

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
Nombre del Proceso: <b>Mejora Continua</b>		Página: 1 de 7
Nombre del Procedimiento: <b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>		
Hecho por: Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos		Versión: 1
Revisado por: Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera	Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI	
Fecha de aprobación: 28 de julio 2025	Aprobado por: Dirección Ejecutiva	

## ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE .....	2
3. NORMATIVA.....	2
4. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS .....	2
5. DEFINICIONES.....	2
6. RESPONSABILIDADES .....	3
7. POLÍTICAS OPERATIVAS .....	3
8. BENEFICIOS GENERADOS POR LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Valor Público).....	4
9. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Productos Generados) .....	4
10. PASOS DEL PROCEDIMIENTO .....	5
11. APROBACIONES Y AUTORIZACIONES DEL PROCEDIMIENTO.....	7
12. CONTROL DE VERSIONES .....	7

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	Nombre del Proceso:	Código: <b>PRO-MEC-01</b>
	<b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento:	Página: 2 de 7
	<b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	
	Hecho por: Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
Revisado por: Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera		Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
Fecha de aprobación: 28 de julio 2025		Aprobado por: Dirección Ejecutiva

## 1. OBJETIVO

Establecer un mecanismo claro, accesible y eficiente para la recepción, atención, seguimiento y resolución de quejas, denuncias y reclamos (QDR) relacionados con los servicios, procesos y actuaciones de la ONS, con el fin de mejorar la calidad institucional, fortalecer la transparencia y garantizar los derechos de los usuarios.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los colaboradores de la Institución y las respectivas jefaturas que interactúan con la atención de quejas, denuncias y reclamos.

## 3. NORMATIVA

- Reglamento Autónomo de Servicios
- Código de Ética
- Ley 10437 de Protección de las Personas Denunciantes y Testigos de Actos de Corrupción Contra Represalias Laborales.

## 4. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS Y OTROS DOCUMENTOS

### Procedimientos

- PRO-MEC-08 Proceso Sancionatorio Disciplinario
- PRO -ARH-07 Atención de denuncias contra el acoso u hostigamiento sexual

### Otros Documentos

\* Política de Ética Institucional

## 5. DEFINICIONES

**Contraloría de Servicios:** La Contraloría de Servicios es la unidad que recibe las quejas, denuncias, reclamos y se encarga de velar por la calidad de los servicios que brinda la Institución a los usuarios, asegurando que se presten conforme a los principios de legalidad, eficiencia, eficacia, transparencia, y con un enfoque centrado en el ciudadano.

**Denuncia:** Comunicación formal mediante la cual una persona informa sobre hechos que podrían constituir una falta administrativa, incumplimiento legal, irregularidad en los procesos institucionales.

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		<b>Código: PRO-MEC-01</b>
	Nombre del Proceso:	<b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento:	<b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	Página: 3 de 7
	Hecho por:	Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
	Revisado por:	Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera	Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
	Fecha de aprobación:	28 de julio 2025	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

**Queja:** Manifestación de insatisfacción relacionada con la atención recibida o el trato por parte del personal de la ONS, sin que necesariamente implique una infracción legal o reglamentaria.

**Reclamo:** (relacionado directamente con semillas): Solicitud presentada por una persona usuaria, física o jurídica, ante la ONS, para que se investigue y, si corresponde, se tomen medidas respecto a una no conformidad relacionada con la calidad, identidad, pureza, etiquetado u otra característica de las semillas adquiridas o comercializadas, que pueda contravenir la normativa vigente o lo establecido en los registros y certificaciones oficiales.

**Sistema SACCs:** Seguimiento de Actividades de Certificación y Control de Calidad de Semillas

**Sistema RIE:** Registros de Importación y Exportación

**QDR:** Quejas, denuncias y reclamos.

## 6. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la persona encargada de la Contraloría de Servicios, actualizar este procedimiento por lo menos una vez cada tres años o cuando sea requerido. La Jefatura Administrativa Financiera velará por la aplicación efectiva de este procedimiento y su revisión; y la Dirección Ejecutiva tendrá la responsabilidad de aprobar y divulgar el procedimiento.

## 7. POLÍTICAS OPERATIVAS

- 7.1 Todas las quejas, denuncias y reclamos de semilla deberán ser remitidas al encargado (a) de la Contraloría de Servicios.
- 7.2 Los reclamos de semilla serán atendidos por la Jefatura Técnica, con copia a la Contraloría de Servicios, Auditoría Interna y Dirección Ejecutiva.
- 7.3 Cada denuncia, queja o reclamo será atendida de forma célere, diligente, transparente o sea con rapidez para investigar, analizar y resolver los casos, asegurando que el proceso se realice de forma efectiva, con la debida atención y que sea accesible a todos los involucrados.
- 7.4 La Institución garantizará la confidencialidad de la identidad de los denunciantes.
- 7.5 La Institución mediante la Ley 10437 de Protección de las Personas Denunciantes y Testigos de Actos de Corrupción Contra Represalias Laborales protegerá a los funcionarios que reportan prácticas corruptas, estableciendo medidas cautelares y protecciones especiales.
- 7.6 La sanción administrativa busca la reparación del daño causado y no excluye la posibilidad de

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso: <b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento: <b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	Página: 4 de 7
	Hecho por: Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
	Revisado por: Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera	Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
	Fecha de aprobación: 28 de julio 2025	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

una sanción penal por los mismos hechos; que busca la represión del delito, respetando en todo momento los derechos fundamentales de la persona investigada y el restablecimiento del orden institucional.

- 7.7** Las quejas y/o denuncias deberán ser resueltas en un plazo 15 días hábiles.
- 7.8** Los reclamos de calidad de semilla certificada deberán ser resueltos en un plazo máximo de 30 días hábiles; o 30 días posteriores a la recepción del último dato requerido para hacer el análisis del caso, generalmente es el análisis de laboratorio.
- 7.9** La persona encargada de la Contraloría de Servicios cuando recibe una queja o denuncia procederá a notificar a la Jefatura de Departamento correspondiente o bien a la Dirección Ejecutiva o Designado.
- 7.10** La queja, denuncia o reclamo puede llegar a la ONS por medio de carta, por vía telefónica, anónima o presencial, correo electrónico, ([qdr@ofinase.go.cr](mailto:qdr@ofinase.go.cr) mediante lista de distribución).
- 7.11** En caso de ser un reclamo, por medio del formulario web, se tiene mayor claridad de los datos suministrados en el formulario.
- 7.12** En caso necesario se debe contactar a la persona que interpuso el reclamo de calidad de semilla para recabar la información necesaria de índole técnica.

## **8. BENEFICIOS GENERADOS POR LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Valor Público)**

Brinda a la ciudadanía un canal formal para expresar inconformidades, fortaleciendo la transparencia y la credibilidad institucional. Permite identificar fallos en procesos como registros, certificaciones o atención al usuario, favoreciendo acciones correctivas. Asegura que personas usuarias y actores del sector semillero puedan defender sus derechos ante posibles irregularidades. Facilita la detección temprana de actos indebidos, reforzando el cumplimiento normativo y la integridad institucional. La información recopilada permite analizar tendencias y mejorar la gestión institucional.

## **9. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (Productos Generados)**

Para medir la efectividad y el cumplimiento de este procedimiento, se pueden utilizar los siguientes indicadores:

Porcentaje de quejas, denuncias y reclamos atendidos: Mide el cumplimiento de los tiempos definidos para dar respuesta.

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso:	<b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento:	<b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	Página: 5 de 7
	Hecho por:	Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
	Revisado por:	Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera	Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
	Fecha de aprobación:	28 de julio 2025	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

Número total de quejas, denuncias y reclamos recibidos: Refleja el volumen de solicitudes ingresadas en un periodo.

Porcentaje de QDR resueltos de manera satisfactoria: Evalúa la calidad de las respuestas según la retroalimentación o cierre efectivo

Número de mejoras implementadas a partir del análisis de QDR: Relaciona la gestión de QDR con acciones de mejora institucional.

## 10. PASOS DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	Paso	Descripción	Tiempo estimado
Encargado (a) de la Contraloría de Servicios	1	Recibir la queja, denuncia y/o reclamo de semilla, ya sea por medio del sitio web, formulario en línea, correo electrónico, Facebook, personalmente o por llamada telefónica, ya sea directamente de la persona usuaria afectada, o del personal de la Oficina que la recibió y generar una respuesta al afectado.	1/2 día
Encargado (a) de la Contraloría de Servicios	2	Clasificar, ya sea como queja, denuncia o reclamo de semillas.	1/2 día
Encargado (a) de la Contraloría de Servicios	3	Asignar número de consecutivo a la QDR	1/2 día
Encargado (a) de la Contraloría de Servicios	4	Trasladar la QDR al departamento correspondiente o a la Dirección Ejecutiva.	1/2 día
<b>SI ES UNA QUEJA O DENUNCIA</b>			
Jefaturas y Dirección Ejecutiva	5	Revisar y evaluar la naturaleza y severidad de la queja o denuncia.	1/2 día
Jefaturas y/o Dirección Ejecutiva	6	Realizar reunión con el personal involucrado y notificarles la QDR recibida.	1/2 día
Jefaturas, Dirección Ejecutiva y Asesoría Legal	7	Realizar la investigación interna y análisis legal (en caso necesario)	3 días
Jefaturas, Dirección Ejecutiva y Asesoría Legal	8	Analizar la situación presentada y determinar las medidas a tomar.	1 día

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso:	<b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento:	<b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	Página: 6 de 7
	Hecho por:	Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
	Revisado por:	Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera	Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
	Fecha de aprobación:	28 de julio 2025	Aprobado por: Dirección Ejecutiva

<b>Responsable</b>	<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo estimado</b>
Jefaturas, Dirección Ejecutiva	<b>9</b>	Informar a los involucrados (funcionario y usuario) las medidas tomadas	1 día
Jefatura del Departamento y/o Dirección Ejecutiva	<b>10</b>	Trasladar a la Contraloría de Servicios la resolución de la queja o denuncia.	1 día
Contraloría de Servicios	<b>11</b>	Conformar expediente digital de Reporte de QDR y debe incluir desde la queja hasta las acciones tomadas.	Conforme se desarrolla el proceso
<b>SI ES UN RECLAMO DE SEMILLAS</b>			
Jefatura del Departamento Técnico (D.T.)	<b>12</b>	Recibir la información del Encargado(a) de la Contraloría de Servicios y hacer un análisis integral de la información y asignar un responsable dentro del Departamento Técnico para dar el respectivo seguimiento.	1/2 día
Responsable del D.T. asignado	<b>13</b>	Hacer un análisis integral de la información disponible e investigación en campo, que incluya, al menos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificación en sistemas SACCS y RIE, cuando corresponda, de la información del lote o lotes de semilla, ya sea producida a nivel nacional o importada, además de la información aportada</li> <li>- Visita (con evidencia como acta, fotografías, etc.) a la persona que envía el reclamo y llamada y/o visita a otros usuarios(as) que hayan adquirido el mismo lote, de ser posible.</li> </ul>	3 días, pero puede variar según la naturaleza del caso
Responsable del D.T. asignado	<b>14</b>	Elaborar informe técnico ejecutivo con la información recabada.	1/2 día
Jefatura del Departamento Técnico (D.T.)	<b>15</b>	Revisar informe técnico en conjunto con responsable del D.T. asignado al reclamo y actualizar carpeta de seguimiento asignada por Encargado (a) de la Contraloría de Servicios.	1/2 día
Responsable del D.T. asignado	<b>16</b>	Enviar el informe técnico aprobado, a las personas involucradas en el reclamo.	1/2 hora
<b>FIN DE LOS PASOS DEL PROCEDIMIENTO</b>			

 <b>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
	Nombre del Proceso:	Código: <b>PRO-MEC-01</b>
	<b>Mejora Continua</b>	
	Nombre del Procedimiento:	Página: 7 de 7
	<b>Atención de quejas, denuncias y reclamos</b>	
	Hecho por: Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos	Versión: 1
Revisado por: Jefaturas: Técnica y Administrativa-Financiera		Analizado por: Comisión de Actualización de Procedimientos y SEVRI
Fecha de aprobación: 28 de julio 2025		Aprobado por: Dirección Ejecutiva

## 11. APROBACIONES Y AUTORIZACIONES DEL PROCEDIMIENTO

Ing. Alberto Fallas Barrantes  
Dirección Ejecutiva

## 12. CONTROL DE VERSIONES

- No existen versiones anteriores de este documento que involucre Quejas, Denuncias y Reclamos.
- Este procedimiento es la fusión de 2 procedimientos, el PRO-MEC-01 Atención de Quejas y el PRO-MEC-04 Atención de Denuncias por Reclamo de Semilla Certificada.
- El PRO-MEC-01 V01 fue implementado el 17 de diciembre del 2009, y se mantuvo vigente hasta el 28 de julio del 2025.
- El PRO-MEC-04 V01 fue implementado el 17 de diciembre del 2009, y se mantuvo vigente hasta el 28 de julio del 2025.