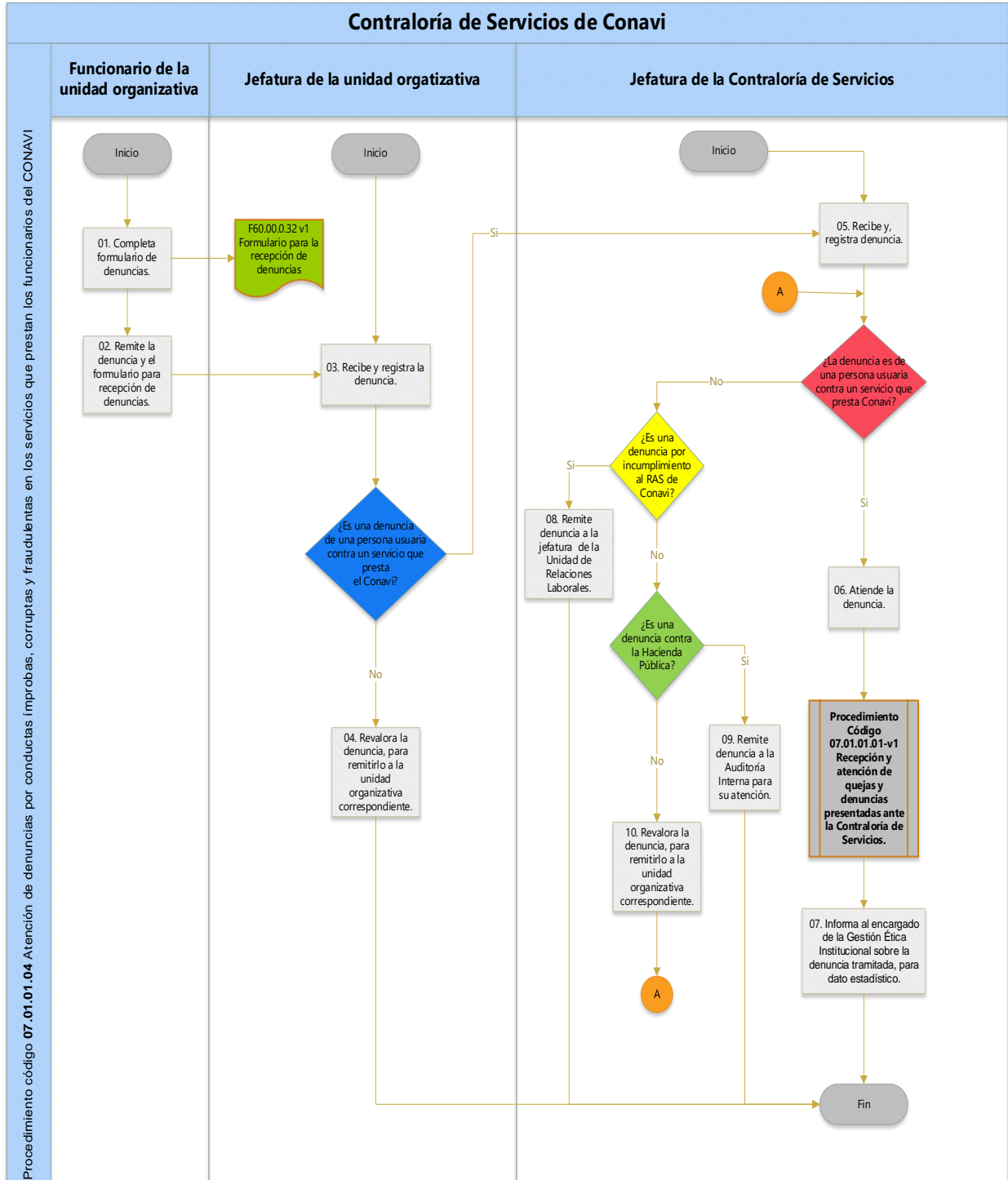
⁵ Se encuentra en la intranet institucional, en el apartado Análisis Administrativo y rigen a partir del 01 de setiembre de 2022.


	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 5 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		
Aprobador				

05 Inicio	Recibe y registra denuncia.		
	¿La denuncia es de una persona usuaria contra un servicio que presta Conavi?		Si→ 06 No→ 
06	Atiende la denuncia, mediante el Procedimiento código 07.01.01.01-v1 “Recepción y atención de quejas y denuncias presentadas ante la Contraloría de Servicios” .		07
07	Informa al coordinador del Proceso de Gestión Ética Institucional sobre la denuncia tramitada, para dato estadístico.		Fin.
	¿Es una denuncia por incumplimiento al RAS de Conavi?		Si→08 No→ 
08	Remite denuncia a la jefatura de la Unidad de Relaciones Laborales.		Fin.
	¿Es una denuncia contra la Hacienda Pública?		Sí→09 No→10
09	Remite denuncia a la Auditoría Interna para su atención.		Fin.
10	Revalora la denuncia, para remitirlo a la unidad organizativa correspondiente.		

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 6 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		


E. Flujograma



	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 7 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		
Aprobador				


F. Elaboración, revisión y aprobación

Primera Versión	
Elaborador	Lic. Carlos Angulo Méndez Analista del Departamento de Análisis Administrativo
Revisor del procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas Jefe del Departamento de Análisis Administrativo
Revisor técnico	Licda. Alicia Padilla Duarte
Aprobador	Jefa del Departamento de Contraloría de Servicios
Vigente	15 de setiembre de 2022

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 8 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		


G- Riesgos operativos asociados al procedimiento

N.º	Nombre del riesgo	Descripción	P	I	N
01	Acumulación excesiva de denuncias.	El desconocimiento de la jerarquía competente para dar por finalizado la denuncia cuando así corresponde, produce la acumulación de denuncias, tramitadas o sin tramitar, lo cual genera a su vez, que el denunciante desconozca el estado o resultado a de denuncia, y la actuación de las autoridades correspondientes.	4	2	42
02	Uso inadecuado de la información de la denuncia y la pérdida de confidencialidad	El desconocimiento de la persona funcionaria que atiende la denuncia, de los alcances de la ley contra la corrupción y enriquecimiento ilícito y su reglamento y ley general de control interno, en relación con el deber de confidencialidad de las denuncias, genera que la persona funcionaria revele información de manera accidental o con conocimiento de causa, sobre la investigación que realiza, lo cual podría generar sanciones administrativas y penales, pérdida de credibilidad en la gestión y la Administración, daño irreparable en la investigación.	4	2	42
03	No cumplimiento de las etapas procesales	La inadecuada atención o trámite de la denuncia por desconocimiento de la persona funcionaria sobre el procedimiento, normativa de aplicación, puede generar irrespeto a las etapas procesales, al realizar acciones de forma impropia o incluso en las omisiones de actuaciones propias del proceso; lo que podría provocar un daño moderado a irreparable de la investigación o pérdida de credibilidad de la investigación.	4	2	42

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 9 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		

P=Probabilidad:


Probabilidad	Valor	Descripción
Remota	1	Puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales. Es muy poco probable que el evento se presente y no se detectan vulnerabilidades que aumenten su probabilidad de ocurrencia. En condiciones excepcionales se podría presentar un evento en el año.
Poco Probable	2	Es poco probable que el evento suceda, pero podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de cinco a diez meses
Posible	3	El evento podría ocurrir en algún momento. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez cada tres a cinco meses
Probable	4	Es probable que ocurra un evento de esta naturaleza, en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento podría suceder al menos una vez en un período de uno a tres meses
Cierto	5	Certeza (inminente), se espera que ocurra un evento de esta naturaleza en la mayoría de las circunstancias. Se detectan situaciones que permiten estimar que este evento ha sucedido o podría suceder al menos una vez en un período de un mes.

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 10 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico Aprobador	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		

I=Impacto (consecuencia):

Consecuencia	Valor	Descripción
Insignificante	1	Mínima pérdida financiera o mínima afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento del riesgo identificado no tendría efecto en la actividad ni sobre sus objetivos. El incidente no tiene consecuencia alguna.
Bajo	2	Baja pérdida financiera o afectación menor al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas menores o incrementos bajos en términos de costo y tiempo. Los requerimientos y objetivos pueden ser alcanzados. El incidente tiene una consecuencia estrictamente interna y de bajo impacto.
Moderado	3	Mediana pérdida financiera o mediana afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas moderadas o incrementos en términos de costo y tiempo, pero los objetivos importantes pueden aún lograrse. El incidente tiene un impacto visible desde fuera del área (otras áreas del servicio, contribuyentes, público en general), pero no es significativo en el contribuyente externo e interno.
Significativo	4	Alta pérdida financiera o alta afectación al normal desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría pérdidas severas o incrementos considerables en términos de costo y tiempo, que amenazan el alcance de objetivos intermedios. El incidente afecta en forma significativa el servicio al contribuyente; afecta áreas del servicio, contribuyentes, y público en general. Se podrían perder oportunidades del negocio importantes o causar la pérdida de contribuyentes
Crítico	5	Enorme pérdida financiera o afectación total al desempeño de los procesos. La ocurrencia del evento causaría fallas, pérdidas o consecuencias inaceptables para el logro de los objetivos fundamentales. Se afecta severamente el servicio al contribuyente, lo que destruye la confianza de las partes afectadas (otras áreas del servicio, contribuyentes, y el público en general). Puede provocar una masiva declinación del negocio.

N=Nivel del Riesgo Inherente y criticidad. Probabilidad e Impacto

	Atención de denuncias por conductas ímprobas, corruptas y fraudulentas en los servicios que prestan los funcionarios del Conavi		Código	Página 11 de 11
Elaboradores	Lic. Carlos Angulo Méndez	Analista, Depto. de Análisis Administrativo	07.01.01.05	Versión 1
Revisor de procedimiento	Lic. Daniel Rodríguez Salas	Jefe, Depto. de Análisis Administrativo		
Revisor técnico	Licda. Alicia Padilla Duarte	Jefe, Depto de Contraloría de Servicios		
Aprobador				

Determinación de la Criticidad o Nivel del Riesgo Inherente

		Impacto				
		Crítico (5)	Significativo (4)	Moderado (3)	Bajo (2)	Insignificante (1)
Probabilidad	Cierto (5)	55	54	53	52	51
	Probable (4)	45	44	43	42	41
	Posible (3)	35	34	33	32	31
	Poco probable (2)	25	24	23	22	21
	Remota (1)	15	14	13	12	11

Parámetros de Criticidad

Criticidad	Extremo (4)	Alto (3)	Moderado (2)	Bajo (1)
Rango	55 54 53 45 44 35 34 25	52 43 42 33 24 15	51 41 32 23 14 13	31 22 21 12 11

Criterios de Criticidad

Riesgo Extremo	Cuando su materialización puede afectar severamente el servicio, se puedan perder oportunidades importantes o causar un daño grave la imagen de la institución ante el público, o autoridades (incluyendo entes reguladores), así como verse afectada severamente su operativa, de tal manera que exponga a la entidad a pérdidas cuantiosas o sanciones legales y administrativas.
Riesgo Alto	Cuando materialización del evento y riesgo puede afectar el producto o servicio, se puedan perder oportunidades y desmejorar la imagen de la institución, con lo cual podrían perderse contribuyentes o verse afectada su operativa en forma significativa.
Riesgo Moderado	Cuando su materialización represente un peligro potencial de impacto estrictamente a lo interno de la entidad; aunque no significativo para los contribuyentes, o entes reguladores.
Riesgo Bajo	Cuando su materialización no acarrea consecuencias significativas para la entidad.