

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**

**INFORME ANUAL DEL JERARCA**

**AÑO- 2019**

**INFORME ANUAL DE LABORES**

**Renato Alvarado Rivera**

**MARZO, 2020**

## Principales 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 Quemadas Agrícolas Controladas	14-Feria del Gustico
15-Archivo Institucional	16- Servicio Nacional de Salud Animal- SENASA
17-Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria	18- Servicio Fitosanitario del Estado

**Fuente:** Contraloría de Servicios. 2019.

## INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INSTITUCIÓN:** MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

**NOMBRE DEL JERARCA:** RENATO ALVARADO RIVERA

**NOMBRE DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS:** LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ

**INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO:** 2019

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>1/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
1. Se recomienda al Máximo Jerarca, Intervenir ante el Órgano Adscrito al MAG – SENASA con el fin de que se le brinde una respuesta al ciudadano	Se confiscó, arbitrariamente, el documento original del certificado de salud de exportación de mascota.	SENASA	ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	x		<p>1- Se remite vía correo por parte de la Contraloría de Servicios del MAG al Despacho del Sr. ministro, queja interpuesta por ciudadano al cual se le retiene documento original en el aeropuerto Juan Santa María por parte de un funcionario de SENASA.</p> <p>2- Se remite por parte del Despacho Ministerial queja al</p>			Las autoridades de SENASA estén alertas de que la ciudadanía denuncia y recurre al máximo jerarca para su intervención, lo que obliga a revisar que todas las actuaciones estén apegadas al principio de legalidad.	Revisión de Procedimientos.

						<p><b>director de SENASA para que proceda a brindar una respuesta.</b></p> <p>3- El Sr. Oscar Francisco Vargas Madrigal, recibió respuesta del Dr. Manuel Francisco Ureña.</p> <p>4- El Sr. Oscar Francisco Vargas Madrigal, no aceptó la información que se le remitió y quedó a la espera de acuerdo a sus argumentos planteados de una nueva respuesta.</p> <p>5- Al ser autoridad sanitaria, le explican al ciudadano sus requerimientos de información.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>1/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
2- Instruir a la instancia competente en materia disciplinaria a indagar sobre los hechos denunciados	Servicio al usuario, se presenta queja por trato inapropiado a productora	Dirección de Extensión Agropecuaria, Central Sur	ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	x		<p>1- Se recibe oficio CS-013-2019 de fecha 8 de octubre de 2019 emitido por la Contraloría de Servicios en donde adjunta informe relacionado a la queja presentada por productora</p> <p>2- Se emite Resolución No. PA-MAG-090-2019 en la cual el órgano director recomienda resolver:</p> <p>Archivar el caso por haber sido resuelto a nivel administrativo.</p>			Se toma conciencia por parte de los funcionarios de la calidad del servicio que se debe brindar a la ciudadanía, ya que existen suficientes canales para hacer valer sus derechos.	Se da un efecto multiplicador de las acciones que se llevan a cabo por parte de la Contraloría de Servicios para atender las quejas e inconformidades de la ciudadanía y de las repercusiones en caso de que existan dudas en el trato brindado.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>1/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
3- El Despacho del Sr. Ministro como el de la Sra. Viceministra acogió los borradores de oficio elaborados por la Contralora de Servicios relacionados a informes solicitados por el MEIC, al seguimiento en el tema de Mejora Regulatoria en donde recomienda solicitar a los jercas 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.	Planes de Mejora Regulatoria	Órganos Adscritos e instituciones del sector	Tramitología y gestión de procesos	X		Envío por parte de la Contraloría de Servicios de los siguientes oficios que conllevaron a que los jercas cumplieran con lo que demanda la Ley 8220 y lineamientos del MEIC en cuanto a presentación de informes en general, así como ejercer el control como ministro rector:  <b>MINISTRO</b>  DM-MAG-104-2019  DM-589-2019 20 de junio 2019  DM-MAG-590-2019 de fecha 20 de junio 2019			Cumplimiento de los planes de mejora regulatoria presentados por la institución e instancias del Sector.	Un mayor cumplimiento por parte de las instituciones del sector en la presentación de los PMR y sus avances, así como los informes finales

						<p>DM-MAG-591- 2019 de fecha 20 de junio 2019</p> <p>DM-MAG-592- 2019 20 de junio 2019</p> <p>DM-MAG-593- 2019 20 de junio 2019</p> <p>DM-MAG-594- 2019 de fecha 20 de junio 2019</p> <p><b>VICEMINISTRA</b></p> <p>DVM-ACQS-103- 2019 de fecha 6 de marzo 2019</p> <p>DVM-ACQS-201- 2019 DE FECHA 29 DE ABRIL 2020</p> <p><b>DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO</b></p> <p>Oficio al Director del INTA</p>				
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>1/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
4- Se recomendó al Director Administrativo y Financiero enviar oficio a instancias para que coadyuven en la elaboración del Manual de Atención al usuario, en cumplimiento al Reglamento a la Ley 9158, Capítulo V, Artículo 11	<b>Atención a la persona usuaria</b>	Todos los titulares subordinados	Atención a la persona usuaria	X		<p>1. Se elaboró por parte de la Contraloría de Servicios, propuesta de Manual de Atención al usuario.</p> <p>2. Se elaboró borrador de Oficio que se remitiría por parte del Director Administrativo y financiero a Instancias con el fin de que revisaran el documento y se emitieran las observaciones correspondientes.</p> <p>3- Se recibieron las observaciones</p>			Se contará con un instrumento más que permita a los funcionarios brindar servicios oportunos y de calidad a los usuarios de los servicios.	Cumplimiento de la normativa y disposición de herramientas para que los ciudadanos demanden servicios de calidad y oportunos.

						de las instancias que contestaron en el tiempo que se indicó.				
						4- Se está en proceso de consolidación de información para emitir un nuevo documento				

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	X		RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				HUBO ACEPTACIÓN	ACCIONES REALIZADAS 1/				
				SI	NO				
al Usuario			Atención persona usuaria	X		1-			
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 las conclusiones y recomendaciones se ventilan situaciones relacionadas al personal, a los horarios, al cumplimiento de visitas al campo etc.	<b>Servicio brindado a los productores</b>		<b>Atención de la persona usuaria</b>		X		Se remitió documento final al Director de Extensión Agropecuaria para que analice los resultados con el fin de tomar decisiones más apegadas a los requerimientos de la ciudadanía.  Este documento se subirá al sitio web una vez que se envíe el presente informe.		

<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>Rendición de cuentas - transparencia</p>		<p>Subdimensión de Información</p>	<p>X</p>						

<sup>1/</sup>Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada.

**FIRMA DIGITAL DEL JERARCA**