
 <p>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS</p> <p>GOBIERNO DE COSTA RICA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso: Mejora Continua		Página: 1 de 7
	Nombre del Procedimiento: Atención de quejas, denuncias y reclamos		
	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

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

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.

 <p>OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS GOBIERNO DE COSTA RICA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso:	Mejora Continua	Página: 3 de 7
	Nombre del Procedimiento:	Atención de quejas, denuncias y reclamos	
	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

 OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS GOBIERNO DE COSTA RICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso: Mejora Continua		Página: 4 de 7
	Nombre del Procedimiento: Atención de quejas, denuncias y reclamos		
	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 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.

 OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS GOBIERNO DE COSTA RICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
	Nombre del Proceso:	Mejora Continua	Página: 5 de 7
	Nombre del Procedimiento:		
	Atención de quejas, denuncias y reclamos		
	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
		SI ES UNA QUEJA O DENUNCIA	
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

 OFICINA NACIONAL DE SEMILLAS	 GOBIERNO DE COSTA RICA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: PRO-MEC-01
		Nombre del Proceso:		Página: 6 de 7
		Mejora Continua		
		Nombre del Procedimiento:		Versión: 1
		Atención de quejas, denuncias y reclamos		
		Hecho por: Dirección Ejecutiva y Encargada de Seguimiento / Recursos Humanos		
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		

Responsable	Paso	Descripción	Tiempo estimado
Jefaturas, Dirección Ejecutiva	9	Informar a los involucrados (funcionario y usuario) las medidas tomadas	1 día
Jefatura del Departamento y/o Dirección Ejecutiva	10	Trasladar a la Contraloría de Servicios la resolución de la queja o denuncia.	1 día
Contraloría de Servicios	11	Conformar expediente digital de Reporte de QDR y debe incluir desde la queja hasta las acciones tomadas.	Conforme se desarrolla el proceso
		SI ES UN RECLAMO DE SEMILLAS	
Jefatura del Departamento Técnico (D.T.)	12	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	13	Hacer un análisis integral de la información disponible e investigación en campo, que incluya, al menos: <ul style="list-style-type: none"> - 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 - 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. 	3 días, pero puede variar según la naturaleza del caso
Responsable del D.T. asignado	14	Elaborar informe técnico ejecutivo con la información recabada.	1/2 día
Jefatura del Departamento Técnico (D.T.)	15	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	16	Enviar el informe técnico aprobado, a las personas involucradas en el reclamo.	1/2 hora
FIN DE LOS PASOS DEL PROCEDIMIENTO			

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

11. APROBACIONES Y AUTORIZACIONES DEL PROCEDIMIENTO

<p>Ing. Alberto Fallas Barrantes</p> <p>Dirección Ejecutiva</p>

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.