



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



# **PLAN ANUAL DE TRABAJO CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2016**

**Licda. Lorena Campos Rodríguez**

**NOVIEMBRE - 2015**

## PRESENTACIÓN

La globalización y los nuevos términos en las relaciones mundiales requieren que el Estado sea eficiente y ágil para responder adecuadamente a los requerimientos y necesidades que tales tendencias generan. El Estado costarricense ha venido adecuando sus estructuras para poder dar respuesta a las necesidades de los diferentes sectores productivos y sociales del país.

Los procesos de ajuste vividos por el país y las necesidades de saneamiento económico, la reforma de las instituciones públicas, el papel del Estado y el creciente rol de la empresa privada demandan una profunda revisión del modelo de organización institucional en materia de tecnología agropecuaria aplicada a los procesos productivos del agro costarricense.

Es deber del Estado velar por la integridad, preservación de los recursos naturales y de una manera especial es responsabilidad del Ministerio de Agricultura y Ganadería orientar e proceso de producción agropecuaria hacia la preservación del suelo, del agua y de los recursos genéticos, así como la preservación de la salud de los habitantes mediante el suministro de alimentos libres de contaminación y de la mejor calidad nutricional.

Es responsabilidad del Estado mediante la aplicación de políticas agropecuarias y el desarrollo de planes y programas orientar su acción hacia el mantenimiento del equilibrio económico social y de la equidad entre los productores y productoras nacionales.

Mediante acciones de mejora continua y mecanismos legales, el Ministerio de Agricultura y Ganadería ha venido implementando las disposiciones orientadas a garantizar los derechos de las personas usuarias de los servicios que deben brindar las organizaciones públicas y empresas privadas que brindan servicios públicos con el fin de lograr la efectividad, e innovación en la prestación de esos servicios

y con ello garantizar la satisfacción del usuario e igualmente promover el uso racional de los recursos públicos.

Lo anterior, en apego a la misión y visión de esta institución

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN .....	2
Introducción. ....	5
1. Propósito de La Contraloría de Servicios del MAG .....	6
2. Competencia de La Contraloría de Servicios del MAG.....	7
3. Misión del MAG .....	8
4. Visión del MAG .....	9
5. Valores del MAG.....	10
6. Objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios del MAG. ....	14
7. Metas anuales operativos de la Contraloría de Servicios del MAG .....	16
8. Indicadores.....	17
9. Actividades.....	19
10. Cuadro detallado del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios, año 2016.....	21
11. Cronograma Mensual de Actividades - 2016 .....	25

## **Introducción.**

Cada una de las acciones y/o enunciado de proyectos del Ministerio de Agricultura y Ganadería son parte de las líneas de acción para orientar la formulación del Plan anual operativo y de sus respectivos indicadores de gestión, efecto y resultado, con el presupuesto respectivo y serán la base de un mecanismo de seguimiento y evaluación más oportuno y eficaz.

Los indicadores son propios para la acción o proyecto estratégicos, sin embargo, los mismos tienen que ser avalados y mejorados en un proceso de articulación con los respectivos planes operativos y de sistemas integrales de información que deben de desarrollarse para poder establecer un sistema de rendición de cuentas y de evaluación sobre los resultados e impactos directos e indirectos que generan los servicios institucionales, proceso que debe de desarrollarse y consolidarse bajo un proceso participativo con instancias técnicas regionales y locales y con una integración de indicadores de medición de índole sectorial y nacional, para hacerlos concretos y alcanzables.

Como parte de las estrategias, ha utilizado diversos mecanismos para promover una buena planificación y administración de los recursos.

Este documento plantea los elementos estratégicos que la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería estaría llevando a cabo en concordancia con 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 con el fin de garantizar el los derechos de las personas usuarias de los servicios que se les brinda., en total apego al Plan Estratégico Institucional.

## **1. Propósito de La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería**

Las Contralorías de Servicio, son modernos mecanismos de comunicación, entre los usuarios y las instituciones, creados para velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos; es decir, son formas de hacer el Estado más eficiente, de tal manera que los usuarios se encuentren satisfechos.

Las acciones van dirigidas a velar por la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, como medio de para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

## **2. Competencia de La Contraloría de Servicios**

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería es creada en función de la Ley 9158 y su Reglamento, es un Órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Estas instancias cuentan con independencia de criterio y sirve como ente mediador para solucionar pacíficamente las gestiones presentadas por las personas usuarias relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.

Asimismo, debe llevar a cabo todas las funciones que le han sido asignadas por Ley.

### **3. Misión del Ministerio de Agricultura y Ganadería**

“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”.

#### **4. Visión del Ministerio de Agricultura y Ganadería**

“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”.

## **5. 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.

#### **4. 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.

## **6. Objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería**

### **6.1 Objetivo general**

Velar, promover, controlar y dar seguimiento para que se cumplan los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería, y garantizar que éstos satisfagan las necesidades presentadas al dárseles un buen trato, un servicio eficiente, de calidad, acorde a los objetivos institucionales.

### **6.2 Objetivos específicos.**

- 6.2.1** Dar seguimiento a fin de que la Administración Activa incluya dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Agricultura y Ganadería la Contraloría de Servicios.
- 6.2.2** Participar en la revisión y elaboración del Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- 6.2.3** Impulsar las gestiones ante el Jerarca a fin de inscribir la Contraloría de Servicios del MAG una vez que se cumplan con todos los requisitos ante MIDEPLAN.
- 6.2.4** Elaborar los procedimientos y divulgarlos previa aprobación de Jerarca institucional referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios.
- 6.2.5** Promover ante el Jerarca y las diferentes instancias del MAG, la mejora en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en conjunto con Planificación, Control Interno y la Comisión del Plan de Mejora Regulatoria del MAG.
- 6.2.6** Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan, iniciando con oficinas centrales.
- 6.2.7** Analizar los resultados del instrumento de medición de satisfacción del servicio y emitir criterios de mejora en el servicio que se brinda.
- 6.2.8** Elaborar dos boletines informativos sobre la Contraloría de Servicio y sus competencias.
- 6.2.9** Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios.
- 6.2.10** Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.

**6.2.11** Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería

## **7. Metas anuales operativas de la Contraloría de Servicios**

- 7.1** Ser parte de las Contralorías de Servicio debidamente inscritas ante el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.
- 7.2** Contar con la aprobación dentro de la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería de la Contraloría de Servicios
- 7.3** Contar con la aprobación del Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.
- 7.4** Poner a disposición de la ciudadanía en la web del Ministerio de Agricultura y Ganadería los procedimientos de la Contraloría de Servicios que se hayan elaborado y que estén debidamente aprobados por el Jeraarca Institucional.
- 7.5** 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
- 7.6** Registrar el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.
- 7.7** Brindar los informes que sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios.
- 7.8** Dar seguimiento al 100% de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios.
- 7.9** Llevar a cabo una medición del servicio que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería a la ciudadanía usuaria de los servicios.
- 7.10** Visitar en caso necesario, dependencias del MAG, empresas o particulares como parte de las gestiones que debe emprender la Contraloría de Servicios en función de determinar el cumplimiento de recomendaciones emitidas por ésta.
- 7.11** Participar en capacitaciones que permitan actualizar conocimientos y aplicarlos en la gestión emprendida de la Contraloría de Servicios.

## **8. Indicadores**

- 8.1** Número de documentos aprobados para consolidar la gestión de la Contraloría de Servicios ante MIDEPLAN.
- 8.2** Número total de procedimientos elaborados
- 8.3** Número de inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos en forma personal
- 8.4** Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por medios electrónicos.
- 8.5** Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por escrito.
- 8.6** Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas al seno de la institución.
- 8.7** Número de estudios de opinión realizados.
- 8.8** Número de boletines publicados.
- 8.9** Cantidad de capacitaciones recibidas
- 8.10** Número de participaciones en reuniones
- 8.11** Número de visitas realizadas

## **9. Funciones**

- 9.1** Impulsar y Verificar porque los usuarios cuenten con información actualizada de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- 9.2** Elaborar los procedimientos y divulgarlos previa aprobación de Jerarca institucional referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios.
- 9.3** Promover ante el Jerarca y las diferentes instancias del MAG, la mejora en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en conjunto con Planificación, Control Interno y la Comisión del Plan de Mejora Regulatoria del MAG.
- 9.4** Informar al Jerarca cuando las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y aún persistan las situaciones que originaron las inconformidades planteadas.
- 9.5** Presentar un Plan Anual de Labores.
- 9.6** Atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios del MAG, que presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.
- 9.7** Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones realizadas en torno a los servicios que se brindan dentro de los plazos establecidos en la Ley o en reglamentos internos.
- 9.8** Realizar investigaciones en razón de fallas en la prestación de los servicios
- 9.9** Elaborar un registro y conformar un archivo de las sugerencias, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios, tanto externos como internos.
- 9.10** Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan, iniciando con oficinas centrales.
- 9.11** Analizar los resultados del instrumento de medición de satisfacción del servicio y emitir criterios de mejora en el servicio que se brinda.
- 9.12** Evaluar la prestación de servicios que se brinda a las personas con discapacidad.

- 9.13** Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería

## **10. Actividades**

- 10.1** Gestionar ante el jerarca y titulares subordinados las acciones que permitan consolidar la Contraloría de Servicios como parte de la estructura organizacional del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- 10.2** Participar en diferentes reuniones que estén vinculadas al servicio al usuario.
- 10.3** Mantener al día los conocimientos de la normativa que regula el quehacer de la Contraloría de Servicios así como la de la obligatoriedad de los funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería de brindar un servicio de calidad
- 10.4** Consultar a las diferentes instancias sobre las competencias que le han sido conferidas por Ley a fin de brindar una mejor orientación a los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- 10.5** Procesar toda la información que se genere producto de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios por los usuarios externos e internos.
- 10.6** Participar en las capacitaciones relacionadas con las competencias de la Contraloría de Servicios y de Mejora Regulatoria
- 10.7** Capacitar una vez que se haya logrado un cúmulo de conocimientos en materia de derechos de usuarios.
- 10.8** Custodiar y administrar el archivo físico - virtual de la Contraloría de Servicios.
- 10.9** Revisar el buen estado y la ubicación de los buzones de sugerencias existentes en los distintos lugares de atención al usuario, con el motivo de atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería
- 10.10** Emplear un instrumento que permita medir la percepción de los usuarios internos y externos de los servicios que se brindan por parte del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Se iniciará con Oficinas Centrales.
- 10.11** Visitar a los usuarios externos o internos cuando sea requerido por la Contraloría de Servicios.
- 10.12** Participar en capacitaciones afines al rol que tienen las contralorías de servicio con el fin de actualizar conocimientos, y con ello ser un canal para promover una mejora continua.

**10.13** Elaborar boletines que permitan a los funcionarios y usuarios de los servicios, informarse de los alcances en cuanto a la obligatoriedad de brindar servicios de calidad a los diferentes usuarios.

11. Evaluar la prestación de servicios que se brinda a las personas con discapacidad.
12. Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería

13. CUADRO I PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2016

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo anual operativo	Meta	Indicador	Actividades	Tiempo	Responsable
<p>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, diversificación productiva, el fortalecimiento agro empresarial, 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</p>	<p>Velar, promover, controlar y dar seguimiento para que se cumplan los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería, y garantizar que éstos satisfagan las necesidades presentadas al dárseles un buen trato, un servicio eficiente, de calidad, acorde a los objetivos institucionales.</p>	<p>Atender el 100% de las inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios con relación al servicio ofrecido</p>	<p>Identificar el número total según la naturaleza de las gestiones presentadas por los usuarios de los servicios del MAG.</p>	<p>1. Aplicar la normativa relacionada a las Contralorías de Servicio y resolver las gestiones que se presenten ante esta instancia.  2. Registrar diariamente todas las acciones que emprenda la Contraloría de Servicios en función de sus responsabilidades.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales y usuarios de los servicios</p>
	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>Dar seguimiento a fin de que la Administración Activa incluya dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Agricultura y Ganadería la Contraloría de Servicios</p>	<p>Inscribir ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio a la Contraloría del MAG</p>	<p>Contraloría de Servicios del MAG, debidamente inscrita</p>	<p>1. Coordinar y asistir a reuniones que permitan consolidar la inscripción</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Jerarca, Titulares Subordinados, Contralor/a de Servicios</p>
	<p>Participar en la revisión y elaboración del Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería.</p>	<p>Contar con un Reglamento debidamente aprobado que respalde cada acción de la Contraloría de Servicios del MAG.</p>	<p>Publicación del Decreto de Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería</p>	<p>1. Lograr la inscripción de la Contraloría de Servicios del MAG ante el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio  2. Revisar, analizar y modificar aquellos aspectos que permitan contar con un Reglamento ajustado a los derechos de la ciudadanía y del funcionario a fin de brindar un servicio acorde a las exigencias de los usuarios.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Jerarca, Asesoría Jurídica,, Oficialía Mayor y Contralor/a de Servicios</p>
	<p>Elaborar los procedimientos y divulgarlos previa aprobación de Jerarca institucional referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Identificar los diferentes procesos y desarrollar los respectivos procedimientos en apego a La Ley 9158 y su Reglamento 39096-PLAN, así como al Reglamento de Creación, Organización y</p>	<p>Cantidad de procedimientos elaborados, aprobados y publicados</p>	<p>1. Elaborar cada uno de los procedimientos que se ajusten a los lineamientos dados por Ley y su Reglamento.. 2. Revisar en conjunto con las autoridades los</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Asesoría Legal y superiores</p>

<p>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</p>		<p>Funcionamiento de las Contralorías de Servicio una vez que sea aprobado y publicado</p>		<p>procedimientos y ajustar las observaciones que se les realice. 3. Canalizar su autorización y publicación.</p>		
	<p>Promover ante el Jerarca y las diferentes instancias del MAG, la mejora en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en conjunto con Planificación, Control Interno y la Comisión del Plan de Mejora Regulatoria del MAG.</p>	<p>Dando seguimiento a los trámites que se encuentran en el Plan de Mejora Regulatoria Institucional, y revisando los actuales a fin de brindar un servicio más expedito al usuario)</p>	<p>Cantidad de trámites revisados y mejorados.</p>	<p>1. Análisis de la naturaleza de las inconformidades presentadas. 2. Revisión en reuniones de mejora regulatoria de esos procesos a fin de analizar y proponer cambios en caso de que se pueda para facilitarle al usuario el servicio que se le brinda  3. Realizar informes sobre trámites mejorados. 5. Definir los tipos de usuarios de los servicios y llevar la estadística de las gestiones éstos presenten.</p>	<p>I y II semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Superiores</p>
	<p>Elaborar un registro y conformar un archivo de las sugerencias, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios, tanto externos como internos.</p>	<p>Poder contar con un archivo estructurado de manera que sirva de consulta inmediata en el momento en que se requiera información relacionada con la gestión de las Contralorías de Servicio.</p>	<p>Un archivo conformado por los diferentes documentos que se han generado o han ingresado a la Contraloría de Servicio.</p>	<p>1. Clasificar la documentación 2. Archivarla en la carpeta que corresponde 3. Ponerlo a disposición de las autoridades correspondientes</p>	<p>I y II semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios</p>
	<p>Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan, iniciando con oficinas centrales.</p>	<p>Contar con una estadística que nos revele el nivel de conformidad de los servicios que se brindan a los usuarios externos e internos del MAG</p>	<p>Promedio de usuarios de los servicios del MAG a nivel externo o interno que indiquen por medio de los factores que se van a evaluar su grado de satisfacción</p>	<p>1. Definir la población a entrevistar y cantidad de la muestra. 2. Elaborar el instrumento de medición 3. Analizar la información 4. Tabularla 5. Elaborar el informe 6. Publicarlo web</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a y Superiores</p>

	Elaborar dos boletines informativos sobre la Contraloría de Servicio y sus competencias.	Poder utilizar los medios electrónicos existentes en la institución para promover el papel que juegan las Contralorías de Servicio en las Instituciones.	Número de boletines publicados	1. Elaborar los boletines que contengan información relacionada a la Contraloría de Servicios y de las obligaciones que tienen los funcionarios de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos e internos.	I y II Semestre	Contralor/a y superiores
	Subir a la página web del MAG para consulta de los usuarios, la normativa relacionada a la Contraloría de Servicios, Ley 9158, Reglamento 39096, Ley 8220, Ley 7600, entre otras.	Para dar a conocer la gestión de la Contraloría, así como los alcances de la normativa que regula el servicio a los usuarios externos e internos del Ministerio de Agricultura y Ganadería.	Número de documentos subidos a la web.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificar la información que se subirá a la web</li> <li>2. Coordinar con superiores para su respectiva publicación.</li> <li>3. Revisar la normativa que se vaya publicando a fin de subirla a la página web del MAG.</li> </ol>	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios y superiores
	Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios.	Para actualizar conocimientos y aplicarlos en beneficio de la Contraloría de Servicios y de los usuarios externos e internos del MAG	Número de capacitaciones recibidas.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibir capacitaciones con el fin de actualizar conocimientos, promoviendo la mejora continua de la Contraloría de Servicios</li> <li>2. Elaborar los informes correspondientes a las capacitaciones recibidas</li> </ol>	I y II Semestre	Contralor/ de Servicios, entes capacitadores

	Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.	Brindar información variadas En aras de la transparencia	Número de informes elaborados.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar el requerimiento de información</li> <li>2. Utilizar la información que responda a lo solicitado</li> <li>3. Elaborar el informe respectivo</li> </ol>	I y II Semestre	Contralor/a
	Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería	Articular las acciones de manera que se logre una estrategia que oriente todas las gestiones en función de la atención de los usuarios externos e internos de los servicios que brinda el MAG	<p>Número de reuniones</p> <p>Número de documentos que surjan producto de esas coordinaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de reuniones</li> <li>2. Número de acuerdos que correspondan a la gestión de la Contraloría de Servicios.</li> </ol>	I y II Semestre	Contralor/a, Titulares subordinados

### 11 Cronograma Mensual de Actividades - 2016

Objetivo Anual Operativo	Actividades	Tiempo											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Dar seguimiento a fin de que la Administración Activa incluya dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Agricultura y Ganadería la Contraloría de Servicios	1. Coordinar y asistir a reuniones que permitan consolidar la inscripción		√	√	√	√	√	√	√	√	√		
Participar en la revisión y elaboración del Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería.	1. Lograr la inscripción de la Contraloría de Servicios del MAG ante el Sistema Nacional de Contralorías de Servicio  2. Revisar, analizar y modificar aquellos aspectos que permitan contar con un Reglamento ajustado a los derechos de la ciudadanía y del funcionario a fin de brindar un servicio acorde a las exigencias de los usuarios.						√	√	√				
Elaborar los procedimientos y divulgarlos previa aprobación de Jerarca institucional referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios.	1. Elaborar cada uno de los procedimientos que se ajusten a los lineamientos dados por Ley y su Reglamento.. 2. Revisar en conjunto con las autoridades los procedimientos y ajustar las observaciones que se les realice. 3. Canalizar su autorización y publicación. .					√					√		
Promover ante el Jerarca y las diferentes instancias del MAG, la mejora en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en conjunto con Planificación, Control	1. Análisis de la naturaleza de las inconformidades presentadas. 2. Revisión en reuniones de mejora regulatoria de esos procesos a fin de analizar y proponer cambios en caso de que se pueda para facilitarle al	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

<p>Interno y la Comisión del Plan de Mejora Regulatoria del MAG.</p> <p>Elaborar un Registro y Conformar un archivo de las sugerencias, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios, tanto externos como internos.</p>	<p>usuario el servicio que se le brinda.</p> <p>3.Elaborar informes sobre trámites renovados.</p> <p>1. Clasificar los tipos de usuarios de los servicios y llevar la estadística de las gestiones éstos presenten.</p>	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
<p>Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan, iniciando con oficinas centrales</p>	<p>1 Definir la población a entrevistar y cantidad de la muestra y elaborar el instrumento</p> <p>2 Analizar la información</p> <p>3 Tabularla</p> <p>4 Elaborar el informe</p> <p>Subirlo a la página</p>			✓			✓	✓		✓		✓
<p>Elaborar dos boletines informativos sobre la Contraloría de Servicio y sus competencias.</p>	<p>Elaborar los boletines que contengan información relacionada a la Contraloría de Servicios y de las obligaciones que tienen los funcionarios de brindar un servicio de calidad a los usuarios externos e internos. .</p>				✓					✓		

<p>Subir a la página web del MAG para consulta de los usuarios, la normativa relacionada a la Contraloría de Servicios, Ley 9158, Reglamento 39096, Ley 8220, Ley 7600, entre otras.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificar la información que se subirá a la web</li> <li>2. Coordinar con superiores para su respectiva publicación.</li> <li>3. Revisar la normativa que se vaya publicando a fin de subirla a la página web del MAG</li> </ol>			√									
<p>Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios. (* Sujeto a cuando se conozca de cursos, charlas etc. )</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Recibir capacitaciones con el fin de actualizar conocimientos, promoviendo la mejora continua de la Contraloría de Servicios</li> <li>5. Elaborar los informes correspondientes a las capacitaciones recibidas</li> </ol>												
<p>Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Analizar el requerimiento de información</li> <li>7. Utilizar la información que responda a lo solicitado</li> </ol> <p>Elaborar el informe respectivo</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
<p>Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Número de reuniones</li> </ol> <p>Número de acuerdos que correspondan a la gestión de la Contraloría de Servicios.</p>	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√