



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA



CONTRALORÍA DE SERVICIOS MAG

INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2016

Licda. Lorena Campos Rodríguez

ENERO - 2017

Tabla de contenidos

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. INFORMACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	4
A. Misión.....	4
B. Visión	5
C. Valores del Ministerio de Agricultura y Ganadería	5
1. Plenitud Laboral:	5
2. Plenitud Humana:	6
3. Plenitud Ciudadana:.....	7
D. Plan Estratégico del Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2015-2018.....	8
Objetivos Estratégicos:	8
E. Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.....	9
III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.....	9
IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	17
V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION.....	18
VI. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA	30
- Elaboración de dos Boletines informativos.....	30
- Gestión para la adquisición de buzones:.....	30
VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	35
VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.....	36
IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES.....	38
X. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA.....	41
XI. ANEXOS	41

I. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura y Ganadería, ha realizado grandes esfuerzos por contar dentro de su estructura con una Contraloría de Servicios que promueva con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que se brindan.

La Contraloría de Servicios ha venido posesionándose a nivel de la institución utilizando diferentes medios y orientando su gestión a ser un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de la efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la institución.

Es por lo anterior, que al establecerse un plan de trabajo anual, igualmente hay que presentar el informe de cumplimiento sobre las labores realizadas durante el año y que le han sido encomendadas de conformidad a la Ley 9158.

En el presente documento se hace una descripción de la labor realizada durante el año 2016.-

II. INFORMACIÓN GENERAL DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Durante más de 70 años de existencia, el Ministerio de Agricultura y Ganadería, ha sido impulsor del desarrollo económico y social de Costa Rica y ha proporcionado seguridad alimentaria a los costarricenses, mediante una serie de acciones en beneficio del sector agroproductivo.

La agricultura, el ajeo y noble arte de cultivar la tierra, ha sido la actividad creadora a través de las edades más importantes de Costa Rica y, es la que le ha impreso auténtica fisonomía a nuestra nacionalidad, manifestada en su modo de ser, en el tipo de sus instituciones y en las actitudes espirituales de su pueblo.

El conocimiento del proceso del desarrollo de nuestras actividades agropecuarias sumamente lento por largo tiempo, nos proporciona elementos de juicio suficientes para comprender la constitución de una estructura agraria en la época colonial, que fue básica para establecer una concepción de vida democrática, igualitaria y pacífica y para entender posteriormente los problemas que surgieron al correr de los años que han interferido en la aspiración nacional de que todos los habitantes disfruten de un mayor bienestar.¹

A. Misión

“Impulsar la dignificación de las familias rurales de pequeños y medianos productores de los territorios rurales, promoviendo el desarrollo de capacidades técnicas y de gestión empresarial en los sistemas productivos y en las organizaciones agropecuarias, que promuevan la competitividad, equidad y sostenibilidad social, económica y ambiental de la actividad agropecuaria”.

¹ Tomado de la Revista Agroindustria v25 (176) p 31-38. Feb. 1997

B. Visión

“Un MAG con servicios de calidad, oportunos y eficaces focalizados a apoyar la dignificación de las familias rurales de los pequeños y medianos productores en la satisfacción de las necesidades de seguridad, soberanía alimentaria y nutricional, con responsabilidad productiva, social y ambiental y que posibilite una articulación exitosa en el desarrollo agropecuario nacional e internacional”.

C. Valores del Ministerio de Agricultura y Ganadería

El Ministerio de Agricultura y Ganadería cuenta con un Código de Ética y conducta que estipula los principios éticos institucionales con los que se rigen y apoyan los funcionarios y funcionarias de este Ministerio en su gestión.

La puesta en práctica de los valores en las organizaciones es la base para lograr el éxito en el proceso de toma de decisiones, es el cauce estratégico hacia una visión futurista porque orienta a las personas y las compromete a trabajar juntas para alcanzar metas comunes en procura del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los valores éticos del MAG, están agrupados en tres grandes ámbitos de la persona:

1. Plenitud Laboral:

a) Respeto

Es reconocer, apreciar y valorar los intereses y bienestar de las personas en ocasión del servicio que se brinda, demostrando empatía y tolerancia que permita la convivencia social pacífica.

Implica escuchar, aceptar y tomar en cuenta las opiniones de los otros, estableciendo límites en el actuar, contribuyendo con un ambiente laboral propicio.

b) Responsabilidad y transparencia en la gestión

Se refiere a evidenciar los actos con claridad, de forma que haya comprensión sin duda ni ambigüedad, lo cual proporciona al ciudadano seguridad, confianza y credibilidad de lo actuado.

Toda acción debe ejecutarse a la luz de este principio, con la idea de que pueda hacerse pública en cualquier momento, con la seguridad de que se ha realizado cumpliendo a cabalidad con el ordenamiento establecido.

Se evidencia presentado informes, rindiendo cuentas, abriendo espacios para la participación ciudadana y el libre acceso a la información de interés público, la cual debe estar acorde a lo que establecen las leyes, procurando que dicha información sea precisa, veraz, oportuna y de fácil comprensión.

c) Eficiencia en el uso de los recursos

Implica hacer uso racional de los recursos institucionales para el desempeño de las funciones en el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos bajo un enfoque de excelencia.

d) Servicios oportunos y de calidad

Acción institucional que permite satisfacer las necesidades del usuario interno y externo mediante el buen trato, un servicio eficiente, de calidad, acorde con la normativa vigente.

2. Plenitud Humana:

a) Integridad

Es la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante, en apego a las normas éticas y sociales tanto en las actividades laborales como de la vida personal.

Una persona íntegra cumple con su deber en cualquier circunstancia y durante toda la vida y por lo tanto, la integridad no es una virtud momentánea.

b) Honestidad

Es una cualidad que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia. Este valor es indispensable para que las relaciones humanas se desenvuelvan en un ambiente de confianza y armonía, pues garantiza respaldo, seguridad y credibilidad en las personas.

c) Autoestima

Se refiere a tener una valoración positiva de sí mismo que aunque se forme a través de un proceso de asimilación y reflexión mediante el cual interiorizamos las opiniones de las personas socialmente significativas (padres, maestros, compañeros...), puede ser desarrollada y dirigida a enriquecer el ambiente laboral. De la valoración que uno haga de sí mismo dependerá lo que haga en la vida y su participación en ella. Además, condiciona el proceso de desarrollo de las potencialidades humanas y también la inserción de la persona dentro de la sociedad.

3. Plenitud Ciudadana:

a) Construcción del bien común

Este valor involucra a todos los ciudadanos y ciudadanas, exige la colaboración y el compromiso para forjar una sociedad más justa, solidaria, equitativa e inclusiva, en procura del desarrollo de los sectores más débiles de la sociedad costarricense. El bien común es una construcción colectiva, en la cual cada funcionario/a debe aportar las condiciones necesarias para el logro de los objetivos institucionales.

b) Honradez

Corresponde actuar con rectitud, verdad y justicia, no por presiones externas, sino por respeto a la dignidad propia. Quien así actúa de manera habitual va forjando lo que llamamos honra.

Se refiere a cumplir con los deberes propios con la sociedad y no por la fuerza de la ley, sino por el gusto y la convicción de actuar bien.

D. Plan Estratégico del Ministerio de Agricultura y Ganadería, 2015-2018

Objetivos Estratégicos:

- 1) Mejorar las capacidades competitivas de las familias rurales de pequeños y medianos productores agropecuarios, la juventud rural y sus organizaciones, mediante la mejora en la productividad, el conocimiento y transferencia tecnológica, la diversificación productiva, el fortalecimiento agroempresarial, que posibilite su articulación a los mercados externos e internos y aumentar el acceso, uso y control de los recursos y servicios para mejorar la calidad de vida de los habitantes de los territorios rurales.
- 2) Fomentar y desarrollar la seguridad y soberanía alimentaria y nutricional del país, mediante el apoyo de buenas prácticas de producción sostenible y orgánica en sistemas productivos familiares y comerciales, que contribuyan a la mejora en la calidad de vida de las familias rurales.
- 3) Impulsar el mejoramiento y sostenibilidad de la gestión institucional, mediante servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y la institución.
- 4) Desarrollar las tecnologías de información y comunicación del MAG, mediante la interconexión e interoperabilidad, un modelo de datos y servicios integrados bajo el concepto de e-agricultura, que contribuya a brindar un servicio de calidad a sus usuarios.

- 5) Promover la articulación y coordinación interinstitucional de la gestión técnica y operativa del MAG, que propicien una gestión integrada de productos y servicios a los productores y sus organizaciones en los territorios rurales.

E. Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución

Principales productos y servicios institucionales	
1. Importación y Exportación de Productos de Origen Vegetal	2. Importación y Exportación de Productos de Origen Animal
3. Juventud Rural	4. Investigación Agropecuaria
5. Organismo de Inspección	6. Extensión Agropecuaria
7. Secretaría Técnica de Exoneraciones	8. Direcciones Regionales
9. Programas Nacionales	10. Información Agropecuaria
11. Archivo Central	12. Contraloría de Servicios

III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES.

A. DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

- **Nombre Completo:** Phd. Luis Felipe Arauz Cavallini
- **Correo electrónico:** farauz@mag.go.cr
- **Profesión:** Ingeniero Agrónomo y Biólogo egresado de la Universidad de Costa Rica; además, posee un doctorado en Fitopatología por la Universidad Estatal de Carolina del Norte, Estados Unidos.
- **Teléfono:** 21056105

B. DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

- **Nombre Completo:** Lorena Campos Rodríguez
- **Correo electrónico:** lcampos@mag.go.cr, contraloriadeservicios@mag.go.cr
- **Profesión:** Licenciada en Administración con Énfasis en Recursos Humanos
- **Teléfono:** 21056258
- **Grado Académico:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido
- Diplomado () Bachillerato () Licenciatura (**x**) Post-Grado ()
- **Otro:** _____
- **Puesto:** Profesional Jefe Servicio Civil 1.
- **Tipo de nombramiento:** Propiedad (**x**) Interino ()
- **Desempeño en el cargo:** Sin recargo (**x**) Con recargo ()

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

No aplica.

Fecha de nombramiento como Contralor: 2 de noviembre 2015 (mes y año)

Tiempo en el cargo como Contralor: 1 Años 2 Meses

(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).

C. DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Nota: Si la CS no ha variado la información de este inciso c, favor omitir el llenado de esta sección. Los cambios que se generen, deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

- **Fecha de creación de la CS:** La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería logró su consolidación desde el momento en que se inscribió en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio., cuya fecha se registra en el mes de enero 2016.
En años anteriores, no se había logrado contar con una Contraloría de Servicios con una persona a tiempo completo., situación que se logró normalizar a mediados de noviembre del año 2015.
- **Dirección (de la institución):** San José, Sabana Sur, antiguo Colegio La Salle, San José Costa Rica.
- **Ubicación física de la CS:** Primer Piso, Oficina de Relaciones Sociales y Laborales de Gestión Institucional de Recursos Humanos.
(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.)
- **Horario de atención:** 8 am a 4 pm
- **Correo electrónico:** contraloriadeservicios@mag.go.cr
- **Correo electrónico adicional:** lcampos@mag.go.cr
- **Teléfono (s):** 21056258
- **Fax:** No hay
- **Sitio Web Institucional donde se visualice la CS:**
http://www.mag.go.cr/servicios/contraloria_descripcion.html

D. NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? ²

Si () No (x)

Indicar fecha de emisión y por qué instancia fue aprobado (si fue por el Jerarca, Junta Directiva, u otra)

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio. Si el Reglamento está a nivel de Aprobación por el jerarca, a nivel de propuesta borrador, o está vigente, pero se encuentra en proceso de revisión y actualización, debe anotarlo).

Se elaboró un borrador de Reglamento, el cual continuará su trámite una vez que se apruebe la estructura organizativa del MAG, en la cual se incluyó a la Contraloría de Servicios.

En este momento se está llevando a cabo un estudio de la estructura organizativa del MAG, en el cual se incluyó en el organigrama a la Contraloría de Servicios. Con base en el criterio legal, se señala que no se puede gestionar la aprobación del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios hasta tanto no se haya concretado ese proceso, ya que en Leyes y Decretos no publican un Reglamento si el mismo no obedece a una estructura debidamente oficializada, aprobada y publicada.

² La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN.

La normativa que respalda el accionar de la Contraloría de Servicios del MAG es la que se registra en el siguiente cuadro:

NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27
Ley 9097. Ley de Regulación del Derecho de Petición
Ley 8220. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
Ley 6227. Ley General de la Administración Pública
Ley 8422. Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
Ley 8292. Ley General de Control Interno
Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
Reglamento 39096-PLAN. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
Decreto 36765-MAG. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima
Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
Política para la Atención Inclusiva a Usuarios de los Servicios Propios de Servicio Civil de Costa Rica
Procedimiento 5PO5-01 denominado Requerimientos y/o valoraciones presentadas ante la Contraloría de Servicios del MAG. El link es el siguiente: http://sistemas.mag.go.cr/sgmag/SG/5.%20Resp.Direccion/1%20Procedimientos/5P05-01.pdf

E. UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

Señalar de que unidad o línea jerárquica depende la CS (si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y de quién depende?) Adjuntar organigrama institucional.

Se está en proceso de que se apruebe la estructura organizativa del MAG, en la cual se incluyó a la Contraloría de Servicios.

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si () No () **No aplica**

Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican. **No aplica**

F. RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

En este apartado se debe presentar la información respecto a los diversos recursos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

- **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):
Por el momento es unipersonal

- **Recursos Presupuestarios:**

Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si ()	Indique el Monto: _____
No (x)	Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. De la Oficialía Mayor y/o Despacho Ministerial. Por favor indicar el monto: _____ (*)

En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.

(*) Se destinan los recursos que se requieran. Al no estar en una estructura debidamente reflejada no se pueden asignar recursos directamente, sí a través de la Oficialía Mayor y/o Despacho.

- **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

En este acápite sírvase anotar con X en la columna SI o NO según corresponda, de contar con el recurso, anotar en la columna final "Cantidad" el número de unidades de que dispone.

Si no cuentan con modificaciones en la disposición de los recursos, se anota la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio		X	
-Espacio físico - adecuado		X	
Fax		X	
Teléfono	X		
Línea telefónica propia	X		
Computadora(s)	X		
Impresora	X		
Fotocopiadora	X		
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		
Cámara fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)		X	
Proyector (video bea m)		X	
Grabadora		X	
Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):			

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

*Las casillas de color gris no deben contener números.

Observaciones (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

Se están haciendo acomodos para ubicar la Contraloría de Servicios en una Oficina totalmente independiente.

IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio	X	X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias	X	X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

A continuación se exponen los resultados de acuerdo a clasificación de las inconformidades según dimensión establecida en la Guía para la Elaboración del Informe Anual de las Contralorías de servicio las cuales se resumen en:

Dimensión Información

Dimensión Trato a los usuarios

Dimensión Calidad del servicio

Dimensión Instalaciones

Dimensión Otras

V. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Los resultados referidos según dimensión se pueden observar en las siguientes tablas:

El cuadro No. 1 resume el total de consultas que se presentaron a la Contraloría de Servicios vía teléfono y en forma personal.

Es importante señalar que este es el primer año, en que la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería ha venido operando formalmente por lo que se está posesionando cada vez más dentro del Sector Agropecuario.

Se espera para el 2017, estructurar aún más los registros de consultas, quejas, inconformidades etc.

MINISTERIO DE AGRICULTURA Y

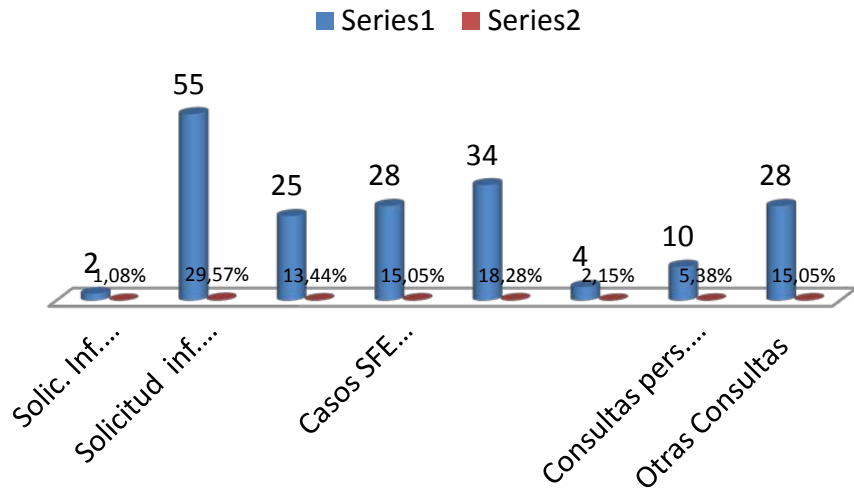
Institución: GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla No.1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Solicitud de información sobre Certificación CCSS	2	2	0,97
2	Solicitud de información sobre productos y servicios	55	55	26,70
3	Casos SENASA que fueron atendidos y orientados	25	25	12,14
4	Casos del SFE que fueron atendidos y orientados	28	28	13,59
5	Solicitud de información de No. teléfonos	34	34	16,50
6	Consultas personales usuarios externos	4	4	1,94
7	Consultas personales usuarios internos	10	10	5,38
8	Otras Consultas	28	28	15,05
TOTAL		186	186	100%

Gráfico No. 1
Consultas Registradas durante el 2016



Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Período: 2016

Tabla 2									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/ servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	No brindar información/respuesta	Productores en General	5	5	0	5	100,00%	0,00%	100,00%
2	No atención telefónica	Usuarios exoneraciones	2	2	0	2	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			7	7	0	7	100,00%	0,00%	100,00%

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla 3									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a Usuarios)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/ servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Trato inapropiado a usuarias del servicio	Productoras de Clubes 4S	2	2	0		100,00%	0,00%	0,00%
2	No brindar servicio	Agencias de Extensión Agropecuaria	10	10	0		100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL			12	12	0	0	0,00%	0,00%	0,00%

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla 4									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total Resueltas / ⁴	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Solicitan apoyo frijoleros	Productores de Frijol	1	1	0	1	100,00 %	0,00 %	100,00 %
2	Por solicitar documento ya presen	Productor Concepción de pilas	1	1	0	1	100,00 %	0,00 %	100,00 %
3	Desvío de Recursos de productores	Productor de Cartagena Cerere	1		1	1	0,00%	100,00%	100,00 %
TOTAL			3	2	1	3	0,00%	0,00 %	100,00 %

Institución: MAG

Dependencia: CS

Período: 2016

Tabla 5									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Instalaciones)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas^{1/4}	Porcentaje Resueltos	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltos
1	Perros agresivos en Propiedad del MAG	Vecinos Potrero Grande Puntarenas	1	1	0		100,00 %	0,00 %	0,00%
TOTAL			1	1	0	0	0,00%	0,00 %	0,00%

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla 6									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas ^{1/4}	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Denuncia por conducción temeraria y mal uso vehículo	Ciudadano	3	3		3	100,00%		100,00%
2	Por no orientar bien al usuario	Ciudadana	1	1		1	100,00%		
13	Queja funcionarios SFE (*)	Maquila Lama	1						
4	Denuncia sobre robo de cerdos (**)	Ciudadano	1						
TOTAL			6	4	0	4	0,00%	0,00%	66,67%

(*) Se trasladó al Servicio Fitosanitario del Estado

(**) Se trasladó al Servicio Nacional de Salud Animal

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla 7								
Origen de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras)								
No.	Unidad organizacional/servicio -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
		Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Ciudadano	3	3		3	100,00%		100,00%
2	Ciudadana	1	1		1	100,00%		
3	Maquila Lama (*)	1						
4	Ciudadano (**)	1						
	TOTAL	6	4		4	100%		100%

(*) Se trasladó al Servicio Fitosanitario del Estado

(**) Se trasladó al Servicio Nacional de Salud Animal

Institución: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2016

Tabla 8 y 9									
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Dimensión Otras)									
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad organizacional/ servicio - producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Solicitud de procedimiento de entrega de equipos	Contraloría de Servicios	1		1		0,00%	100,00%	0,00%
2	Denuncia uso armas sin permiso guardas	Funcionario	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
3	Denuncia por música fondo edificio central	Funcionario	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
4	Denuncia contra soda comedor por babosa en ensalada	Funcionaria	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
5	Denuncia por equipo en desuso	Funcionaria	1	1		1	100,00%		100,00%
6	Denuncia por conducción temeraria y mal uso vehículo	Ciudadano	3	3		3	100,00%		100,00%
7	Denuncia por mal uso sanitarios	Funcionaria	1		1		0,00%		
8	Por no orientar bien al usuario	Ciudadana	1	1		1	100,00%		
9	No informar No. teléfono interno	Funcionario	1	1	0	1	100,00%	0,00%	100,00%
TOTAL			13	9	2	9	0,00%	0,00%	69,23%

(*) Se trasladó al Servicio

Es importante señalar que con respecto a los casos que conllevaron mayor investigación se abrieron 32 expedientes, sin considerar los que fueron trasladados al Servicio Fitosanitario e INTA.

En el siguiente cuadro se detallan los expedientes que corresponden a usuarios externos, el número de caso que se le asignó es el mismo con el que se rotuló:

No. caso	Descripción	No. de Folios	Estado
1	Queja Productoras Clubes 4 S "Flor de Iris"	36	Concluido
4	Solicitud al MAG para otorgar pensiones CCSS	9	Concluido
7	Denuncia de productora por no atención en la emergencia de Guanacaste	12	Concluido
8	Solicitud de ayuda al MAG para colocar frijol	5	Concluido
10	Solicitud de productor de ayuda por emergencia en Guanacaste	7	Concluido
11	Queja productor por maltrato durante emergencia en Guanacaste	19	Concluido
12	Queja por perros en oficina del MAG, que defecan y agreden a vecinos	11	Concluido
13	Denuncia por conducción temeraria e irrespeto verbal	12	Concluido
14	Queja productor por no obtención de respuesta	42	Concluido
15	Queja del Liceo Rural La Casona, Proyecto Casa Sombra	17	Concluido
16	Queja por no apoyo de funcionario MAG en Agricultura Orgánica	8	Concluido
17	Queja por no ser sujeto a ayuda en caficultores	37	Concluido
18	Queja por no ser sujeto a ayuda y no dar respuesta	28	Concluido
19	Queja liceo Pangola por no tener respuesta	20	Concluido
20	Solicitud ayuda en Café	5	Concluido
21	Conducción impropia vehículo oficial	2	Concluido
23	Denuncia uso personal vehículo oficial	11	Concluido
24	Denuncia sobre Centro Agrícola de Tucurrique	7	Concluido
25	Denuncia por no brindar servicio en cacao	30	Concluido
26	Denuncia por no atención certificado RITEVE	7	Concluido
27	Denuncia por no atención de llamadas	7	Concluido
29	Denuncia por distribución insumos precaristas	6	Concluido
30	Queja por solicitar documento dos veces	10	Concluido
31	Queja por no orientar en devolución tributos	4	Concluido
32	Queja por no atención oficina Capellades	15	Concluido

En el siguiente cuadro se detallan los que corresponden a usuarios internos:

No. caso	Descripción	No. de Folios	Estado
2	Solicitud procedimiento "Entrega de Equipos	4	Concluido
3	Situación Guardas sin permiso uso de armas	30	Concluido
5	Denuncia por distorsión con la música de fondo que llega a todas las oficinas del edificio MAG	18	Concluido
6	Denuncia por presencia de babosa en comida de la soda	10	Concluido
9	Solicitud de funcionaria para que se eliminen bienes en desuso que están en pasillo	9	Concluido
22	Denuncia por mal uso servicios sanitarios	2	Concluido
28	Inconformidad con IT por no enviar lista de No. telefónicos	5	Concluido

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

- Elaboración de dos Boletines informativos

Durante el año 2016, se elaboraron dos boletines informativos que circularon a través de la oficina de prensa y están a disposición en el link de la Contraloría de Servicios del MAG.

- Gestión para la adquisición de buzones:

Se realizó la gestión para que se adquirieran 8 buzones, los cuales ya ingresaron a bodega para ser distribuidos, previa elaboración del Manual de uso, el cual se encuentra en proceso de finalización.

- Encuesta de Satisfacción:

Entre los días 9 de setiembre 2016 al 24 de octubre del 2016 se puso a disposición en la página web del Ministerio de Agricultura y Ganadería una encuesta para medir la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el MAG.

En primera instancia se elaboró un borrador de encuesta la cual fue sometida a aprobación y ajustes ante la Oficialía Mayor así como ante la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria.

Esta es la primera vez que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería pone a disposición de la ciudadanía una encuesta para medir la satisfacción de los servicios prestados, no obstante, a través del proceso se visualizan mejoras para incorporar en el próximo ejercicio.

Una vez que se hicieron las observaciones al borrador propuesto, se solicitó a la Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria el listado de correos que mantienen bajo su custodia y que corresponden a todos los usuarios a nivel de todo el país que están registrados.

Los parámetros que se fijaron para que los usuarios marcaran la mejor opción que se ajustara a sus valoraciones fue la siguiente:

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

Muy Malo

Como se puede apreciar, se trató de equilibrar las posibles respuestas, dando tres opciones que se pueden marcar que denotan que el servicio que se brinda es aceptable y tres opciones que reflejan eventualmente una alerta con relación a lo que se está evaluando.

Se contó con la colaboración del Departamento de Tecnologías de Información, en cuanto a la utilización de un programa que permitiera subir la encuesta y a la vez poder filtrar los resultados.

Se hicieron las pruebas respectivas de manera que el acceso al link fuera exitoso.

De acuerdo al archivo de correos de los usuarios de los servicios que se brindan por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería y que fue suministrado por la Dirección de Extensión Agropecuaria, se procedió a remitir el día 9 de setiembre y 13 de setiembre un correo a cada uno de los destinatarios invitándoles a entrar al link <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeP8BW9PIIvHJpTDWN4CcPu5iZMSyxmmdqd-4YUtlpYrP4Eg/viewform?c=0&w=1>, mismo igualmente se les suministró en el comunicado de invitación para que llenaran la pequeña encuesta.

El envío de correos se fue haciendo por grupos de 25 con el fin de evitar que se diera una saturación en el servidor.

El total de destinatarios a los que se les invitó a acceder el link fue de 686, no obstante, hubo una gran cantidad de correos que fueron rechazados por diferentes motivos tales como término de relación laboral con la empresa, direcciones que no existen, entre otros.

Al monitorearse el avance que se iba obteniendo con relación a las respuestas, se determinó que la misma había sido mínima desde el momento en que se envió la primera invitación, razón por la cual se hizo otro envío de correos el 26 de setiembre y por último del 13 de octubre 2016.

Para el último día en que estuvo a disposición la encuesta ya se habían registrado 88 opiniones de diferentes usuarios, mismos que se visualizan en el siguiente apartado.

Una vez que se cerró el período de la encuesta, se procedió a filtrar la información y a trasladarla a hojas de Excel en donde se les asignó un número a cada pregunta de manera que la misma se pudiera filtrar y así obtener los resultados, los que se fueron colocando en los cuadros que resumían la información de la pregunta.

Cada cuadro permitió elaborar los respectivos gráficos, de manera que visualmente se pueda tener un panorama del comportamiento de las diferentes respuestas dadas por los usuarios que participaron en la encuesta.

Para los efectos que persigue esta Contraloría de Servicios, se puntualizará en aquellas preguntas en dónde se externen criterios sobre valoraciones deficientes.

Es importante señalar que para llevar a cabo este proceso, no hubo ningún tipo de limitantes por parte de la Administración, lo que facilitó el trabajo.

Se pretende ir ajustando en las próximas ocasiones, los instrumentos que se van a poner a disposición de la ciudadanía de manera que toda la información que se derive de un proceso como éste enriquezca el accionar de la institución y del usuario de los servicios.

Se está en la fase final de redacción del análisis de la información general. Posteriormente se estará trabajando las opiniones que se dieron según Dirección Regional.

- **Planes de Mejora Regulatoria**

La participación de la Contraloría de Servicios en el seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos, fue muy activo y constante durante el año 2016

Se colabora directamente a la Oficial de Trámites del MAG en la preparación de calendario de reuniones, agendas y levantamiento de Actas, control de correspondencia, elaboración borradores de oficios, así como del seguimiento de los Avances de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria.

Durante el año 2016, se llevaron a cabo 5 reuniones en donde participaron propietarios, suplentes e invitados de las siguientes instancias:

- Servicio Fitosanitario del Estado
- Servicio Nacional de Salud Animal
- Dirección Nacional de Extensión Agropecuaria
- Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria.
- Planificación
- Asesoría Jurídica
- Oficialía Mayor
- Contraloría de Servicios

En estas reuniones se coordinó lo relacionado a la presentación de los Avances de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria y la respectiva publicación en la página web, seguimiento a acuerdos, fechas de presentación de PMR del año 2017.

Asimismo, la publicación del PMR 2017 para consulta pública y el definitivo en cada uno de los sitios de cada instancia.

- **Control Interno**

Mediante oficio PI-031-2016, se informa a la Contralora de Servicios, Licenciada Lorena Campos Rodríguez que según acuerdo tomado en la sesión No. 52 de la Comisión General de Control Interno, se acordó "Integrar a la Contralora de Servicios del MAG, en la Subcomisión de Control Interno".

Se participó en tres reuniones.

- **Índice de Gestión Institucional:**

Se es responsable de responder a la Contraloría General de la República sobre aquellos indicadores que han sido señalados por esa instancia en cuanto a las acciones de cumplimiento., como es la elaboración de la Política de Derecho de Petición que se encuentra en revisión., así como el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.

- **Elaboración de oficios:**

En el año 2016. Se elaboraron y firmaron 52 oficios en total por parte de la Contraloría de Servicios.

- **Reuniones de coordinación con Contraloría de Servicios del SENASA.**

Durante el 2016 se llevaron a cabo 4 reuniones con el Contralor de Servicios del SENASA para analizar temas afines en cuanto a control de denuncias, registros, sobre elaboración de instrumentos de medición de satisfacción de

los servicios que se brindan a usuarios externos y del tema de Mejora Regulatoria.

- Asimismo hubo reuniones con la Contralora del INTA para retroalimentación sobre la gestión de ese órgano adscrito.

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Deficiencia institucional
1. Se debe fortalecer la capacitación a los funcionarios en cuanto al servicio en términos de calidad que se debe brindar al usuario.
2. Debe de existir personal capacitado en idioma Lesco que sirva de intérprete ante el requerimiento de un determinado servicio, de una persona con discapacidad.
3. Se debe garantizar que la asistencia técnica que se brinde al productor por parte del funcionario, tenga la seguridad técnica y científica que la debe respaldar.
4. Se debe divulgar el presupuesto que se destine a cumplir con la Ley 7600
5. Apoyar y divulgar las acciones que recomienda el Comité Institucional de Accesibilidad y Discapacidad.
6. Lograr mayor colaboración y divulgación por parte de los funcionarios para que la ciudadanía participe en las encuestas de opinión sobre los servicios que brinda la institución.
7. Impulsar mayor agilización en la demanda de servicios tomando como base los tiempos máximos que establece la Ley No. 8220.
8. Llevar a cabo la publicación al Reglamento interno de la Contraloría de Servicios del MAG en el diario oficial La Gaceta, una vez que se apruebe la estructura ante MIDEPLAN.
9. Realizar la revisión correspondiente al borrador sobre la Política del derecho de petición que fue elaborada por la Contraloría de Servicios del MAG y lograr su aprobación y divulgación. .

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

- a. Ubicación física en un espacio exclusivo para la Contraloría de Servicios del MAG.
- b. Publicación del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios del MAG una vez que se apruebe la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- c. En este momento es unipersonal, se requiere cumplir con lo establecido en la Ley 9158, Sección II, Artículo 17.
- d. Capacitación en temas de servicio al usuario (Ley 7600, Ley 8661 y 9049, así como comunicación asertiva).

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

En el siguiente cuadro se presenta un detalle de los cursos que contribuirían a fortalecer la gestión de la Contraloría de Servicios.

NOMBRE DEL CURSO	JUSTIFICACIÓN
<hr/> Igualdad de género en el ámbito laboral	<p>Para atender de forma idónea las consultas y/o situaciones presentadas ante la Contraloría de Servicios.</p>
<hr/> Redes sociales y Gestión de la comunicación para empresas	<p>Poder brindar un servicio de calidad cuando se presenten denuncias o cualquier situación que ponga en riesgo la imagen institucional a través de las redes sociales relacionada a los servicios brindados por el MAG.</p>
<hr/> Responsabilidad penal del funcionario público	<p>Conocer todos los ámbitos en materia de responsabilidad disciplinaria, civil y penal que conllevan las actuaciones de los funcionarios públicos.</p>
<hr/> Servicio y atención al cliente	<p>Conocer las herramientas en cuanto a mejorar el servicio a los usuarios y fortalecer las habilidades en busca de la excelencia en la calidad y mejora continua</p>
<hr/> Gestión de conflictos y negociación para mandos medios y altos	<p>Conocer las etapas del debido proceso, a fin de lograr una gestión oportuna y apegada al principio de legalidad, y así evitar situaciones de riesgo a la institución.</p>

IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los servicios/productos institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los servicios/productos institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo VIII de la presente guía.
- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.
- c- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

Recomendación emitida ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
Se hace observación de incumplimiento del artículo 43 de la Ley 9158.	X		El Sr. Ministro atiende la observación y emite el oficio DM-MAG-0249-2016 de fecha 31 de marzo 2016	Resuelto	
Se traslada expediente mediante oficio CS-006-2015 al Sr. Ministro sobre aparente trato inapropiado de funcionario con usuarias del servicio	X		El señor Ministro dio el debido proceso al caso	Resuelto	.

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

¹ Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

² Si se marca la casilla de NO en la columna de *"Hubo aceptación"*, se debe pasar a la columna *"Razones del por qué no se acogió la Recomendación"* para proceder a detallar las mismas.

³ Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

X. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

- 1) Continuar con las capacitaciones y talleres que hasta la fecha han brindado de manera excelente a las Contralorías de Servicios.

XI. ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material divulgación, entre otros.

Se recomienda a cada CS adjuntar en los anexos todo tipo de información adicional que consideren oportuna y que le permita a la Secretaría Técnica poder sistematizar como experiencias valiosas que las CS van generando en su gestión y que sirvan de insumo para:

1. Fortalecer el Informe de Gestión Anual del SNCS.
2. Realimentar al resto de CS inscritas en el SNCS, con experiencias que se puedan replicar en otras de estas instancias.
3. Fortalecer los espacios de divulgación de la gestión contralora, mediante la elaboración de boletines de difusión del SNCS.

Por ejemplo:

<ul style="list-style-type: none">• Encuestas aplicadas sobre Percepción Ciudadana.• Estudios sobre calidad de los servicios.• Instrumentos metodológicos diseñados por iniciativas de las mismas CS.	<ul style="list-style-type: none">• Material de divulgación para campañas de difusión de bienes y servicios.• Otro material pertinente (ferias ciudadanas, metodologías, etc.)• Otro material que como CS consideren importante compartir con el SNCS.
---	--

Es importante indicar que esta Guía se acompaña de un archivo en Excel, en el cual se incluyen las tablas para el registro de las consultas, de las inconformidades externas e internas, el cual se localiza mediante el siguiente acceso directo en la WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, mediante la **opción “Abrir hipervínculo”**

1) Anexo 1 – Boletín No. 1

http://www.mag.go.cr/servicios/contraloria_descripcion.html

2) Anexo 2 – Boletín No. 2

http://www.mag.go.cr/servicios/contraloria_descripcion.html

3) Borrador Política de Derecho Petición

4) Informe borrador de la encuesta de satisfacción de usuarios

5) Borrador Manual Uso de Buzón de Sugerencias.