



Hagamos el  
**futuro juntos**

# LINEAMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA DE ÓRGANOS COLEGIADOS DE RACSA

Junta Directiva Secretaría Junta Directiva		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Paula Porras Aguilar/Grettel Granados Chávez	Ligia Conejo Monge/Illiana María Rodríguez Quiros	Junta Directiva Sesión N°2513
Código: SJD-LN-002	Versión: 00	Fecha: 22/10/2024

## CONTENIDO

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. ABREVIATURAS .....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. RESPONSABILIDAD .....	5
6. REFERENCIAS.....	5
7. LINEAMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA DE ÓRGANOS COLEGIADOS DE RACSA .....	6
Interposición de las Denuncias de Órganos Colegiados - El Formulario .....	6
Formas para la Presentación de Denuncias .....	7
Registro de Denuncias .....	8
Gestión de Denuncias .....	9
Clasificación de Denuncias .....	12
8. ANEXOS .....	13
Anexo 1 – Formulario de Denuncia.....	13

## 1. OBJETIVO

Regular el trámite de recepción y atención de las denuncias, así como, establecer el procedimiento ante una denuncia por asuntos de apariencia irregular, que podrían generar responsabilidad civil o penal, según corresponda, para los miembros o exmiembros de los órganos colegiados de RACSA.

## 2. ALCANCE

El presente lineamiento se aplicará a todos los miembros y exmiembros de los órganos colegiados de RACSA, y les regirá el trámite de la denuncia que se presente y las investigaciones que se ordenen realizar, de acuerdo con la regulación y las leyes vigentes.

En ausencia de disposición expresa en esta regulación, se aplicarán supletoriamente los principios y normas establecidos por ley, normativa interna o corporativa vinculante, así como cualquier otra normativa o jurisprudencia que resulte aplicable a la empresa.

## 3. ABREVIATURAS

- **ICE:** Instituto Costarricense de Electricidad.
- **RACSA:** Radiográfica Costarricense Sociedad Anónima.

## 4. DEFINICIONES

**Asamblea de Accionistas:** órgano supremo de las empresas del Grupo ICE que expresa la voluntad colectiva en las materias de su competencia.

**Comisión de Adquisiciones:** órgano colegiado, designado por la Junta Directiva de RACSA, para conocer y resolver los diferentes procedimientos y trámites de contratación de bienes y servicios de RACSA, incluyendo el acto final, impugnaciones contra el acto de adjudicación.

**Comité de Vigilancia:** órgano colegiado, de naturaleza fiscalizadora; integrado por tres miembros designados por la Asamblea de Accionistas, según el proceso de selección establecido por Casa Matriz.

**Comités de Apoyo:** se refiere a órganos adscritos a la Junta Directiva, en los cuales se analizan temas de relevancia estratégica y de interés del órgano colegiado, responsable de emitir recomendaciones para facilitar la toma de decisiones.

**Confidencialidad del Denunciante:** calidad o estatus que se le confiere a la identidad de cualquier trabajador de RACSA o persona externa que denuncie una presunta irregularidad.

**Conflictos de Intereses:** implica un conflicto entre los intereses públicos y los intereses privados de un servidor público o asesor, cuando éste tiene intereses a título privado (directo o personal) que podrían afectar la forma en que cumple con sus obligaciones y responsabilidades. También los conflictos de intereses se pueden clasificar de la siguiente manera):

- **Conflictos de Intereses Aparente:** existen cuando pareciera que los intereses privados de un servidor público son susceptibles de sospechas, porque pueden influir indebidamente en el desempeño de sus funciones, aunque no sea el caso. En este supuesto no se configura un conflicto de intereses, pero el servidor público está obligado a transparentarlo ante su jefatura inmediata.
- **Conflictos de Intereses Potenciales:** surgen cuando un servidor público o asesor tiene intereses privados (directo o personal) de naturaleza tal que puedan conducir a un conflicto a futuro.
- **Conflictos de Intereses Real:** implican un conflicto entre el deber público y los intereses privados (directo o personal) de un servidor público o asesor que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.

**Denuncia:** acto que realiza una persona física o jurídica, pública o privada, de forma escrita o verbal, para poner en conocimiento de la Administración Activa un hecho que se presume irregular con respecto al manejo de los recursos públicos, con el objetivo de que sea investigado, según su procedencia.

**Denunciante:** persona física o jurídica que comunique la presunta comisión de un hecho que se presume irregular o ilegal ante los órganos colegiados.

**Gobierno Corporativo:** conjunto de relaciones entre la Alta Gerencia del ICE y sus empresas, Consejo Directivo, Juntas Directivas, sus propietarios y otras Partes Interesadas, las cuales proveen la estructura para establecer los objetivos del ICE y de cada una de las empresas, la forma y los medios para alcanzarlos y monitorear su cumplimiento. El Gobierno Corporativo define la manera en que se asigna la autoridad y se toman las decisiones corporativas.

**Grupo ICE:** conglomerado de empresas conformado por el ICE y sus empresas. Incluye las empresas en las cuales el ICE posee una participación no menor al 51% del capital accionario.

**Hecho Irregular:** acciones o conductas entendidas como acciones u omisiones, atribuibles a los sujetos cubiertos por el ámbito de competencia de los órganos colegiados, que podrían infringir el ordenamiento jurídico, provocar daños o causar perjuicios a RACSA y que pueden generar algún tipo de responsabilidad a cargo del infractor.

**Investigación:** procedimiento sistemático y objetivo orientado a determinar la existencia de elementos de juicio necesarios para la eventual apertura de un procedimiento administrativo o judicial. Como parte de él, se deben considerar las presuntas responsabilidades, sean administrativas, gremiales, civiles o penales.

**Junta Directiva:** órgano colegiado cuya responsabilidad es planear, administrar y dirigir la gestión estratégica empresarial de acuerdo con las atribuciones que le fije la escritura social, el Código de Comercio, los estatutos, los reglamentos, la Estrategia Corporativa del Grupo ICE y el Gobierno Corporativo.

**Miembros Externos de Comités de Apoyo:** son profesionales externos que forma parte de algún comité técnico o de apoyo a la Junta Directiva, con criterio independiente y que no tiene relación laboral con RACSA.

**Órganos Colegiados:** corresponden al nivel jerárquico más alto de la empresa. Para efectos de este lineamiento, se identifican dentro de la estructura de Gobierno Corporativo

los siguientes: Asamblea de Accionistas, Junta Directiva, Comités de Apoyo de la Junta Directiva, Comité de Vigilancia y Comisión de Adquisiciones.

## 5. RESPONSABILIDAD

### *Junta Directiva:*

- Aprobar el Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento de este lineamiento desde su ámbito de competencia.

### *Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo:*

- Elevar a la Junta Directiva la propuesta de Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA y sus modificaciones.
- Velar por el cumplimiento del Lineamiento de Canal de Denuncia de Órganos Colegiados de RACSA.
- Velar porque se mantenga la confidencialidad de los denunciantes que realicen denuncias.

### *Dirección Jurídica y Regulatoria:*

- Asesorar a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo cuando las circunstancias así lo requieran.
- Revisar, desde el ámbito de su competencia, el presente documento.

### *Denunciante:*

- Aplicar las disposiciones contenidas en este lineamiento para la presentación de las denuncias.

### *Departamento de Estrategia e Innovación:*

- Custodiar la última versión oficial aprobada del documento e incluirla en el repositorio del Sistema de Gestión Integral de RACSA.

## 6. REFERENCIAS

- Acuerdo Marco de Relaciones Corporativas.
- Código de Comercio.
- Código de Ética para los Colaboradores de RACSA.
- Código de Gobierno Corporativo de RACSA.
- Código de Gobierno Corporativo del ICE.
- Informe de Seguimiento de la Gestión del Órgano de Dirección en el Gobierno Corporativo de las Entidades Públicas Costarricenses. DFOE-EC-SGP-00001-2019.
- Ley N°10437, Ley de protección de las personas denunciantes y testigos de actos de corrupción contra represalias laborales.

- Ley N°8292, Ley General de Control Interno.
- Marco Corporativo para la Administración Integral de Riesgos del Grupo ICE.
- Política Corporativa de Confidencialidad de la Información.
- Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.
- Política de Seguridad de la Información de RACSA.
- Política de Transparencia Acceso de la Información Pública del Grupo ICE.
- Procedimiento para la Gestión de Quejas y Reclamaciones de Clientes y Otras Partes Interesadas del Grupo ICE.
- Reglamento a la Ley N°8422 Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Reglamento Corporativo de Organización y reformas.
- Reglamento de Junta Directiva de Radiográfica Costarricense S.A.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.

## **7. LINEAMIENTO DE CANAL DE DENUNCIA DE ÓRGANOS COLEGIADOS DE RACSA**

RACSA promueve la búsqueda de la eficiencia empresarial fomentando la confianza de las partes interesadas por medio de prácticas orientadas a la transparencia y coherencia en sus actuaciones, un buen modelo de gobernanza permite identificar los posibles conflictos de interés y brindar la rendición de cuentas de manera adecuada y oportuna, dado lo anterior se establece el presente lineamiento.

Todo colaborador de la empresa, o ciudadano que tenga conocimiento de eventuales hechos de los cuales se pueda presumir en forma razonable, la existencia de una posible falta cometida por alguno de los miembros de los órganos colegiados, deberá denunciarlo ante el órgano competente para su atención.

Para la aplicación de lo anterior se establecen los siguientes lineamientos:

### **Interposición de las Denuncias de Órganos Colegiados - El Formulario**

1. RACSA dispondrá de un canal de denuncias al que se podrá acceder a través de la página web, en la pestaña denominada: "Canal de denuncias órganos colegiados" ([www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/](http://www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/)).
2. El denunciante debe leer y comprender este lineamiento, así como, la información almacenada en la pestaña referida, previamente a la interposición de una denuncia.

3. El denunciante debe completar el formulario (Anexo 1), alojado en la pestaña a la que se refiere el apartado anterior denominado "Formulario", que deberá ser remitido al correo electrónico [gobiernocorporativo@racsa.go.cr](mailto:gobiernocorporativo@racsa.go.cr), incorporando además todos aquellos elementos probatorios que sustentan la denuncia (prueba documental y/o testimonial).
4. La denuncia deberá contener a efectos de ser valorada para tramitación, al menos la siguiente información:
  - a. **Identidad del Denunciante:** cédula de identidad, nombre completo, lugar o medio para notificación, número de teléfono, correo electrónico y/o apartado postal.
  - b. **Descripción de los Hechos Irregulares Objeto de Denuncia:** indicar al menos el objeto de su denuncia, en donde sucedieron los hechos irregulares, como sucedieron, cuando sucedieron, el nombre del o los presuntos responsables, puesto (s), órgano colegiado al que pertenece o elementos que hagan posible su identificación. Además, la eventual afectación que los hechos irregulares denunciados pueden tener en relación con el daño a la Hacienda Pública.
  - c. **Pruebas o Documentos que Sustenten los Hechos Irregulares Denunciados:** se permite adjuntar archivos de prueba que permitan apoyar la denuncia, las cuales serán valoradas por la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo y el órgano competente.
  - d. **Medio para Recibir Notificaciones.**

Estos requisitos son deseables, pero no constituyen una limitación para la tramitación de las denuncias.

5. Una vez recibida la denuncia por cualquiera de los medios, deberá la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo conformar un expediente administrativo y asignar un consecutivo a la misma, con el propósito de brindar trazabilidad y transparencia al procedimiento.
6. La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo tramitará el procedimiento para la atención y recepción de la denuncia.

### Formas para la Presentación de Denuncias

1. Las denuncias podrán ser presentadas ante la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, mediante los siguientes medios:
  - a. **Verbal:** presentándose personalmente con cita previa en el Edificio Central de RACSA, ubicado en avenida 5, calle 1 y 3 el Carmen de San José, o vía llamada telefónica a los números 2287-0720 o 2287-0729, en los cuales se tomará la denuncia, de forma física o virtual completando el formulario correspondiente.

- b. **Escrito Físico:** puede ser depositado en el buzón de recepción de denuncias, ubicado en la entrada principal de las oficinas centrales en el Edificio Central de RACSA.
  - c. **Escrito Digital:** la denuncia podrá presentarse por medio de un correo electrónico a la dirección [gobiernocorporativo@racsa.go.cr](mailto:gobiernocorporativo@racsa.go.cr).
  - d. **Formulario Electrónico:** completando el formulario electrónico de denuncia, disponible en la página web empresarial ([www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/](http://www.racsa.go.cr/gobiernocorporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/)), mismo que ofrece la posibilidad de denunciar anónimamente.
2. Presentada la denuncia, el denunciante tiene la facultad de desistir en cualquier momento de su solicitud; sin embargo, el órgano competente puede continuar de oficio la investigación si así lo estima pertinente.

## Registro de Denuncias

La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo asignará un código único al formulario de denuncia, que será incluido en el registro de denuncias, analizará y clasificará los hechos contenidos en la misma de forma preliminar y acatará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

1. **Accesibilidad al Formulario de Denuncias:** el formulario de denuncias debe ser de fácil ubicación para el denunciante en el portal "Canal de Denuncias" ([www.racsa.go.cr/gobierno-corporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/](http://www.racsa.go.cr/gobierno-corporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/)).
2. **Confidencialidad del Denunciante:** una vez interpuesta la denuncia, así como, durante y luego de concluido el proceso de investigación, el denunciante tendrá derecho a que su identidad sea protegida en todo momento.

La identidad del denunciante, la información, la documentación y otras evidencias de las investigaciones que se efectúen serán confidenciales, de conformidad con las regulaciones establecidas en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno y en el artículo 8 de la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.

La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, deberá resguardar en todo momento la identidad del denunciante, aún y cuando haya finalizado la investigación o el mismo denunciante haya revelado su identidad, para lo cual implementará los procedimientos necesarios que así lo garanticen.



Asimismo, resguardará todos aquellos datos que, por disposición específica del ordenamiento jurídico, deben considerarse como confidenciales y aquellos que así hayan sido declarados por un sujeto público con competencia.

Ningún denunciante recibirá represalias laborales o algún tipo de afectación en función de la denuncia interpuesta ante la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo. Las infracciones a la obligación de mantener dicha confidencialidad por parte de los funcionarios de esta área podrán ser sancionadas según lo previsto en las leyes precitadas y demás normativa aplicable.

3. **Confidencialidad del Expediente:** desde el momento de la recepción de la denuncia y durante el proceso de investigación se guardará confidencialidad de toda aquella información que pueda sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial.

## Gestión de Denuncias

1. **De la Admisibilidad de las Denuncias:** cuando se tenga conocimiento de una denuncia presentada contra un miembro de uno de los órganos colegiados de RACSA, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, deberá valorar la procedencia y admisibilidad de la tramitación de la denuncia. Al efecto, son causas de inadmisión de la denuncia las siguientes:
  - a. Cuando el contenido de la denuncia no conlleve un incumplimiento de los principios y valores definidos en el: Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética, o cualquier otro instrumento normativo que rija la actuación de los miembros de los órganos colegiados.
  - b. Hechos sin fundamento o asociados a juicios de valor.
  - c. Inexistencia de indicios razonables, indicios subjetivos o inexistencia de elementos probatorios para sustentar la misma.
  - d. Descripción de los hechos de forma genérica, imprecisa o inconcreta.
  - e. Cuando la denuncia no sea relacionada a la actuación de los miembros de los órganos colegiados.

En todo supuesto de inadmisión, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo deberá justificar el motivo por el cual la denuncia interpuesta es inadmisibles y notificar al denunciante por escrito al medio de notificación.

La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo deberá informar en el informe anual la cantidad de denuncias recibidas con su respectivo consecutivo, descripción de la denuncia, el estado y el resultado de esta.

2. **Sobre el Trámite de la Denuncia:** para las denuncias admitidas, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, remitirá al órgano encargado de resolver, para su atención y análisis, el expediente, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, remitirá a la Asamblea de Accionistas, según la clasificación de las denuncias y cuando corresponda para su atención y análisis, el expediente de la denuncia admitida, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

Este órgano, será el encargado de resolver la denuncia interpuesta e informará a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, el resultado.

Cuando se trate de una denuncia sobre los miembros externos de los Comités de Apoyo o miembros de la Comisión de Adquisiciones, se remitirá a la Junta Directiva según la clasificación de las denuncias, cuando corresponda para su atención y análisis, el expediente, sin que consten los datos de identificación del denunciante y se aplicará lo indicado en la Política Corporativa para la Prevención de la Corrupción y Gestión de Conflicto de Intereses.

La Junta Directiva, producto del análisis de la denuncia, resolverá sobre la admisión de esta. En caso de identificar un posible delito, deberá gestionar directamente la denuncia ante la Autoridad Judicial competente, e informará a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, el resultado.

Por este canal de denuncias, solo se admitirán denuncias de los miembros de los Órganos Colegiados.

De forma paralela, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo procederá a informar al denunciante sobre la admisión del trámite de la denuncia en un plazo no superior a 5 días hábiles, a partir del siguiente día hábil de la recepción de la denuncia.

3. **De la Protección del Denunciante:** RACSA protegerá la identidad del denunciante desde que la denuncia es interpuesta e incluso luego de concluido el respectivo procedimiento administrativo, en caso de llevarse a cabo; no obstante, las autoridades judiciales y quienes se encuentren legitimados podrán solicitar la información pertinente, ante la posible existencia de un delito contra el honor de la persona denunciada, situación que deberá explicarse detalladamente en la correspondiente solicitud, de conformidad con la normativa correspondiente.

Asimismo, el denunciante tendrá derecho a consultar el estado del trámite de su gestión, siempre y cuando hubiera señalado lugar para recibir notificaciones.

El denunciante podrá consultar sobre el estado de trámite de su gestión al correo designado para tal fin, por la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo.

Tanto en el caso de admitir como de rechazar la denuncia, se deberá informar al denunciante mediante resolución razonada los argumentos de aceptación o rechazo de su gestión.

4. **Del Plazo para Analizar Denuncias:** en un plazo de 5 días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la denuncia, se debe remitir al órgano competente un breve análisis de esta, para lo cual podrá requerir acompañamiento de la Dirección Jurídica y Regulatoria.
5. **Procedimiento de la Denuncia:** se procederá conforme a lo siguiente:
  - a. La Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo recibe por medio del correo electrónico [gobiernocorporativo@racsa.go.cr](mailto:gobiernocorporativo@racsa.go.cr), por teléfono o de manera física la denuncia interpuesta, la analiza y conforma el expediente correspondiente, el cual será trasladado a los órganos competentes para su trámite según el apartado “Clasificación de Denuncias” de este lineamiento.
  - b. El órgano competente inicia una investigación preliminar cuando considere que existan elementos en la denuncia que ameriten una revisión y verificación más exhaustiva.
  - c. La autoridad competente, realiza la apertura de un procedimiento administrativo cuando haya indicios suficientes en la denuncia que permitan concluir la eventual comisión de una falta de responsabilidad civil o penal, o ambas.
  - d. Cuando la denuncia esté incompleta o requiera más información, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo o el órgano competente solicitará al denunciante por medio de los datos proporcionados en el formulario de denuncias, ampliar la información cuando sea posible; en este caso se interrumpirá el plazo de revisión de la denuncia hasta la presentación de los aspectos requeridos.
  - e. En caso de que, de los hechos indagados se desprendiera la probable existencia de un delito, el órgano competente deberá gestionar directamente la denuncia ante la Autoridad Judicial competente, sin que ello impida continuar con los trámites administrativos disciplinarios o civiles internos.
  - f. Una vez resuelta la denuncia por el órgano competente, este remitirá la resolución a la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo, quien informará al denunciante el resultado y procederá a incluirlo en el informe anual de Gobierno de Gobierno Corporativo.

### Clasificación de Denuncias

1. Para las denuncias admitidas, la Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo realizará una clasificación, de acuerdo con la siguiente tabla de niveles de atención, y valorando las denuncias que se pudieran presentar de la siguiente manera:

Empresas	Denunciado	Informa A	Resuelve
RACSA	Miembros de Comité de Vigilancia	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Junta Directiva	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros de Junta Directiva	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros de Junta Directiva en los Comités de Apoyo	Asamblea de Accionistas	Asamblea de Accionistas
RACSA	Miembros Externos de los Comités de Apoyo	Junta Directiva	Junta Directiva
RACSA	Miembros de la Comisión de Adquisiciones	Junta Directiva	Junta Directiva

## 8. ANEXOS

### Anexo 1 – Formulario de Denuncia

racsa.go.cr/gobierno-corporativo/formulario-de-denuncia-oficialia-de-cumplimiento/

GOBIERNO CORPORATIVO

INICIO CÓDIGO MODELO PRINCIPIOS RECLUTAMIENTO DOCUMENTOS COMUNICADOS CONTACTENOS

GOBIERNO CORPORATIVO

racsa

INICIO-HOME > GOBIERNO CORPORATIVO > Formulario De Denuncia Oficialia De Cumplimiento

Comparta este contenido en:

[Facebook](#) [WhatsApp](#) [Twitter](#)

## FORMULARIO DE DENUNCIA

Oficialía de Cumplimiento de Gobierno Corporativo de RACSA

¿Usted Desea presentar la denuncia de forma anónima?

Enviar

Utilizamos cookies para asegurarnos de brindarle una mejor experiencia en nuestro sitio web. [Ok](#)