

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES**

**AÑO 2019**

**LICENCIADA LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ**  
**CONTRALORA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL**

**MARZO, 2020**

## I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### a- Bienes y servicios institucionales

Bienes y servicios institucionales	
1. Registro de Pequeños y Medianos Productores-2020	2. Apoyo a la Juventud y Mujer Rural
3. Registro de Productores Agropecuarios	4. Certificación como pequeños y medianos productores para gestionar RITEVE
5. Exoneraciones de Equipos Agrícolas	6. Apoyo a la mujer rural
7. Información Agropecuaria	8. Servicios de Extensión agropecuaria: Asistencia técnica, días de campo, seguimiento a finca.
9. Apoyo a productores agropecuarios en casos de emergencia nacional por fenómenos atmosféricos, plagas o enfermedades.	10. Asistencia a productores de agricultura orgánica.
11. Contraloría de Servicios	12. Oficial de Acceso a Información
13. Permiso para Quemas Agrícolas Controladas	14. Feria del Gustico
15. Archivo Institucional	16. Servicio Nacional de Salud Animal-SENASA
17. Servicio Fitosanitario del Estado	18. Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria

Fuente: Contraloría de Servicios. 2020.

## II. NO APLICA

## III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN. ES SOLO INFORMATIVO

## IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Ver Cuadros adjuntos.

## V. APORTE DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

- 1- Por medio de un acercamiento a través de una reunión con el Director Nacional de Extensión Agropecuaria se logró mayor participación de los directores regionales en la aplicación de la encuesta a los usuarios de las Direcciones Regionales.
- 2- Se llevó a cabo una revisión y actualización del procedimiento de la Contraloría de Servicios del

MAG, mismo que fue debidamente validado y puesto a disposición en el sistema de calidad de la institución.

- 3- En reunión sostenida con el señor Ministro, se le informa de las quejas reiteradas de los usuarios y de la importancia de mantener información actualizada en el sitio web de la institución, razón por la cual manifiesta todo el apoyo con el fin de estar en los primeros cinco lugares del índice de transparencia que lidera la Defensoría de los Habitantes. Lo anterior, ha contribuido en gran manera al momento en que se solicita información a las diferentes instancias del Ministerio, ya que se hace del conocimiento el interés del despacho en seguir cumpliendo con la normativa que regula el tema de acceso a información y transparencia en general.
- 4- Se ha trabajado en conjunto con el Equipo de Datos Abiertos en demandar información a las diferentes instancias del ministerio, lo cual permite disponerla para que la ciudadanía conozca sobre la actividad propia que desarrolla la institución a nivel nacional.

## **VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS**

Se debe indicar cuáles fueron las principales necesidades que tuvo la CS para llevar a cabo su gestión durante el periodo en estudio (año 2019), por ejemplo: apoyo de los jerarcas, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas o por reubicación, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras.

- 1- Personal de relevo en razón de que la titular se acoge a jubilación en marzo 2021
- 2- Contar con la aprobación de la Asesoría Jurídica del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios para su respectiva publicación.

En caso de haber señalado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

No se requiere capacitación puntual sobre algún tema específico.

## **VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES**

Se debe indicar en forma resumida y concreta las principales deficiencias que presentó la institución para brindar los bienes y servicios durante el periodo en estudio (año 2019). Para ello, se recomienda tomar en cuenta los resultados que obtuvo la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana que fueron aplicados; así como las deficiencias identificadas por la CS en dicho periodo.

Se deben de redactar en forma de carencia o faltante, para realmente identificarlo como un problema o deficiencia. Por ejemplo: Falta de rampas de acceso para personas con discapacidad.

Para tal efecto, se adjunta la siguiente tabla:

Deficiencias institucionales
1. Falta de estandarización de los días de atención a los usuarios de las agencias a lo largo y ancho del país
2. Ausencia parcial de información sobre los horarios de atención u otro tipo de información a la ciudadanía.
3. Falta de atención cuando se solicita información para alimentar el sitio web ya hay que estar indicando que es a petición del Sr. ministro para que haya una respuesta a los requerimientos planteados.
4. Limitación en el servicio que se brinda a la ciudadanía por la falta de recurso humano, lo anterior, por cuanto ha habido una salida importante de personal por asuntos de jubilación.
5. Problemas en la telefonía que actualmente se utiliza por parte de la institución, impide una buena comunicación, presentando dificultades en el desvío de llamadas a otras instancias o las mismas se cortan.
6. Continúan los problemas para actualizar el expediente digital, lo cual conlleva a que la información que se dispone en el sitio web no sea la correcta.
7. La base de datos de correos electrónicos de los usuarios de los servicios que brinda la institución presenta problemas al momento de enviar invitaciones, ya que una cantidad importante se devuelve por no pertenecer a ninguna persona o contiene errores que impiden que lleguen a su destino, lo que implica que se reduce la cantidad de participantes en la encuesta que aplica la Contraloría de Servicios.

**Fuente:** Contraloría de Servicios. 2019

## VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1-Se recomienda al Máximo Jerarca, Intervenir ante el Órgano Adscrito al MAG – SENASA y se le brinde una respuesta al ciudadano.	Cuarentena Animal por retención de documento	SENASA	Atención a la persona usuaria
2-Se recomienda al señor Ministro a instruir a la instancia competente en materia disciplinaria a indagar sobre los hechos denunciados.	Extensión agropecuaria, asistencia en finca	Extensión Agropecuaria-Central Sur	Atención a la persona usuaria
3- Brindar información a ciudadano sobre asistencia para formular un proyecto para ser presentado al INDER, con el fin de que se valore el otorgarle una parcela	Asistencia técnica	INDER	Atención a la persona usuaria
4-Se recomienda solicitar a los jerarcas de las instancias del Sector y órganos adscritos se refieran a las razones por las cuales no se ha cumplido con las fechas de entrega de informe de los PMR -2019.	Mejora Regulatoria	Instituciones del Sector y Órganos Adscritos	Tramitología y gestión de procesos
Se recomendó enviar oficio a instancias para que coadyuven en la elaboración del Manual de Atención al Usuario	Servicio al usuario	Todo el personal del MAG	Atención a la persona usuaria

<p>Analizar todos los resultados arrojados en la encuesta 2019, ya que son insumo de información muy importante para buscar acciones de mejora en todos los campos de la institución. En el mismo se detallan recomendaciones y conclusiones donde puntualmente se hace referencia a los servicios, horarios, personal, etc.</p>	<p>Servicio al usuario</p>	<p>-Despacho del Ministro -Director de Extensión agropecuaria -Directores Regionales -Agentes de Extensión Agropecuaria -Dirección Administrativa y Financiera -Gestión Institucional de Recursos Humanos -Tecnologías de Información.</p>	<p>Atención a la persona usuaria</p>
<p>El Despacho apoya toda acción comunicada por el Oficial de Acceso a Información en reunión sostenida con esa instancia con el fin de que lleve a cabo en conjunto el equipo de datos abiertos las gestiones que permitan ubicar al Ministerio de Agricultura y Ganadería en los primeros cinco lugares para el 2020 en el Índice de Transparencia que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes</p>	<p>Transparencia y acceso a información.</p>	<p>Todas las instancias del MAG</p>	<p>Información</p>

## **IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA**

Se debe indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica, en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- 1- Se debe contar al iniciar el año con un cronograma de capacitaciones que fortalezca el rol de las Contralorías de Servicio y a la vez permita a estas planificar los compromisos durante el año.
- 2- Acercamiento entre la Secretaría y los Jerarcas con el fin de orientarlos con respecto a las necesidades de las Contralorías de Servicios y las obligaciones por parte del jerarca de conformidad a la Ley 9158.

## **X. ANEXOS**

- Se anexa Informe de resultados de la encuesta 2019
- Borrador de Manual de Atención al usuario.
- Cuadros estadísticos de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios en el 2019