



OFICINA NACIONAL
DE SEMILLAS

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Auditoría Interna

Oficina Nacional de Semillas

***INFORME AI 05-2024 EVALUACIÓN OPERATIVA
SOBRE EL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y
DENUNCIAS DE LA OFICINA NACIONAL DE
SEMILLAS***

NOVIEMBRE, 2024



CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. Introducción	6
1.1 Origen del servicio.....	6
1.2 Objetivo.....	6
1.3 Alcance.....	6
1.4 Criterios de auditoría	7
1.5 Metodología aplicada.....	7
1.6 Valor agregado del estudio	7
1.7 Limitaciones enfrentadas durante el desarrollo del estudio	8
1.8 Generalidades acerca del objeto auditado	8
1.9 Comunicación preliminar de los resultados de esta auditoría	9
2. Resultados.....	9
2.1 Procedimientos para la gestión de quejas y denuncias.....	9
2.2 Consideraciones de normativa en la gestión de quejas y denuncias.....	11
2.3 Centralización, registro, documentación y seguimiento de quejas y denuncias	15
3. Conclusiones.....	18
4. Recomendaciones.....	19
4.1 Junta Directiva.....	19
4.2 Dirección Ejecutiva	19



RESUMEN EJECUTIVO

¿QUÉ SE EXAMINÓ?

El estudio realizado se enfocó en el análisis de la eficiencia del proceso de gestión de quejas y denuncias de la Oficina Nacional de Semillas (ONS), así como de la eficacia de los resultados generados en la ejecución del mismo.

El periodo evaluado comprendió gestiones entre el 1 de enero 2023 el 30 de setiembre 2024, extendiéndose cuando se consideró necesario.

¿POR QUÉ SE CONSIDERA IMPORTANTE?

Evaluar la eficiencia y eficacia del proceso de quejas y denuncias de la Oficina Nacional de Semillas se considera esencial para garantizar transparencia, rendición de cuentas y generar confianza a la ciudadanía.

Este proceso permite identificar debilidades, prevenir riesgos y asegurar que las quejas y denuncias se gestionan de manera justa y eficiente. Adicionalmente demuestra el compromiso de mejorar los servicios institucionales.

Este estudio también optimiza el uso de los recursos públicos al detectar oportunidades de mejora para lograr más eficazmente los resultados.

¿QUÉ SE ENCONTRÓ?

Específicamente se identifican las siguientes situaciones:

- La gestión de quejas y denuncias cuenta con los procedimientos PRO MEC O1 (Atención de quejas) y PRO MEC O4 (Atención de Reclamos) para desarrollar dicho proceso; sin embargo, los dos fueron emitidos y aprobados en el periodo 2016 y a la fecha no han recibido ningún tipo de actualización, pese a que si se han atendido quejas y denuncias en los periodos subsecuentes.



Cabe indicar que estos procedimientos carecen de componentes básicos de control como tiempos de ejecución para cada fase del proceso, políticas claras, plazos definidos, responsables asignados y mecanismos de escalada en cuanto a las revisiones y autorizaciones.

- Los procedimientos oficializados por la administración, específicamente PRO MEC O1 Atención de quejas y PRO MEC O4 Atención de Reclamos no consideran normativa vinculante y no vinculante.
- En la Oficina Nacional de Semillas, se reciben diferentes asuntos para atender, entre los que se encuentran quejas por los servicios brindados, por actuación u omisión de funciones, disconformidades y sugerencias. Estos asuntos no se encuentran centralizados en una persona responsable de su captación, registro, clasificación y seguimiento, por lo que todos los temas se encuentran dispersos según su naturaleza departamental; impidiendo así verificar si se atienden todos los asuntos relacionados con quejas y denuncias que se presentan en la institución.
- No se realiza un expediente formal para documentar la investigación correspondiente sobre este tipo de asuntos, entendiendo este como documento físico o electrónico debidamente foliado en el que conste de forma cronológica todas las actuaciones desarrolladas por la administración desde el momento que conoce de la queja o denuncia correspondiente.

¿QUÉ SIGUE?

Le corresponde a la administración atender las recomendaciones generadas por la Unidad de Auditoría Interna en respuesta a los resultados obtenidos:

- Redefinir la estructura institucional para la atención de quejas y denuncias



- Girar las instrucciones correspondientes para la actualización de los procedimientos relacionados con las quejas y denuncias considerando las debilidades de control interno identificadas por la unidad de auditoría interna como lo son:
 - Asignación de responsables de forma específica
 - Asignación de tiempos razonables para el desarrollo de los procedimientos
 - Políticas claras
 - Fases de los procedimientos (presentación y contenido, Valoración, admisibilidad, desestimación y/o archivo, Investigación preliminar, Fase final y comunicación de resultados, Fase recursiva)
 - Adecuada jerarquía de funciones
- Capacitar al personal responsable en la ejecución de los procedimientos correspondientes a la gestión de quejas y denuncias
- Definir formalmente el manejo documental de las quejas y denuncias que sean recibidas y atendidas por la Administración.
- Valorar la unificación de procedimientos para eficientizar el proceso de atención de quejas y denuncias



Informe N° AI 05-2024

Evaluación sobre la eficacia del proceso contable

1. Introducción

1.1 Origen del servicio

De conformidad con el Artículo 22, inciso c) de la Ley de Control Interno, Ley No.8292, el Manual de Normas generales de control interno para la Contraloría General de la República y las entidades y órganos sujetos a su fiscalización, publicadas en “La Gaceta” № 107, del 05 de junio de 2002 y las Normas de control interno para el Sector Público, publicadas en “La Gaceta” № 26 del 6 de febrero de 2009, le corresponde a la Auditoría Interna, en cumplimiento de sus funciones, brindar servicios de auditoría orientados a fortalecer el sistema de control interno, de conformidad con la competencia institucional y la normativa jurídica y técnica aplicable.

Así, esta unidad considera la importancia del control interno aplicado en la gestión estratégica institucional y lo incluye como parte de los procesos a analizar en el plan de trabajo del periodo 2024.

1.2 Objetivo

Evaluar mediante las técnicas de auditoría, la eficiencia y eficacia del proceso definido por la administración para la atención de quejas y denuncias.

1.3 Alcance

El estudio se enfocó en el análisis de la eficiencia del proceso de atención de quejas y denuncias de la Oficina Nacional de Semillas, así como de la eficacia de los resultados generados en la ejecución del mismo. El periodo evaluado comprendió gestiones entre el 1 de enero 2023 y el 30 de setiembre 2024, extendiéndose cuando se consideró necesario.



Se excluye de la evaluación la atención de denuncias que refieren a la realización del debido proceso disciplinario sobre los funcionarios de la Oficina Nacional de Semillas, pues este procedimiento se encuentra recientemente emitido en respuesta a una recomendación generada por la Unidad de Auditoría Interna.

1.4 Criterios de auditoría

Las labores de la Auditoría Interna se realizan en apego a la normativa legal y técnica vigente, específicamente Ley General de Control Interno, № 8292¹, las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)², las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, (RDC-119-2009)³ y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (R-DC-064-2014)⁴

1.5 Metodología aplicada

Este servicio de auditoría se realiza definiendo objetivos, alcance, generando revisión documental, realizando entrevistas y consultas e identificando riesgos que podrían afectar el logro del proceso contable.

Por último, el estudio de auditoría concluye con la generación de un informe detallado que incluya hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

1.6 Valor agregado del estudio

Con el presente estudio la Auditoría Interna pretende aportar a la ciudadanía una garantía razonable de que los procedimientos relacionados con la gestión de quejas y denuncias dentro de la Oficina Nacional de Semillas son transparentes, agiles y efectivos. Fortaleciéndose así la confianza con la institución, mejorando la calidad del servicio y velando por el adecuado uso de los recursos públicos en la resolución de

¹ Publicada en La Gaceta No. 169 del 04 de setiembre del 2002

² Resolución No. R-CO-9-2009. Publicada en La Gaceta No. 26 del 06 de febrero del 2009

³ Gaceta N.º 28, del 10 de febrero del 2010

⁴ Gaceta N.º 184 del 25 de setiembre del 2014, vigente a partir del 01 de enero del 2015



problemas y en la atención de necesidades de la población de manera justa y oportuna.

1.7 Limitaciones enfrentadas durante el desarrollo del estudio

La administración indica no contar con quejas o denuncias relacionadas con la gestión administrativa, esta información no se logró validar debido a la carencia de registros de denuncias y quejas recibidas a nivel institucional.

1.8 Generalidades acerca del objeto auditado

La Oficina Nacional de Semillas actualmente cuenta con los siguientes procedimientos relacionados con el tema de estudio:

PRO MEC O1 Atención de quejas
PRO MEC O4 Atención de Reclamos
PRO ARH O7 Atención de denuncias por acoso sexual
PRO MEC O8 Proceso sancionatorio disciplinario

Los dos primeros aprobados en el periodo 2006 y los dos últimos, emitidos en el periodo 2023, los cuatro tratando temas relacionados, pero de forma específica.

Para efectos de este estudio se excluyen los dos últimos debido a que se encuentran recientemente aprobados y a la fecha no se han generado ningún tipo de denuncia por estas situaciones.

Dentro de la Oficina Nacional de Semillas no existe la figura de Contraloría de Servicios⁵; sin embargo, ante consulta realizada por la institución se definió que por la cantidad de funcionarios activos se exime este requerimiento; sin embargo se establece la necesidad de contar con la figura de atención al ciudadano para que supla las necesidades que tengan los ciudadanos con respecto a los servicios que brinda la institución.

⁵ Establecido por la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios; 08/08/2013



A la fecha no están definidas las funciones de esta dependencia ni se establece como una homologación de una contraloría de servicios apegada a la realidad institucional; así en la actualidad el manejo de quejas y reclamos se canaliza por medio de un apartado en la página WEB que por medio de correo electrónico hace el primer acercamiento con la ciudadanía para la atención de quejas y denuncias; eximiéndose aquellas relacionadas con la actuación u misión de los funcionarios de la institución, pues estas se rigen por un procedimiento distinto.

1.9 Comunicación preliminar de los resultados de esta auditoría

Los resultados consignados en el presente informe fueron discutidos con la Dirección Ejecutiva de la institución, la Jefatura Administrativa Financiera la Jefatura Técnica y la persona encargada de Atención al Ciudadano, el lunes 25 de noviembre de 2024 en dicha presentación de forma detallada participaron:

Alberto Fallas Barrantes; Director Ejecutivo
Emilio Fournier Castro; Jefe del Departamento Administrativo Financiero
Carolina Porras Martínez; Jefa del Departamento Técnico
Laura Vindas Valverde; Encargada de Atención al Ciudadano

La Administración acepta las oportunidades de mejora presentadas por la Unidad de Auditoría Interna.

Se deja constancia de la disposición de la administración, para atender oportunamente los requerimientos de información formulados durante la auditoría y se genera el plan de implementación correspondiente.

2. Resultados

2.1 Procedimientos para la gestión de quejas y denuncias

La gestión de quejas y denuncias cuenta con los procedimientos PRO MEC O1 (Atención de quejas) y PRO MEC O4 (Atención de Reclamos) para desarrollar dicho proceso; sin embargo, los dos fueron emitidos y



aprobados en el periodo 2016 y a la fecha no han recibido ningún tipo de actualización, pese a que si se han atendido quejas y denuncias en los periodos subsecuentes.

Cabe indicar que estos procedimientos carecen de componentes básicos de control como tiempos de ejecución para cada fase del proceso, políticas claras, plazos definidos, responsables asignados y mecanismos de escalada en cuanto a las revisiones y autorizaciones.

El Manual de Normas de Control interno para el Sector Público, sobre este tema establece lo siguiente:

“4.2 Requisitos de las actividades de control”

Las actividades de control deben reunir los siguientes requisitos:

...e. Documentación. Las actividades de control deben documentarse mediante su incorporación en los manuales de procedimientos, en las descripciones de puestos y procesos, o en documentos de naturaleza similar. Esta documentación debe estar disponible, en forma ordenada conforme a criterios previamente establecidos, para su uso, consulta y evaluación.”

Además, como mejor práctica la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios indica:

“ARTÍCULO 14.- Funciones de las contralorías de servicios”

Son funciones de las contralorías de servicios las siguientes:

... 5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos



procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.”

El contar con procedimientos desactualizados y que no respondan a las necesidades de la institución, se debe principalmente a una falta de capacitación y experiencia de los funcionarios en la elaboración, contenido, redacción y propósito de este tipo de documentos y a una débil conciencia sobre el ambiente de control y de la importancia de este tipo de documentos para el correcto desarrollo de las actividades institucionales.

También, se puede deber a la falta de voluntad a nivel superior, pues no ha sido sino hasta en los últimos dos períodos que se ha retomado la revisión y actualización de los procedimientos institucionales a la luz de las diferentes recomendaciones que los entes fiscalizadores hemos generado.

Esta situación ha provocado la implementación de procedimientos distintos a los oficiales en la atención de quejas y denuncias, ya que la gestión correspondiente ha respondido al criterio profesional de la Jefatura a la que le correspondió su atención.

La situación podría provocar errores en la prestación del servicio y deteriorar la imagen institucional, todo a falta de un instrumento indispensable en la delimitación de responsabilidad con tiempos claros y razonables de resolución y que permitan la generación de productos eficientes y eficaces.

2.2 Consideraciones de normativa en la gestión de quejas y denuncias

Para el establecimiento de procedimientos relacionados con quejas y denuncias es importante considerar toda la normativa dictada por ley, sea esta de aplicación obligatoria o no, pero que resulte en el mejor actuar de la gestión establecida en la institución.

Los procedimientos oficializados por la administración, específicamente PRO MEC O1 Atención de quejas y PRO MEC O4 Atención de Reclamos no consideran normativa vinculante y a no vinculante como sería el caso de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios y su correspondiente Reglamento.



Así, en los mismos no consideran claramente normativas aplicables y mejores prácticas en el establecimiento de las etapas a desarrollar en cada caso.

El Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública (Decreto Ejecutivo N° 32333); establece específicamente las consideraciones para cada etapa del proceso de la atención de denuncias:

Formas de presentación y contenido de las denuncias

Las denuncias podrán ser presentadas de forma escrita o por cualquier otro medio y excepcionalmente de forma verbal, cuando las circunstancias así lo exijan, tanto por personas físicas o jurídicas públicas o privadas (artículos 12 y 14 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Las denuncias presentadas deberán ser registradas de tal manera que el ciudadano y la Administración puedan identificarlas y darles seguimiento con facilidad y oportunidad (artículo 10 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Existe la posibilidad de presentar las denuncias de forma anónima, no obstante, las mismas podrán ser gestionadas en el tanto aporten elementos de prueba que den mérito para ello, caso contrario, se procederá con el archivo correspondiente (artículo 13 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Valoración, admisibilidad, desestimación y/o archivo de las denuncias

La denuncia como mínimo deberá describir los hechos de forma clara, precisa y con el detalle necesario, de forma que permitan activar una investigación. Si los hechos son imprecisos, se prevendrá al denunciante para que, en un plazo de 10 días hábiles, complete la información que fundamenta la denuncia, bajo apercibimiento que el incumplimiento de la prevención facultará al archivo de la gestión, sin perjuicio que pueda ser presentada posteriormente, con mayores elementos, como una nueva denuncia (artículo 16 Decreto Ejecutivo N° 32333).



Se deben establecer parámetros específicos para tramitar o desestimar las denuncias recibidas, algunos de ellos pueden ser el costo, la complejidad y el impacto (artículo 16 Decreto Ejecutivo N° 32333).

El rechazo de la denuncia puede darse inclusive desde su presentación cuando: no sean del ámbito de competencia en cuyo caso se deberá canalizar a la instancia respectiva, sean improcedentes o infundadas, se refieran a aspectos que ya han sido atendidos comunicando al denunciante lo resuelto, se refieran a intereses particulares del ciudadano con relación a conductas u omisiones de la Administración que les resulten lesivas y donde existe un procedimiento específico en el ordenamiento jurídico vigente, o sean presentadas con la finalidad de ejercer defensa personal sobre situaciones que corresponden a otras sedes que pueden ser administrativas o judiciales (artículo 17 Decreto Ejecutivo N° 32333).

El órgano competente examinará, dentro de un plazo razonable, la admisibilidad de la denuncia, dictando el acto respectivo (acto motivado), el cual deberá ser comunicado al denunciante que hubiera señalado lugar para oír notificaciones, rechazándola o admitiéndola (artículos 11 y 17 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Investigación preliminar de la denuncia

Una vez declarada la admisibilidad de la denuncia, se abrirá la correspondiente investigación preliminar a efecto de determinar si existe suficiente mérito para abrir un procedimiento administrativo o realizar otras acciones (artículo 20 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Si la investigación preliminar determina que existe una base razonable para abrir un procedimiento administrativo y establecer responsabilidades disciplinarias, el órgano de investigación deberá acreditar en su informe final, los hechos que generaron conducta irregular, relacionarlos con los presuntos responsables, emitiendo una relación de hechos tendente a originar la apertura de los procedimientos administrativos procedentes (artículo 20 Decreto Ejecutivo N° 32333).

Si se determinaren responsabilidades de tipo penal, el informe final deberá documentar la realidad de los presuntos hechos ilícitos para su posterior traslado al Ministerio Público (artículo 20 Decreto Ejecutivo N° 32333).



Fase final de la denuncia y comunicación de resultados

Una vez concluida la investigación preliminar, la autoridad respectiva deberá adoptar los actos correspondientes conforme el ordenamiento jurídico (Artículo 23 Decreto Ejecutivo N° 3233).

Informe

De los resultados de la investigación preliminar se comunicará al denunciante lo que corresponda, siempre y cuando no comprenda el informe final, información, documentación u otras evidencias que puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo o la interposición de un proceso judicial (Artículo 24 Decreto Ejecutivo N° 3233).

Fase recursiva

La Administración Activa o quien demuestre interés legítimo podrán interponer, ante el órgano que emite el resultado final de la investigación preliminar, una gestión de aclaración o adición en un plazo de tres días hábiles.

El denunciante podrá interponer contra la resolución que dicta el rechazo, archivo o desestimación de la denuncia, los recursos ordinarios de revocatoria y apelación, dentro del plazo de tres días hábiles siguientes a la comunicación, conforme a lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Los procedimientos con que cuenta la ONS, mencionados como desactualizados carecen de este planteamiento, generándose así un incumplimiento en la normativa aplicable.

Todo lo anterior se establece para que sea atendido por la administración en el procedimiento de atención de quejas y denuncias para evitar la implementación de criterios personales y subjetivos.



2.3 Centralización, registro, documentación y seguimiento de quejas y denuncias

En la Oficina Nacional de Semillas, se reciben diferentes asuntos para atender, entre los que se encuentran quejas por los servicios brindados, por el actuación u omisión de funciones, disconformidades y sugerencias.

Estos asuntos no se encuentran centralizados en una persona responsable de su captación, registro, clasificación y seguimiento, por lo que todos los temas se encuentran dispersos según su naturaleza departamental; impidiendo así verificar si se atienden todos los asuntos relacionados con quejas y denuncias que se presentan en la institución.

Así mismo no se realiza un expediente formal para la atención de cada denuncia cuando procede la investigación correspondiente; entendiendo este como documento físico o electrónico debidamente foliado en el que conste de forma cronológica todas las actuaciones desarrolladas por la administración desde el momento que conoce de la queja o denuncia correspondiente.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público N° 2-2009-CO-DFOE, publicado en el Diario Oficial la Gaceta del 26 de febrero 2009, establecen lo siguiente:

“ 5.1 Sistemas de información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales. El conjunto de esos elementos y condiciones con las características y fines indicados, se denomina sistema de información, los cuales pueden instaurarse en forma manual, automatizada, o ambas.



5.2 Flexibilidad de los sistemas de información

Los sistemas de información deben ser lo suficientemente flexibles, de modo que sean susceptibles de modificaciones que permitan dar respuesta oportuna a necesidades cambiantes de la institución.

5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI.

La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.

5.4 Gestión documental

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.



Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.3 Utilidad

La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.

5.7 Calidad de la comunicación

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, según los asuntos que se encuentran y son necesarios en su esfera de acción. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.

5.7.1 Canales y medios de comunicación

Deben establecerse y funcionar adecuados canales y medios de comunicación, que permitan trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios idóneos dentro y fuera de la institución.

5.7.2 Destinatarios

La información debe comunicarse a las instancias competentes, dentro y fuera de la institución, para actuar con base en ella en el logro de los objetivos institucionales.



5.7.3 Oportunidad

La información debe comunicarse al destinatario con la prontitud adecuada y en el momento en que se requiere, para el cumplimiento de sus responsabilidades.

Esta situación no permite localizar fácilmente las quejas y denuncias de los clientes, así como los documentos que respaldan la gestión realizada, lo que provoca que queden dudas sobre si se le solucionó al cliente lo que solicitaba o no, impidiendo dar un seguimiento y verificación adecuado por parte de la Administración y los órganos de fiscalización correspondientes de las soluciones a los problemas planteados, para determinar la mejora en la calidad de los servicios. Además, este puede incidir en la imagen de la institución e impide una adecuada rendición de cuentas de la institución.

3. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos anteriormente, se puede concluir que la Oficina Nacional de Semillas no ha establecido claramente la responsabilidad y políticas claras en la atención de quejas y denuncias.

A la fecha se cuenta con procedimientos desactualizados que no se aplican pues impera el criterio del departamento que atienda las mismas; adicionalmente la estructura de recepción, registro, atención y seguimiento no responde a la normativa vigente aplicable.

Por lo anterior, se puede concluir que las labores que realiza la Oficina Nacional de Semillas sobre la atención de quejas y denuncias no son uniformes, medibles ni permite una retroalimentación y una rendición de cuentas adecuadas.



4. Recomendaciones

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 12 inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes disposiciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo (o en el término) conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

4.1 Junta Directiva

Girar las directrices necesarias a las instancias correspondientes, para que se cumplan las recomendaciones planteadas en este informe, previamente acordadas en el plazo pactado y emitir el acuerdo correspondiente.

4.2 Dirección Ejecutiva

4.2.1 Redefinir la estructura institucional para la atención de quejas y denuncias

4.2.2 Girar las instrucciones correspondientes para la actualización de los procedimientos relacionados con las quejas y denuncias considerando las debilidades de control interno identificadas por la unidad de auditoría interna como lo son:

- Asignación de responsables de forma específica
- Asignación de tiempos razonables para el desarrollo de los procedimientos
- Políticas claras
- Fases de los procedimientos (presentación y contenido, Valoración, admisibilidad, desestimación y/o archivo, Investigación preliminar, Fase final y comunicación de resultados, Fase recursiva)
- Adecuada jerarquía de funciones

4.2.3 Capacitar al personal responsable en la ejecución de los procedimientos correspondientes a la gestión de quejas y denuncias



4.2.4 Definir formalmente el manejo documental de las quejas y denuncias que sean recibidas y atendidas por la Administración.

4.2.5 Valorar la unificación de procedimientos para eficientizar el proceso de atención de quejas y denuncias

Licda. Karen Pérez Rojas
Auditora Interna

