



MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA



**PLAN ANUAL DE TRABAJO  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
2017**

**Licda. Lorena Campos Rodríguez**

**NOVIEMBRE - 2016**

## Tabla de contenidos

### Contenido

PRESENTACIÓN .....	3
Introducción .....	4
A. Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	6
1. Misión.....	6
2. Visión .....	7
3. Valores del Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	7
Plenitud Laboral: .....	7
Plenitud Humana: .....	8
Plenitud Ciudadana .....	9
4. Plan Estratégico del Ministerio de Agricultura y Ganadería.....	10
B. Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.....	11
1. Objetivos anuales operativos de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería .....	12
a) Objetivo general.....	12
b) Objetivos específicos.....	12
2. Metas anuales operativas de la Contraloría de Servicios .....	14
3. Indicadores .....	15
4. Actividades.....	16
Cuadro I Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2017 .....	18
11 Cronograma Mensual de _Metas - 2017 .....	29

## **PRESENTACIÓN**

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 cada día orienta 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 cada año fija su plan de trabajo orientándolo al cabal cumplimiento de las funciones que le han sido encomendadas por Ley.

Por lo anterior, a continuación se desarrollan cada una de las acciones que se llevarán a cabo en función del cumplimiento de sus obligaciones.

Lo anterior, en apego a la normativa que regula los derechos de los ciudadanos a que se le brinden respuestas claras, precisas e inmediatas de manera que satisfagan sus requerimientos en cuanto a los servicios que brinda la institución.

## **Introducción**

El presente Plan de Trabajo procura que la Contraloría de Servicios cumpla con las funciones que le han sido encomendadas vía Ley. Esta meta es en conjunto con la colaboración de las diferentes instancias que conforman el Ministerio de Agricultura y Ganadería y está orientada a los objetivos estratégicos y a la búsqueda de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

El proceso que conlleva la puesta en marcha del Plan de Trabajo, está ligado a una serie de elementos como lo es el apoyo directo de las instancias superiores y del presupuesto que se le asigne para poder garantizar el cumplimiento de cada una de las etapas que conlleva su planteamiento.

El éxito de lo que se plantea en este Plan de Trabajo implica un trabajo hombro a hombro con las instancias centrales y regionales.

La Contraloría de Servicio del MAG, es de reciente inscripción en el Sistema Nacional de Contralorías, no obstante, ha logrado dentro de sus posibilidades cumplir en un alto porcentaje con las acciones que se fijaron en el Plan de Trabajo 2015.

En el camino trazado, recién se empieza a avanzar y cada paso en pro de los usuarios de los servicios es una ganancia para todos. Es por ello que año con año se irán realizando actividades que conlleven la divulgación del accionar de la Contraloría de Servicios tanto a nivel interno como para con nuestros usuarios, en donde mediante un proceso participativo se garantice una mejora continua.

En este documento se muestran 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 los derechos de las personas usuarias de los servicios que se les brinda.

## **A. 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.<sup>1</sup>

### **1. 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”.

---

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

## **2. 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”.

## **3. 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:

### **Plenitud Laboral:**

#### *1) 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.

## *2) 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.

### *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.

### *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.

## **Plenitud Humana:**

### *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.



### *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.

### *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.

### **Plenitud Ciudadana**

#### *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.

### *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. 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.

## **B. Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería**

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.

En años anteriores, no se había logrado contar con una Contraloría de Servicios que contara con una persona a tiempo completo., situación que se logró normalizar a finales del año 2015.

Se trazó un Plan de Trabajo y se han alcanzado una serie de actividades que se programaron.

Las constantes llamadas que se hacen a la Contraloría, así como la presentación de diferentes casos, es un indicador de que la ciudadanía conoce de la existencia de esta instancia dentro del Ministerio de Agricultura y Ganadería y que su función es velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos; es decir, intervenir para que el Estado más eficiente, de tal manera que los usuarios se encuentren satisfechos.

Todas las acciones que se realizan en el seno de la Contraloría de Servicios están orientadas a velar porque se brinden servicios con eficiencia y eficacia y por ende garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

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

### **a) Objetivo general**

Ser una instancia mediadora 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 será respetado, así como un buen trato, servicio eficiente, de calidad acorde a los objetivos institucionales.

### **b) Objetivos específicos.**

- Atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios que se brindan por parte del MAG y que presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios, conformando un expediente o registro según sea la naturaleza de la gestión.
- Realizar las indagaciones pertinentes ante las diferentes instancias involucradas de manera que la respuesta que se brinde a los usuarios de los servicios ante un requerimiento esté debidamente soportada en criterios técnicos, administrativos y legales emanados de los responsables.
- Mantener un archivo físico de todos los casos que se presentan en la Contraloría de Servicios hasta su resolución.
- Impulsar el mejoramiento en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios a través de la emisión de boletines durante el año.
- Revisar y actualizar los procedimientos referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios., así como del uso de los buzones de sugerencias.
- Dar seguimiento a las acciones relacionadas con la estructura organizativa del MAG a fin de garantizar que se refleje la Contraloría de Servicios.

- Vigilar que el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería que ya fue debidamente revisado, se apruebe y publique una vez aprobada la estructura organizativa.
- Promover ante el Jefe 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.
- Participar activamente en la Comisión de Mejora Regulatoria institucional.
- 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.
- Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan y analizar los resultados a fin de emitir recomendaciones de mejora en el servicio que se brinda.
- Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios.
- Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.
- Realizar visitas a diferentes regiones del país para dar a conocer el rol de la Contraloría de Servicios o para verificación de información suministrada por usuarios de los servicios
- Establecer mecanismos que le permitan a la Contraloría de Servicios obtener en tiempo y forma los formularios que están a disposición de los usuarios a nivel nacional en donde plasman su criterio con respecto al servicio que se brinda.
- Informar a las jefaturas responsables de los procesos, de observaciones puntuales que hayan realizado los usuarios con relación a los servicios que se brindan a fin de que se corrijan cuando las mismas reflejen irregularidades.

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

- 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
- Lograr un nivel de posicionamiento en el sector de manera que la Contraloría de Servicios se constituya en el canal para hacer valer el derecho de petición.
- Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan dar respuestas a los usuarios de los servicios.
- Registrar el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.
- Mantener una estadística al día de los casos atendidos por la Contraloría de Servicios.
- 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.
- Realizar el 100% de las visitas a las diferentes Direcciones Regionales del MAG a fin de brindar charlas sobre el rol de la Contraloría de Servicios.
- Elaborar los informes que sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios.
- Divulgar por diferentes medios los boletines informativos sobre el servicio al usuario.
- Dar seguimiento al 100% de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios.
- Llevar a cabo una medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería a la ciudadanía utilizando el sistema web.
- Visitar 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.
- Llevar un control de los formularios que se entregarán a cada Dirección Regional que se utilizarán para el buzón de sugerencias que se ha instalado para ese fin.
- Participar en el 100% de las capacitaciones que permitan actualizar conocimientos y aplicarlos en la gestión emprendida de la Contraloría de Servicios.

- Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.

### **3. Indicadores**

- Número de casos presentados ante la Contraloría de Servicios
- Número total de procedimientos elaborados durante el período
- Cantidad de oficios enviados durante el período 2017
- Número de inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos en forma personal
- Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por medios electrónicos.
- Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por escrito.
- Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas al seno de la institución.
- Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas a través de los buzones de sugerencias instalados a nivel regional.
- Número de casos elevados al Jerarca
- Número de casos trasladados a SENASA, INTA, SFE
- Número de estudios de opinión realizados.
- Número de boletines publicados.
- Número de informes elaborados
- Cantidad de capacitaciones recibidas
- Número de participaciones en reuniones
- Número de visitas realizadas a Direcciones Regionales
- Número de visitas realizadas a particulares
- Cantidad de reuniones en dónde se ha participado.
- Número de documentos elaborados para cumplir con la Ley 9158 y su Reglamento, así como la Ley 9097

#### **4. Actividades**

- Atención de los requerimientos presentados por los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería, tomando como referencia la normativa que regula el quehacer de las Contralorías de Servicio y del MAG a fin de resolver las gestiones que se presenten.
- Elaboración de todos los documentos asociados a cada caso que ingresa a la Contraloría de Servicios
- Apertura, rotulación y foliado de los expedientes de los casos atendidos por la Contraloría.
- Trasladar al jerarca los casos que no son propios de la atención de la Contraloría de Servicios para que se le dé el trámite correspondiente cuando se presume que hay asuntos disciplinarios intrínsecos.
- 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 que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Procesar toda la información que se genere producto de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios por los usuarios externos e internos.
- Emitir un informe sobre la encuesta que se aplica anualmente a los usuarios de los servicios y enviar las conclusiones y recomendaciones al jerarca.
- Participar activamente en las reuniones de Mejora Regulatoria que están programadas durante el año, 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.
- Preparar la documentación de reuniones de la Comisión de Mejora Regulatoria.
- Participar en diferentes reuniones que estén vinculadas al servicio al usuario.
- 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
- Participar en las capacitaciones relacionadas con las competencias de la Contraloría de Servicios y de Mejora Regulatoria
- Capacitar al personal de las Direcciones Regionales en cuanto al derecho constitucional de petición de los usuarios,



- Custodiar y administrar el archivo físico - virtual de la Contraloría de Servicios.
- Revisar el buen estado y la ubicación de los buzones de sugerencias existentes en los distintos lugares de atención al usuario, instalados con el fin de atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería
- Visitar a los usuarios externos o internos cuando sea requerido por la Contraloría de Servicios.
- 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.
- 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.
- Gestionar ante las instancias correspondientes la aprobación, publicación y divulgación del Reglamento de Contraloría de Servicios.

<b>CUADRO I PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2017</b>						
<b>Objetivo Estratégico Institucional</b>	<b>Objetivo operativo</b>	<b>Meta</b>	<b>Indicador</b>	<b>Actividades</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
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	Ser una instancia mediadora 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, de calidad acorde a los objetivos institucionales	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	Identificar el número total de casos según la naturaleza de las gestiones presentadas por los usuarios de los servicios del MAG.	Atención de los requerimientos presentados por los usuarios de los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería, tomando como referencia la normativa que regula el quehacer de las Contralorías de Servicio y del MAG a fin de resolver las gestiones que se presenten.	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales y usuarios de los servicios
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios que se brindan por parte del MAG y que	Lograr un nivel de posicionamiento en el sector de manera que la Contraloría de Servicios se constituya en el canal para hacer valer el	Número de casos presentados ante la Contraloría de Servicios Número de casos trasladados a SENASA, INTA, SFE	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	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios

<p>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.</p>	<p>presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios, conformando un expediente o registro según sea la naturaleza de la gestión</p>	<p>derecho de petición.</p>		<p>servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.</p> <p>Elaboración de todos los documentos asociados a cada caso que ingresa a la Contraloría de Servicios</p>		
<p>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</p>	<p>Realizar las indagaciones pertinentes ante las diferentes instancias involucradas de manera que la respuesta que se brinde a los usuarios de los servicios ante un requerimiento esté debidamente soportada en criterios técnicos, administrativos y legales emanados de los responsables.</p>	<p>Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan dar respuestas a los usuarios de los servicios</p> <p>Dar seguimiento al 100% de los casos presentados</p>	<p>Número de documentos elaborados para cumplir con la Ley 9158 y su Reglamento, así como la Ley 9097</p>	<p>Trasladar al jerarca los casos que no son propios de la atención de la Contraloría de Servicios para que se le dé el trámite correspondiente cuando se presume que hay asuntos disciplinarios intrínsecos.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales y usuarios de los servicios</p>

<p>la mejora en la calidad de vida de las familias rurales. 3. Impulsar el mejoramiento y sostenibilidad de la gestión institucional, mediante</p>		<p>ante la Contraloría de Servicios.  Registrar el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.</p>				
<p>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</p>	<p>Mantener un archivo físico de todos los casos que se presentan en la Contraloría de Servicios hasta su resolución</p>	<p>Mantener una estadística al día, de los casos atendidos por la Contraloría de Servicios.  Asimismo contar con un archivo estructurado de manera que sirva de consulta inmediata en el momento en que se requiera información relacionada</p>	<p>Número de inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios internos y externos en forma personal Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por medios electrónicos. Número de inconformidades, denuncias</p>	<p>Apertura, rotulación y foliado de los expedientes de los casos atendidos por la Contraloría.  Custodiar y administrar el archivo físico - virtual de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios,</p>

<p>bajo el concepto de e-agricultura, que contribuya a brindar un servicio de calidad a sus usuarios.</p> <p>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>con la gestión de las Contralorías de Servicio.</p>	<p>o sugerencias atendidas por escrito.</p> <p>Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas al seno de la institución.</p> <p>Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas a través de los buzones de sugerencias instalados a nivel regional.</p> <p>Número de casos elevados al Jerarca</p> <p>Cantidad de oficios enviados durante el período 2017</p>			
---	--	--	---	--	--	--

	<p>Impulsar el mejoramiento en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios a través de la emisión de boletines durante el año</p>	<p>Divulgar por diferentes medios los boletines informativos sobre el servicio al usuario</p>	<p>Número de Boletines divulgados.</p>	<p>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.</p>	<p>I y II semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Superiores</p>
	<p>Revisar y actualizar los procedimientos referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios., así como del uso de los buzones de sugerencias.</p>	<p>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>Número total de procedimientos elaborados durante el período</p>	<p>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</p>	<p>I y II semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios y Gestor de Calidad</p>

	Dar seguimiento a las acciones relacionadas con la estructura organizativa del MAG a fin de garantizar que se refleje la Contraloría de Servicios	Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería		Vigilar que una vez publicada la estructura en la misma se visualice la Contraloría de Servicios del MAG.	I y II Semestre	Contralor/a y Superiores
	Vigilar que el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio de Agricultura y Ganadería que ya fue debidamente revisado, se apruebe y publique una vez aprobada la estructura organizativa	Dar seguimiento ante los superiores jerárquicos de que el Reglamento llegue a la etapa final de aprobación		Gestionar ante las instancias correspondientes la aprobación, publicación y divulgación del Reglamento de Contraloría de Servicios.		Contralor/a y Superiores
	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.	Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.	Número de reuniones, boletines.	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

	Participar activamente en la Comisión de Mejora Regulatoria institucional.	Participar en las capacitaciones relacionadas con las competencias de la Contraloría de Servicios y de Mejora Regulatoria	Número de reuniones	Preparar la documentación de reuniones de la Comisión de Mejora Regulatoria.	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios, Oficial Mayor y Comisión de Mejora Regulatoria Institucional
	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.	Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.	Número de reuniones	Dar 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.	II Semestre	Comisión Institucional de Mejora Regulatoria, Contralor /a de Servicios.



	<p>Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan y analizar los resultados a fin de emitir recomendaciones de mejora en el servicio que se brinda.</p>	<p>Llevar a cabo una medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería a la ciudadanía utilizando el sistema web.</p>	<p>Número de estudios de opinión realizados.</p>	<p>Procesar toda la información que se genere producto de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios por los usuarios externos e internos.</p> <p>Emitir un informe sobre la encuesta que se aplica anualmente a los usuarios de los servicios y enviar las conclusiones y recomendaciones al jerarca.</p>	<p>II Semestre</p>	<p>Contralor/a e instancias del MAG</p>
	<p>Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios</p>	<p>Participar en el 100% de las capacitaciones que permitan actualizar conocimientos y aplicarlos en la gestión emprendida de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Cantidad de capacitaciones recibidas</p>	<p>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.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a, y entes capacitadores</p>

	<p>Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Elaborar los informes que sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios.</p> <p>Brindar información variada en aras de la transparencia</p>	<p>Número de informes elaborados.</p>	<p>Cumplir con las fechas establecidas por las diferentes instancias que demandan informes. MIDEPLAN, Despacho, MR, otros.</p>	<p>I y II Semestre</p>	
	<p>Realizar visitas a diferentes regiones del país para dar a conocer el rol de la Contraloría de Servicios o para verificación de información suministrada por usuarios de los servicios.</p>	<p>Realizar el 100% de las visitas a las diferentes Direcciones Regionales del MAG a fin de brindar charlas sobre el rol de la Contraloría de Servicios</p>	<p>Número de visitas realizadas a Direcciones Regionales Número de visitas realizadas a particulares</p>	<p>Visitar 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.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a</p>

	<p>Establecer mecanismos que le permitan a la Contraloría de Servicios obtener en tiempo y forma los formularios que están a disposición de los usuarios a nivel nacional en donde plasman su criterio con respecto al servicio que se brinda.</p>	<p>Llevar un control de los formularios que se entregarán a cada Dirección Regional que se utilizarán para el buzón de sugerencias que se ha instalado para ese fin.</p>	<p>Número de formularios utilizados por dependencia regional.</p>	<p>Capacitar al personal de las Direcciones Regionales en cuanto al derecho constitucional de petición de los usuarios  Revisar el buen estado y la ubicación de los buzones de sugerencias existentes en los distintos lugares de atención al usuario, instalados con el fin de atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería  Visitar a los usuarios externos o internos cuando sea requerido por la Contraloría de Servicios.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a, Titulares subordinados</p>
--	--	--	---	--	------------------------	--

	<p>Informar a las jefaturas responsables de los procesos, de observaciones puntuales que hayan realizado los usuarios con relación a los servicios que se brindan a fin de que se corrijan cuando las mismas reflejen irregularidades.</p>	<p>Mediante comunicados oficiales de los resultados de las encuestas</p>	<p>Cantidad de envíos.</p>	<p>Suministrar los resultados de las encuestas principalmente de aquellos puntos en donde los usuarios han manifestado debilidades en el servicio.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a</p>
--	--	--	----------------------------	--	------------------------	--------------------

### 11 Cronograma Mensual de \_Metas - 2017

Objetivo Operativo	Anual	META	Tiempo											
			Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Ser una instancia mediadora 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, de calidad acorde a los objetivos institucionales		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	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>														
Atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios que se brindan por parte del		Lograr un nivel de posicionamiento en el sector de manera que la Contraloría	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

MAG y que presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios, conformando un expediente o registro según sea la naturaleza de la gestión	de Servicios se constituya en el canal para hacer valer el derecho de petición.												
Realizar las indagaciones pertinentes ante las diferentes instancias involucradas de manera que la respuesta que se brinde a los usuarios de los servicios ante un requerimiento esté debidamente soportada en criterios técnicos, administrativos y legales emanados de los responsables.	Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan dar respuestas a los usuarios de los servicios.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Dar seguimiento al 100% de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios.												
	Registrar el 100% de las												

	gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.												
Mantener un archivo físico de todos los casos que se presentan en la Contraloría de Servicios hasta su resolución.	Mantener una estadística al día, de los casos atendidos por la Contraloría de Servicios.  Asimismo 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.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Impulsar el mejoramiento en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios a través de la	Divulgar por diferentes medios los boletines informativos			√						√			

emisión de boletines durante el año	sobre el servicio al usuario												
Revisar y actualizar los procedimientos referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios., así como del uso de los buzones de sugerencias.	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.					√							
Dar seguimiento a las acciones relacionadas con la estructura organizativa del MAG a fin de garantizar que se refleje la Contraloría de Servicios	Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería		√										
Vigilar que el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría del Ministerio	Dar seguimiento ante los superiores						√						



de Agricultura y Ganadería que ya fue debidamente revisado, se apruebe y publique una vez aprobada la estructura organizativa	jerárquicos de que el Reglamento llegue a la etapa final de aprobación												
Promover ante el Jерarca 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	Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Participar activamente en la Comisión de Mejora Regulatoria institucional	Participar en las capacitaciones relacionadas con las competencias de la Contraloría de Servicios y de Mejora Regulatoria.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad	Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería	Control Interno, Mejora Regulatoria, otros.												
Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan y analizar los resultados a fin de emitir recomendaciones de mejora en el servicio que se brinda.	Llevar a cabo una medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería a la ciudadanía utilizando el sistema web.							√					
Recibir capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios. (Esta meta dependerá de la programación de capacitaciones que se divulguen por parte de la Secretaria Técnica.	Participar en el 100% de las capacitaciones que permitan actualizar conocimientos y aplicarlos en la gestión emprendida de la Contraloría de Servicios												
Elaborar los informes que sean requeridos por las	Elaborar los informes que			√									

diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.	sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios.  Brindar información variada en aras de la transparencia												
Realizar visitas a diferentes regiones del país para dar a conocer el rol de la Contraloría de Servicios o para verificación de información suministrada por usuarios de los servicios	Realizar el 100% de las visitas a las diferentes Direcciones Regionales del MAG a fin de brindar charlas sobre el rol de la Contraloría de Servicios .			√			√		√		√		
Establecer mecanismos que le permitan a la Contraloría de Servicios obtener en tiempo y forma los formularios que están a disposición	Llevar un control de los formularios que se entregarán a cada Dirección Regional que		√										

de los usuarios a nivel nacional en donde plasman su criterio con respecto al servicio que se brinda.	se utilizarán para el buzón de sugerencias que se ha instalado para ese fin												
Informar a las jefaturas responsables de los procesos, de observaciones puntuales que hayan realizado los usuarios con relación a los servicios que se brindan a fin de que se corrijan cuando las mismas reflejen irregularidades.	Mediante comunicados oficiales de los resultados de las encuestas	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√