



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax:(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica
email:ofinase@raqsa.co.
<http://www.ofinase.go.cr>

Política Atención de Denuncias PO-009-01

1. Generalidades

1.1 Justificación:

Establecer los procedimientos necesarios para atender sugerencias, quejas y denuncias informales tanto de los funcionarios de la Oficina Nacional de Semillas como de la ciudadanía en general.

1.2 Objetivo:

Establecer las normas, regulaciones, disposiciones para atender sugerencias, quejas y denuncias informales presentadas ante la Oficina Nacional de Semillas para que sean atendidas por auditoría interna o por la Administración según corresponda y lograr así canalizar las acciones que procedan en la atención de las mismas.

1.3 Marco Legal:

1.3.1 Ley General de Control Interno

1.3.2 Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública

1.3.3 Reglamento para la atención de denuncias planteadas ante la Auditoría Interna de la Oficina Nacional de Semillas.

1.4 Definiciones:

Denuncia: Son medios utilizados por los ciudadanos sean funcionarios públicos o no, para poner en conocimiento a la Administración algún hecho que se estima anormal o ilegal.

Queja: Son las acciones realizadas por los ciudadanos o funcionarios para darle a conocer a la Administración, cualquier situación generada por la Oficina Nacional de Semillas que resulte inconveniente a su agrado o al servicio que la institución debe brindar.

Sugerencia: Son las oportunidades de mejora que identifica el ciudadano o los funcionarios y que desea compartir con la Oficina Nacional de Semillas para que la institución las conozca y tome acciones para mejora continua.

Origen de la Denuncia: Actuaciones irregulares que afectan el uso y manejo de los fondos y/o bienes públicos, por parte de los funcionarios y jefes de la Oficina Nacional de Semillas.



Oficina Nacional de Semillas

Tel.(506) 2223-59-22 Fax:(506) 2221-77-92 Apdo.10309-1000 San José, Costa Rica
email:ofinase@raqsa.co.
<http://www.ofinase.go.cr>

Origen de la Queja: Actuaciones irregulares o deficientes realizadas por algún funcionario de la Oficina Nacional de Semillas que afectan el adecuado desarrollo de los servicios brindados por la institución.

Origen de la Sugerencia: Situaciones que ofrecen oportunidades de mejora identificadas por los ciudadanos y/o los funcionarios de la institución.

2.1 Generalidades

2.1.1 Tipos de denuncia, queja o sugerencia: La denuncia, queja o sugerencia podrá ser escrita u oral. También podrá presentarse de forma anónima, pero su tramitación estará sujeta a lo dispuesto en el Reglamento para la Atención de Denuncias de la Auditoría Interna de la Oficina Nacional de Semillas.

2.1.2 Contenido de la denuncia, queja o sugerencia escrita o verbal:

Para efecto de las denuncias, quejas o sugerencias informales que se pretenden regular en esta política se requerirá preliminarmente únicamente los siguientes datos para su atención por parte de auditoría interna:

- a) Nombre y apellidos del denunciante
- b) Teléfono
- c) Descripción de los hechos u oportunidades de mejora identificadas
- d) Fecha
- e) Lugar en donde se dieron los hechos

2.1.3 Contenido de la denuncia, queja o sugerencia anónima:

Podrá presentarse denuncia, queja o sugerencia en documento anónimo o a través de cualquier otro medio de comunicación, ante la Auditoría Interna, no obstante la tramitación estará sujeta a la existencia de elementos que, a criterio de la Auditoría Interna, permita la clara identificación de los hechos acontecidos y de los presuntos responsables.

3. Recibo de las denuncias, queja o sugerencia

La Auditoría Interna recibirá las denuncias en la oficina de la Auditoría Interna ubicada en las instalaciones de la ONS o en el buzón de la recepción. Esa unidad valorará la admisibilidad de las denuncias presentadas.



Oficina Nacional de Semillas

Tel. (506) 2223-59-22 Fax: (506) 2221-77-92 Apdo. 10309-1000 San José, Costa Rica
email: ofinase@raqsa.co
<http://www.ofinase.go.cr>

4. Confidencialidad de los denunciantes

En todos los casos la Auditoría Interna, deberá guardar la confidencialidad de la identidad del denunciante, salvo que éste solicite expresamente que su caso, exime al Auditor, de su obligación de guardar esta confidencialidad. Toda la información, documentación otras evidencias de las investigaciones cuyos resultados puedan originar la apertura de un procedimiento administrativo serán confidenciales durante la formulación del informe respectivo. Una vez notificado el informe y hasta la resolución final del procedimiento administrativo, la información contenida en el expediente será calificada como información confidencial, excepto para las partes involucradas, las cuales tendrán libre acceso a todos los documentos y las pruebas que existan en el expediente administrativo.

5. De las Sugerencias

Específicamente para el caso de las sugerencias que sean presentadas aplicando esta política, auditoría interna realiza el traslado a la jefatura correspondiente para que analice su viabilidad.

6. Disposiciones finales

6.1. Toda variación a esta política podría efectuarse por medio de una modificación formal; autorizada únicamente por la Dirección Ejecutiva; siempre que no afecte el ordenamiento legal vigente.

7. Régimen sancionatorio

7.1. El cumplimiento de esta política es de carácter obligatorio, la omisión o incumplimiento de la misma generará las consecuencias establecidas en la normativa indicada en el Reglamento Autónomo de Servicios.

8. Implementación

8.1 La implementación de esta normativa rige a partir de la aprobación de la Dirección Ejecutiva.

9. Vigencia

9.1 Esta política entra en vigencia a partir del 28 de mayo del 2010.