MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIO. AÑO 2019

Licda. Lorena Campos Rodríguez

NOVIEMBRE - 2018

Tabla de contenidos

INTRODUCCIÓN 3

1. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA 2019-2022 5

a. Propósito 5

b. Reto 5

c. Ejes Estratégicos: 5

1) Eje 1. Inserción inteligente en mercados externos y defensa comercial 5

2) Eje 2. Fortalecimiento del mercado interno 6

3) Eje 3. Gestión agroempresarial resiliente 7

4) **Eje 4. Modernización institucional y articulación sectorial e intersectorial** 8

Temas transversales 9

2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ANUALES OPERATIVOS: 10

TABLA DETALLADA DEL Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2019 ..11

INTRODUCCIÓN

El presente Plan Anual de Trabajo 2019, está debidamente alineado a la Guía para la elaboración emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, no obstante, por recomendación de esa instancia y debido a que, en los planes de trabajo anteriores, se ha plasmado la información referente a Breve contexto institucional y Marco filosófico institucional se estarán omitiendo ese apartado.

No obstante, es importante señalar que el miércoles 14 de febrero 2018, en el Alcance N° 33, de La Gaceta No. 28, fue publicado el Decreto 40863-MAG, el cual corresponde al nuevo REGLAMENTO ORGÁNICO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA. En ese Reglamento de Estructura en el Artículo 7. De las Instancias Asesoras se ubicó a la Contraloría de Servicios con las siguientes funciones:

…"5- Contraloría de Servicios

a. Objetivo

Velar por la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios que brinda el MAG, como medio para garantizar la satisfacción de los usuarios y promover el uso racional de los recursos públicos.

b) Funciones

a- Proteger los intereses y derechos de quienes requieran de los servicios que brinda el MAG, de conformidad con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento.

b- Coordinar con Control Interno, Sistema de Gestión de la Calidad y Auditoría Interna, a fin de mantener una mejora continua en los servicios que brinda el MAG.

c- Coordinar con las Contralorías de Servicios de los órganos desconcentrados del MAG, lo referente a la estandarización de los procesos.

d- Participar en los procesos de inducción del personal de ingreso a la Institución"…

La Contraloría de Servicios a nivel de la institución ha apoyado las gestiones afines a brindar servicios de calidad y cumplimiento de la Ley de Protección al Ciudadano en el Exceso de Requisitos en especial a en lo que respecta a Mejora Regulatoria.

Otra labor importante es la que le ha sido delegada a la Contraloría de Servicios y es el de asumir el rol de Oficial de Acceso a la Información, proceso que se complementa con el resto de las gestiones que se atienden a nivel de Contraloría de Servicios.

Este Plan de Trabajo para el ejercicio 2019, va orientado al cumplimiento de la Ley de Contralorías y del resto de normativa que está en función de brindar información a la ciudadanía y a revisar e impulsar planes de mejora que faciliten los trámites que llevan a cabo los ciudadanos ante la institución.

En el siguiente apartado se desarrollan cada una de las acciones que se ejecutarán en cumplimiento de la Ley 9158 y su Decreto de Reglamento No. 39096-PLAN, así como Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 40199 sobre Gobierno Abierto y Decreto 40200 sobre Acceso a la Información, Ley 7600. La anterior normativa y otras conexas, regulan el accionar de las Contralorías de Servicios, haciendo valer los derechos de los ciudadanos en cuanto a que se le brinden respuestas claras, precisas e inmediatas de manera que satisfagan sus requerimientos de atención e información.

Es importante señalar que el Plan Estratégico del Ministerio de Agricultura y Ganadería 2015-2018 fenece al concluir este año 2018, motivo por el cual se está utilizando para efectos de plantear los objetivos estratégicos de esta Contraloría de Servicios, el documento que firmó el Sr. ministro Renato Alvarado denominado: Sector Agropecuario, pesquero y rural. Lineamientos de Política. 2019-2022 …hacia la agricultura del Bicentenario.

Debido a que estos Lineamientos de Política se extenderán del 2019 al 2022, a continuación, se describen los cuatro ejes en que se soportará el accionar institucional durante ese periodo, para posteriormente indicar los objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios, los cuales estarán en función de estos lineamientos.

1. LINEAMIENTOS DE POLÍTICA 2019-2022

a. Propósito

Bienestar socioeconómico de la población vinculada al agro.

b. Reto

Un Sector innovador, competitivo, inclusivo y sostenible, con una institucionalidad pública ágil, moderna y articulada con el sector productivo

c. Ejes Estratégicos:

1) Eje 1. Inserción inteligente en mercados externos y defensa comercial

Objetivo: Aprovechar las oportunidades de mercado generadas por los acuerdos comerciales aprovechando las externalidades positivas de la oferta exportable, mediante:

- Potenciación de la oferta exportable.
- Incremento en la colocación de la oferta exportable del agro en los mercados internacionales, por medio de una mayor articulación con Comex, Procomer y el sector productivo nacional.
- Aplicación de los mecanismos e instrumentos que aseguren el comercio de productos agropecuarios y pesqueros, que cumplan con la normativa establecida en los acuerdos.

2) Eje 2. Fortalecimiento del mercado interno

Objetivo: Mejorar las condiciones del mercado interno para una mayor efectividad en la comercialización, por medio de:

- Desarrollo de los mercados locales

  Operación efectiva de los mercados con el suministro de productos y servicios, según demanda de los clientes de las áreas de influencia de estos mercados

- Diversificación y diferenciación de productos

  Mayor diversificación de productos del agro y uso de medios que permitan diferenciarlos para posicionarlos en los mercados destacando atributos.

- Optimización en el abastecimiento institucional

  Mayor inserción de micros (organizadas), pequeñas y medianas agroempresas al PAI, aunado al crecimiento de la demanda institucional, mediante el suministro continuo de productos de calidad, según demanda y una gestión eficiente y eficaz de la institucionalidad pública vinculada con este mercado.

- Transparencia en la provisión de insumos

  Fomento de las acciones institucionales que buscan mejorar la transparencia del mercado de insumos del agro.

3) Eje 3. Gestión agroempresarial resiliente

Objetivo: Impulsar la capacidad agroempresarial para una producción sostenible y competitiva, mediante:

- Innovación

  Nuevos o mejores insumos tecnológicos, productos, procesos y procedimientos, mediante el trabajo coordinado y articulado entre los sectores público, privado y académico; alianzas con instancias gubernamentales, organismos internacionales, organizaciones de productores y empresarios, entre otros.

- Acceso a la tecnología

  Mayores niveles de productividad y uso eficiente de los recursos críticos, agua, suelo y energía, mediante la articulación de las instituciones públicas cuyas funciones incluyen la investigación, la transferencia de tecnología y la asistencia técnica, con el sector académico y el sector productivo.

- Aplicación de buenas prácticas de producción y manufactura

  Aumento de la producción sostenible mediante la acción articulada de las instituciones relacionadas con las buenas prácticas de producción agrícola, pecuaria y de manufactura.

- Agregación de valor

  Incremento en los encadenamientos productivos que impulsen a las agroempresas a dar valor agregado a sus productos, para mejorar su acceso a mercados y nivel de competitividad.

- Asociatividad

  Fortalecimiento y consolidación de las organizaciones productivas que favorezcan la participación activa, por medio de la acción de las instituciones del sector vinculadas con el desarrollo rural.

4) **Eje 4. Modernización institucional y articulación sectorial e intersectorial**

   Objetivo: Lograr una gestión efectiva de la institucionalidad pública del agro con la entrega de productos y servicios que den respuesta oportuna a las necesidades del sector productivo, por medio de:

- Mayor vinculación y articulación sectorial

  Ejercicio de la rectoría del sector que conlleve un proceso progresivo y continuo de modernización, que resulte en la prestación de productos y servicios integrados de calidad y la optimización de los recursos.

- Simplificación de trámites

  Efectividad en los trámites administrativos, mediante la reducción de aquellos innecesarios y duplicados; así como en tiempos de los procesos o procedimientos, optimizando el servicio al cliente.

- Complementariedad con el sector privado

  Impulso a las acciones que faciliten la vinculación público-privado para el aprovechamiento de los servicios institucionales, el acceso a los recursos financieros e instrumentos de reducción de riesgo (seguros) y una articulación efectiva con otros sectores.

Temas transversales

Juventud Rural, Género, Acciones climáticas y gestión de riesgo

Juventud Rural : Inclusión de jóvenes en los ámbitos económico, social y cultural, desde lo comunal, territorial y nacional, mediante la prestación de servicios innovadores, diferenciados y articulados de la institucionalidad del Sector, dirigidos a fortalecer sus capacidades laborales y agro empresariales.

Género:

Transversalización del enfoque de igualdad de género en el accionar del Sector, mediante la promoción, orientación y fortalecimiento de procesos dirigidos hacia una cultura de prestación de servicios inclusivos.

Acciones climáticas y gestión de riesgo

Incorporación de variable climática y la reducción de riesgos en la producción de bienes y servicios del Sector, mediante el fortalecimiento de las capacidades en las instituciones y productores.

2. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ANUALES OPERATIVOS:

Los objetivos trazados para el período 2019, están en función de los lineamientos descritos en el punto No. 1., mismos que están debidamente aprobados por el sr. ministro, correspondientes al período comprendido entre el año 2019 y 2022.

En los cuadros que aparecen a continuación se formulan los objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios, los cuales procuran su cumplimiento y a la vez agregar valor para que la ciudadanía y usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería cuenten con mecanismos claros para hacer valer sus derechos constitucionales.

TABLA DETALLADA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2019

Objetivo Estratégico Institucional 2019-2022	**Objetivo anual operativo de la Contraloría de Servicios**	**Meta**	**Indicador**	**Fórmula del Indicador**	**Actividades**	**Cronograma /tiempo**	**Responsables**	**Resultado del Indicador**	**Porcentaje de cumplimiento de la meta**	**Observaciones**
1. Impulsar la capacidad agroempresarial para una producción sostenible y competitiva.	1.Atender de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios relacionados a los productos que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación a las consultas, a las cuales se deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en normativa.	Atender al 100% los planteamientos que hacen los ciudadanos o grupos organizados relacionados a la actividad propia del sector agroempresarial, canalizando sus consultas y logrando una respuesta efectiva.	Alcanzar que el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, velando porque las mismas lleguen a buen término con el ciudadano., grupos de agricultores, ajustando el accionar a los tiempos establecidos en la legislación costarricense.		Llevar a cabo el conjunto acciones que permitan brindar una atención oportuna a los requerimientos presentados por los usuarios El conjunto de acciones está dirigido a: -Identificar el tipo de gestión -Documentar la petición -Solicitar ampliar información en caso necesario -Canalizar a la instancia competente el requerimiento de información y establecer plazo de respuesta -Brindar respuesta al ciudadano.	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios del MAG, Contralor/a de Órganos Adscritos, Jerarca, titulares subordinados, colaboradores institucionales.			

	2.Lograr que la Contraloría de Servicio alcance un nivel de posicionamiento en el sector y que se constituya en el canal para hacer valer los derechos de los ciudadanos, atendiendo los requerimientos de información que les permita alcanzar su capacidad en la actividad que desarrollan.	Brindar un servicio expedito al 100% de la ciudadanía sobre las inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas presentadas con relación al servicio ofrecido por el Ministerio de Agricultura y Ganadería.	Documentar al 100% por medio de expedientes cada uno de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios de manera que se respalde con evidencia la función llevada a cabo para suplir de una respuesta al ciudadano.		Recibir el 100% de los requerimientos de información presentados por la ciudadanía siguiendo las actividades que se describen a continuación: -Registrar el caso -Rotular los expedientes -Conformar expedientes -Foliar los documentos -Archivar en orden cronológico cada documento según su ingreso -Llevar un control de los casos que están pendientes -Rotular en caso de que el mismo se encuentre cerrado -Según el caso, presentar informes -Elaborar oficios -Levantar Actas. -Fungir como Gestor Padre dentro del Sistema Trámites Costa Rica de manera que la información que se envía por parte de los Órganos adscritos cumpla con las exigencias de la Ley 8220 y los lineamientos del MEIC.	I y II Semestre.	Despacho, Contraloría de Servicios Instancias involucradas.			

	3.Apoyar al Oficial de Simplificación de Trámites en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda la institución ya nivel sectorial, impulsando planes de mejora regulatoria y vigilando que se cumpla con esta obligatoriedad.	Cumplir al 100% las actividades programadas por el MEIC para el cumplimiento de la Ley 8220 en cuanto a Planes de Mejora Regulatoria	Dar seguimiento para que cada uno de los órganos adscritos e instituciones del sector cumplan con los lineamientos y plazos establecidos en cuanto a presentación de avances de los PMR-2019 por medio de: No. de oficios elaborados para instituciones del sector u órganos adscritos. No. de correos remitidos a órganos adscritos e instituciones del sector. No. de instituciones del sector que no cumplieron con presentación PMR.		-Ser facilitadora a nivel del Despacho Ministerial para elaborar lineamientos que van dirigidos a los jerarcas del Sector en cuanto al tema de Mejora No. de Planes de Mejora concluidos en su totalidad en el año en que se presentaron	I y II Semestre	Despacho ministro, Despacho Viceministra, Órganos Adscritos, Instituciones del Sector			

OBJETIVO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2019-2022	OBJETIVO ANUAL OPERATIVO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	META	INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	ACTIVIDADES	CRONOGRAMA /TIEMPO	RESPONSABLES	RESULTADO DEL INDICADOR	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DE LA META	OBSERVACIONES
2.Lograr una gestión efectiva de la institucionalidad pública del agro con la entrega de productos y servicios que den respuesta oportuna a las necesidades del sector productivo.	1.Mediar para que se cumplan los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería, velando que su derecho de petición sea respetado, así como un buen trato, servicio eficiente y de calidad.	Velar en un 100% que se cumpla con los derechos de los ciudadanos a tener respuestas en los tiempos fijados por ley, así como que se tenga a disposición la información sobre los servicios que se brindan en la institución optimizando con ello el servicio al cliente.	Cubrir la totalidad de requerimientos de información atendidos en por la Contraloría de Servicios que han sido recibidos en forma satisfactoria por el usuario.		-Recibir la solicitud de información -Registrar la solicitud -Analizar el requerimiento de información -Trasladar a la instancia competente en donde se ajusten los plazos para responder a la petición según los plazos establecidos en la normativa las gestiones al ordenamiento jurídico, haciendo todas las consultas y lecturas necesarias.	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios del MAG			

	2.Establecer en conjunto con el Equipo de Transparencia y Datos Abiertos las estrategias institucionales que permitan cumplir con los Decretos 40199 y 40200	Mostrar a la ciudadanía la información generada en la institución que no tenga restricción de Ley o se trate de información catalogada como secreto de Estado	Garantizar en un 100% que todas las peticiones de información de la ciudadanía sean atendidas en los plazos establecidos		-Elaborar cronograma de reuniones -Participar en reuniones -Elaborar agenda de reunión -Levantar actas de reunión -Tomar acuerdos -Asignar responsables y tiempos de respuesta -Dar seguimiento a cumplimiento de acuerdo -Elaborar oficios que corresponden a determinados acuerdos -Brindar informes sobre cumplimiento de Decretos 40199 y 40200 -Revisar en conjunto con el Equipo de Datos abiertos que la página web de la institución cumpla con los índices de transparencia.	I y II Semestre	Despacho Ministerial Equipo de Trabajo de Acceso a la Información y Datos Abiertos. Departamentos y/o Unidades.			
	3.Atender todas las obligaciones indicadas a los contralores de servicio mediante la Ley 9158	Cumplir en un 100% con el Plan de Trabajo.	Garantizar la atención de los requerimientos de información, quejas disconformidades etc. que se presenten ante la Contraloría de Servicios. Cumplir con lo que establece la Ley 9158 en su artículo 19.		-Aplicando la normativa. -Siguiendo el procedimiento establecido -Cumpliendo con los plazos fijados	I y II Semestre	.			

	4. Fundamentar la actuación de la Contraloría de Servicios en el Reglamento Interno.	Contar con un Reglamento de la Contraloría de Servicios del MAG debidamente publicado en Gaceta que permita orientar la gestión interna de la Contraloría de Servicios.	Tener un instrumentos jurídico debidamente publicado en la Gaceta que oriente la Gestión de la Contraloría de Servicios.		Dar seguimiento para que la propuesta presentada ante la Asesoría Jurídica se le hagan las observaciones correspondientes y se continúe con el trámite de publicación.	I y II Semestre	Despacho Ministerial Contraloría de Servicios Asesoría Jurídica			
	5. Formar parte de la Comisión Institucional de Valores	Impulsar la conducta, la gestión de valores y el fortalecimiento de la ética en el MAG, con el fin de promover bienestar al personal de la institución y a la vez, un cambio de mentalidad, actitud y mejora continua en los métodos de atención al usuario interno y externo	No. de comunicados y documentos asociados a conductas afines a los valores		-Número de reuniones -Número de actividades llevadas a cabo por la Comisión de Valores -Cantidad de oficios enviados -Cantidad de mensajes enviados a través de la web.	I y II Semestre	Despacho Ministerial Miembros de la Comisión Personal MAG-SFE-INTA-SENASA			