



**PLAN ANUAL DE TRABAJO
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
2018**

Licda. Lorena Campos Rodríguez

NOVIEMBRE - 2017

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, 2015-2018	10
B. Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería	10
Cuadro # 1. Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2018	12
Cuadro #2. Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2018	13
Cuadro 3. Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2018.....	16
Cuadro 4. Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del MAG, año 2018.....	18
Cronograma Mensual de _Metas – 2018.....	22

PRESENTACIÓN

El Ministerio de Agricultura y Ganadería, logró crear la Contraloría de Servicios como un mecanismo para que las personas usuarias, hagan uso del derecho constitucional de petición, así como de poder manifestar sus inconformidades, quejas, etc, que permitan un mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que se brindan.

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.

Desde el momento en que se dicta el Decreto 40199 sobre Datos Abiertos, se inicia toda una labor que complementa el tema de la transparencia y que debe dársele un seguimiento para que la institución continúe estando dentro las instancias con mejor nota en temas de transparencia.

El Plan de Trabajo 2018, 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 dentro de la institución.

Por lo anterior, a continuación se desarrollan cada una de las acciones que se llevarán a cabo en función del cumplimiento de la normativa que regula el accionar de las Contralorías de Servicios.

Este Plan de trabajo, está orientado a hacer valer 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 está enfocado al cumplimiento de la normativa que regula el accionar de las Contralorías de Servicio. La labor encomendada en la Ley 9158 va más allá con la promulgación de los Decretos 40199 y 40200 al haberse dado a la figura Contralora, una asignación como Oficial de Acceso a la Información, el cual paralelamente debe apoyar el que la institución mantenga una política de datos abiertos hacia la ciudadanía.

Esta labor se alcanza en la medida en que se continúe contando con el apoyo de las altas autoridades y la colaboración de las diferentes instancias que conforman el Ministerio de Agricultura y Ganadería y que robustecen el cumplimiento de los decretos citados. Entre ellos está planificación, informática, dirección administrativa, sistema unificado de información, prensa y un representante del despacho ministerial.

Cada acción que se lleve a cabo está orientada a los objetivos estratégicos de la institución y a la búsqueda de la satisfacción de los usuarios de los servicios.

El conjunto de obligaciones que conlleva el accionar de la Contraloría de Servicios, no puede verse desligada del compromiso que la institución ha asumido en materia de transparencia, por lo que además debe contar con un presupuesto que le garantice el cumplimiento de cada una de las etapas que conlleva su accionar.

La Contraloría de Servicios continuará realizando acciones en pro de la ciudadanía atendiendo en tiempo y forma los requerimientos de información a través de las instancias centrales y regionales.

Aun cuando esta Contraloría de Servicios es relativamente nueva, se han hecho grandes esfuerzos por avanzar en el cumplimiento de la norma que regula el servicio al usuario y de igual forma ha ido dándose a conocer en el ámbito institucional cada vez que un ciudadano demanda la atención de los funcionarios. Sin lugar a dudas, queda mucho camino por recorrer y se espera que cada vez la ciudadanía participe en hacer valer sus derechos constitucionales.

En este documento se muestran las acciones estratégicas 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, Decreto 40199 sobre Gobierno Abierto y Decreto 40200 sobre Acceso a la Información, con el fin de garantizar transparencia en la gestión y los derechos de las personas usuarias de los servicios y por ende continuar en la lista de las instituciones con mejor nota en este tema.

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 agro-productivo.

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

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

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”.

¹ 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:

Es importante señalar que de los cinco objetivos institucionales los siguientes están alineados a la labor de la Contraloría de Servicios:

- 1) Impulsar el mejoramiento y sostenibilidad de la gestión institucional, mediante servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y la institución.
- 2) 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.
- 3) 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 desde el momento en que se inscribió en la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio ha venido participando activamente en las diversas capacitaciones que brinda esa Secretaría, asimismo, ha incorporado las observaciones e implementado los diversos aprendizajes buscando con ello una mejora continua de su accionar.

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

Se trazó un Plan de Trabajo y a la fecha se han alcanzado una serie de logros cuyas actividades se programaron para el año 2016 y 2017.

Las constantes llamadas que hacen los ciudadanos a la Contraloría de Servicios, así como la presentación ante ésta de diferentes casos, es un indicador de que la ciudadanía ha ido tomando conocimiento de la existencia de esta instancia dentro del Ministerio de Agricultura y Ganadería y de que su función es velar por el buen funcionamiento de los servicios públicos; es decir, intervenir para que el Estado sea más eficiente, de tal manera que los usuarios se muestren satisfechos al tener una oficina a la cual recurrir.

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., asimismo el que se cumpla con el derecho constitucional de petición, la Ley 9097, 7600, Decreto 40199 sobre Datos Abiertos y 40200 de Transparencia y Acceso a la Información. Este último al haberse designado como Oficial de Acceso de la Información a persona que funge como Contralora de Servicios.

Las acciones que comprende este Plan de Trabajo responden a los objetivos estratégicos de la Institución, principalmente a aquellos que no son de orden técnico, razón por la cual solamente tres de ellos serán la base para orientar la gestión de la Contraloría de Servicios, iniciando con una primer matriz que refleja aspectos generales y posteriormente se identifican cada objetivo estratégico de la institución con los objetivos específicos de la Contraloría que se han trazado para el período 2018, siendo el cuadro No. 4 el que detalla la labor esencial del quehacer diario.

CUADRO # 1. PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2018

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo anual operativo de la Contraloría de Servicios	Meta anual	Indicador anual	Actividades	Tiempo	Responsable
2015-2018	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 y de calidad.	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	Alcanzar que el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, lleguen a buen término con el ciudadano., ajustando el accionar a los tiempos establecidos en el marco jurídico.	Llevar a cabo el conjunto acciones que permitan brindar una atención oportuna a 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 del MAG, Contralor de Servicio de los Órganos Adscritos, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales
	Generar la documentación que soporten las acciones llevadas a cabo por la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso a la información	Presentar los informes, oficios, actas y otros documentos en tiempo y forma ante la instancia que los demande	Cantidad de documentos	Ajustar los documentos al ordenamiento jurídico, haciendo todas las consultas y lecturas necesarias	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios del MAG

CUADRO #2. PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2018

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivos específicos de la Contraloría de Servicios	Meta	Indicador	Actividades	Tiempo	Responsable
<p>1. Impulsar el mejoramiento y sostenibilidad de la gestión institucional, mediante servicios que respondan a las necesidades de los ciudadanos y la institución.</p>	<p>-Garantizar en todo momento el derecho de los ciudadanos de obtener información por diferentes medios sobre las quejas, inconformidades o trámites presentados ante la Contraloría de Servicios, Oficial de Acceso a la Información u otras instancias.</p> <p>-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.</p> <p>-Verificar que la Contraloría de Servicios se vea reflejada como Unidad Staff en la nueva estructura organizativa que se encuentra en trámite de aprobación por parte de MIDEPLAN.</p> <p>-Contar con un Reglamento de Contraloría de Servicios, debidamente publicado en Gaceta que permita orientar la gestión interna de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>Atender el 100% de los requerimientos de información, quejas, inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios y lograr que se les brinden respuestas en tiempo y forma cuando de acceso a la información se refiere, como un principio de transparencia y forma de rendir cuentas.</p> <p>Conseguir que la totalidad de las peticiones de información presentadas por la ciudadanía se atiendan en los tiempos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.</p> <p>-Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería.</p> <p>-Alcanzar la inclusión de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa del MAG para así poder gestionar la publicación del Reglamento.</p>	<p>Porcentaje de casos atendidos contra casos resueltos a satisfacción de los usuarios.</p> <p>Cantidad de peticiones presentadas por los ciudadanos haciendo uso del derecho constitucional, artículo 27 y Ley 9097</p> <p>Publicación en Gaceta de la Estructura del MAG</p> <p>- Conseguir que una vez que se publique la estructura del MAG, Legal haga la gestión de publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios</p>	<p>-Análisis del requerimiento de información.</p> <p>-Traslado del caso a la instancia respectiva para su atención.</p> <p>-Seguimiento y resolución final</p> <p>-Registrar cada uno de los casos.</p> <p>-Abrir expedientes</p> <p>-Dar seguimiento ante la instancia responsable a fin de que se cumplan con los plazos establecidos.</p> <p>Divulgar por medios virtuales la publicación de la inclusión de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa del MAG.</p> <p>Divulgar por diferentes medios la publicación oficial del Reglamento de la Contraloría de Servicios.</p>	<p>I y II semestre del 2018</p>	<p>Contralor de Servicios</p> <p>Contralores de Servicio de Órganos Adscritos y Oficiales de Acceso de la Información</p> <p>Equipo Institucional Datos Abiertos</p> <p>Jefaturas</p> <p>Máximo Jerarca</p> <p>Oficial de Simplificación de Trámites</p> <p>Titulares subordinados</p>

	<p>-Liderar el proceso de Acceso a la Información y Datos Abiertos del MAG.</p> <p>-Participar activamente en el cumplimiento de la Ley 8220 sobre Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos en lo que respecta al cumplimiento de la presentación de Planes de Mejora Regulatoria a nivel de la institución y del Sector Agropecuario.</p>	<p>Cumplir con lo que demanda la Presidencia de la República en cuanto a poner a disposición de la ciudadanía la información que no tenga restricción de Ley según Decretos 40199 y 40200</p> <p>-Velar porque se cumplan los plazos establecidos por el MEIC en cuanto a presentación de Planes de Mejora Regulatoria de la Institución y del Sector.</p>	<p>Lograr que la información que debe contener la página web, se encuentre constantemente actualizada.</p> <p>No. de Planes de Mejora concluidos en su totalidad en el año en que se presentaron.</p> <p># de Reuniones efectuadas</p>	<p>-Convocar a reuniones del equipo de trabajo de datos abiertos.</p> <p>-Elaborar los oficios de solicitud de información para las diferentes instancias</p> <p>-Rendir informes ante la Presidencia de la República sobre los datos que ellos demanden.</p> <p>-Dar seguimiento a cada una de las acciones relacionadas al cumplimiento de los Planes de Mejora Regulatoria del MAG y del Sector Agropecuario</p> <p>-Elaborar los diferentes borradores de oficio que deben ser firmados por el jerarca, en donde se dan los lineamientos institucionales con respecto al cumplimiento de los PMR</p> <p>-Elaborar las actas que correspondan a las reuniones que se llevan a cabo en forma bimensual en el tema de Mejora Regulatoria.</p> <p>-Participar en las reuniones a nivel Institucional de Mejora Regulatoria y a nivel nacional cuando por delegación se solicita</p> <p>-Preparar toda la documentación de reuniones de la Comisión Institucional de Mejora Regulatoria.</p>		
--	---	--	--	---	--	--

				<p>-Promover ante el Jera y las diferentes instancias del MAG, acciones que permitan cumplir con lo que demanda la Ley 8220 en lo que respecta a Mejora Regulatoria a fin de brindar servicios más eficientes y de calidad a los ciudadanos.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

CUADRO 3. PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2018

Objetivo Institucional	Estratégico	Objetivo Específico de la Contraloría de Servicios	Meta	Indicador	Actividades	Tiempo	Responsable
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		Velar porque la información que se genere al seno de la institución esté disponible en la página web y en formatos abiertos de manera que la misma sea reutilizable por los usuarios	Cumplir con la normativa que obliga a las instituciones a colgar en sus sitios web toda la información que se genere en la institución, siempre y cuando ésta no tenga una restricción por Ley.	<p># de archivos por instancia subidos a la web.</p> <p># de reuniones con el equipo de funcionarios que conforman Datos Abiertos.</p> <p># de Actas elaboradas con relación a reuniones sobre datos abiertos.</p> <p># de oficios enviados a cada instancia en seguimiento a información que debe estar en la web.</p> <p>#. de capacitaciones recibidas a lo interno en cuanto a la información que debe contener la web.</p> <p>#. de capacitaciones externas sobre información que debe contener la web.</p> <p>No. de informes enviados al Jerarca con respecto a denuncias por negar información oficial</p> <p>No. de boletines, comunicados o circulares, elaborados y puestos a disposición de los usuarios por medio de la página Web.</p>	<p>Reuniones del equipo de trabajo conformado para datos abiertos y transparencia.</p> <p>Estrategias a seguir con el fin de cumplir con los Decretos 40199 y 40200, sobre transparencia y acceso a la información y datos abiertos.</p> <p>Elaboración de boletines donde se divulgue la obligatoriedad de subir la información requerida en los decretos mencionados.</p>	I y II Semestre	<p>Contralor/a de Servicios del MAG, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales</p> <p>Oficial de Simplificación de trámites.</p> <p>Tecnologías de Información</p> <p>Comunicación</p> <p>Prensa</p>

	<p>-Impulsar el mejoramiento en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios a través de la emisión de documentos sobre derechos de la ciudadanía durante el año.</p> <p>-Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan mantener a la institución en los primeros lugares de conformidad al índice de transparencia impulsado por la Defensoría de los Habitantes y la Presidencia de la República.</p>	<p>-Divulgar por diferentes medios Boletines normativa, políticas de derecho de petición etc sobre el servicio al usuario.</p> <p>Retroalimentado la página web con información que suministren las diferentes instancias del Ministerio de manera que se cumpla con el índice de transparencia y los Decretos 40199 y 40200</p>	<p>Cantidad de gestiones atendidas y subidas a la web relacionadas a los diferentes informes sobre casos atendidos que se generan en la Contraloría de Servicios y/o Oficial de Acceso a la Información</p> <p>Número de inconformidades, denuncias o sugerencias atendidas por no brindar información al ciudadano.</p>	<p>Elaboración de diferentes informes donde se reflejen las estadísticas relacionadas a los servicios que demanda la ciudadanía</p> <p>Generación de oficios con requerimientos de información o circulares que permitan activar el sistema para contar con los datos en la página web.</p> <p>Mantener una estadística que permita determinar si hubo incumplimiento de la norma que obliga a brindar información a la ciudadanía.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios</p> <p>Prensa</p>
--	--	--	--	---	------------------------	---

CUADRO 4. PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG, AÑO 2018

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Específico de la Contraloría de Servicios	Meta	Indicadores	Actividades	Tiempo	Responsable
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.	Gestionar 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 y Oficial de Acceso a la Información	Atender, registrar y dar seguimiento al 100% de los requerimientos de información, quejas, inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios y lograr que se les brinden respuestas en tiempo y forma cuando de acceso a la información se refiere, como un principio de transparencia y forma de rendir cuentas.	<p>-Número de casos identificados y documentados que han sido presentados por los usuarios según sea la naturaleza del requerimiento.</p> <p>-Número total de oficios enviados durante el período del PAT.</p> <p>-Número de inconformidades, denuncias o sugerencias presentadas por los usuarios del MAG, en forma personal, por la web, buzón o correo.</p> <p>-Número de casos trasladados a SENASA, INTA, SFE</p> <p>-Número de casos elevados al Jeraarca</p> <p>-Número de boletines publicados.</p> <p>-Número de informes elaborados</p> <p>-Número de documentos elaborados para cumplir la Ley 9158 y su Reglamento y 9097</p> <p>No. de requerimientos atendidos relacionados a quejas e inconformidades de servicios del MAG</p> <p>No. de requerimientos atendidos relacionados a quejas e inconformidades de los órganos adscritos</p> <p>No. de requerimientos de información según Decreto de Transparencia y Acceso de la Información</p>	<p>-Registrar en la matriz correspondiente la acción llevada a cabo por la Contraloría de Servicios.</p> <p>-Contactar al ciudadano en caso de requerir ampliar información.</p> <p>-Elaboración del documento respectivo: Acta, oficio, Informe, otros.</p> <p>-Traslado a la instancia responsable del servicio para que se refiera a lo denunciado.</p> <p>-Clasificación de todos los documentos asociados a cada caso que ingresa a la Contraloría de Servicios.</p> <p>-Apertura, rotulación y foliado de los expedientes de los casos atendidos por la Contraloría y/ Oficial de Acceso de la Información.</p> <p>-Trasladar al jeraarca 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>	I y II Semestre	<p>Contralor/a de Servicios del MAG, Jeraarca, titulares subordinados colaboradores institucionales</p> <p>Contralores de Servicio de Órganos Adscritos y Oficiales de Acceso de la Información</p> <p>Oficial de Simplificación de trámites.</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>Rendir una respuesta al ciudadano que satisfaga su requerimiento de información, asegurando que la misma esté debidamente soportada en criterios técnicos y legales.</p>	<p># de oficios enviados a los involucrados.</p> <p># de llamadas realizadas a los involucrados</p> <p># de consultas a la normativa que regula el accionar de la institución en el tema en cuestión</p> <p># de informes finales sobre el caso</p>	<p>-Seguimiento hasta verificar que se le haya brindado la atención al usuario con respecto a su requerimiento de información.</p> <p>Consultar a las diferentes instancias sobre las competencias que le han sido conferidas por Ley a fin de brindar una respuesta al ciudadano.</p> <p>-Procesar toda la información que se genere producto de la indagación gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios por los usuarios externos e internos.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios del MAG, Jerarca, titulares subordinados colaboradores institucionales Oficial de Simplificación de trámites.</p>
	<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 según corresponda.</p>	<p>Contar con un documento que le permita a las autoridades del MAG, conocer la opinión de los usuarios con relación a los servicios que se brindan, para una mejor toma de decisiones y ajustes en el quehacer de las diferentes instancias.</p>	<p>-Número de estudios de opinión realizados.</p> <p>-Número de ciudadanos que llenaron la encuesta</p> <p>-Número de correos enviados para invitar a participar en la encuesta</p> <p>-Cantidad invitaciones vía correo que fueron rechazados por haberse suprimido esas direcciones</p>	<p>Elaborar el borrador de la encuesta</p> <p>Someterlo a aprobación de las autoridades</p> <p>Subirlo a la Web para ser accesado por los usuarios</p> <p>Enviar a todas las direcciones de correo que se encuentran en la base de datos del MAG, la invitación para ingresar a llenar la encuesta.</p> <p>Cerrar el período de recibo de respuestas</p> <p>Filtración de datos a una hoja Excel</p>	<p>II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Jerarcas, Tecnologías de Información</p>

	<p>Revisar y actualizar los procedimientos relacionados a la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso de la Información</p>	<p>Contar con los procedimientos debidamente validados por las instancias competentes que permitan actuar en apego a la normativa que regula el quehacer de la Contraloría de Servicios y del Oficial de Acceso de la Información.</p>	<p>No. de procedimientos debidamente publicados en el sitio Web del MAG con respecto a las gestiones presentadas por la ciudadanía relacionadas a quejas, disconformidades en cuanto al servicio brindado y/o negación a entregar información pública que no tenga restricción legal.</p>	<p>Elaboración de matrices y gráficos con los resultados según variable consultada</p> <p>Análisis de los datos</p> <p>Redacción de informe final en donde se emiten conclusiones y recomendaciones con el propósito de que se consideren para corregir cualquier debilidad detectada.</p> <p>Envío al jerarca del informe final.</p> <p>Subida a la web para cumplir con el índice de transparencia.</p>	<p>I Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios</p> <p>Jefatura</p> <p>Planificación</p>
	<p>Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros</p>	<p>Tomar decisiones que permitan a la institución brindar servicios más expeditos y de calidad a los usuarios, de manera que se satisfagan sus necesidades.</p>	<p>No. de reuniones efectuadas</p> <p>No. de acuerdos tomados</p> <p>No. de actas levantadas</p> <p>No. de agendas elaboradas</p>	<p>Analizar el procedimiento respectivo y hacer las actualizaciones que se deriven de la experiencia, de la norma, etc.</p> <p>Validar ante Planificación las actualizaciones del procedimiento</p> <p>Dar seguimiento para que se publiquen.</p> <p>Agendar las reuniones</p> <p>Convocar a reuniones</p> <p>Preparar documentos que se requieren para reuniones –seguim.acuerd</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios, Funcionarios de Control Interno, encargados de Planes de Mejora Regulatoria</p>

	<p>Participar en capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios y Oficiales de Acceso de la Información</p>	<p>Recibir el 100% de las capacitaciones a las cuales se invita a la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso de la Información.</p>	<p>No. de invitaciones a capacitaciones No. de capacitaciones recibidas</p>	<p>-Asistir a las convocatorias de capacitación e incorporar a las acciones de la Contraloría de Servicios todas aquellas directrices de orden legal y técnicas.</p> <p>Divulgar a través de diferentes medios aquellos lineamientos que se emiten a través de las capacitaciones recibidas en temas de Contraloría de Servicios y de Oficial de Acceso a la Información.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios del MAG Prensa</p>
	<p>Elaborar el Plan de Trabajo e Informe anual de labores Colaborar con el Despacho con respecto al Informe del Jerarca</p>	<p>Cumplir con lo que establece la Ley 9158 y ajustar los mecanismos de acción a los intereses de la ciudadanía en cuanto a quejas, disconformidades, etc., así como de acceso a la información pública.</p>	<p>Presentar los documentos en el tiempo establecido por MIDEPLAN</p>	<p>Elaboración del plan de trabajo e informes utilizando de insumo las matrices donde se consignan los datos referentes a las quejas, disconformidades etc, presentadas por la ciudadanía.</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Contralor/a de Servicios Despacho Ministerial</p>

11 Cronograma Mensual de _Metas - 2018

Objetivo Anual Operativo	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.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
	Generar toda la documentación que soporten las acciones llevadas a cabo por la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso a la información.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
OBJETIVOS ESPECÍFICOS													
Garantizar en todo momento el derecho de los ciudadanos de obtener información por diferentes medios sobre las quejas, inconformidades o trámites presentados ante la Contraloría de Servicios, Oficial de Acceso a la Información u otras instancias.	Atender el 100% de los requerimientos de información, quejas, inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios y lograr que se les brinden respuestas en tiempo y forma cuando de acceso a la información se refiere, como un principio de transparencia y forma de rendir cuentas.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
-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.	Conseguir que la totalidad de las peticiones de información presentadas por la ciudadanía se atiendan en los tiempos establecidos en la Ley General de la Administración Pública.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Verificar que la Contraloría de Servicios se vea reflejada como Unidad Staff en la nueva estructura organizativa que se encuentra en trámite de aprobación por parte de MIDEPLAN.	-Lograr que la Contraloría de Servicios se visualice en la estructura organizativa del Ministerio de Agricultura y Ganadería.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Contar con un Reglamento de Contraloría de Servicios, debidamente publicado en Gaceta que permita orientar la gestión interna de la Contraloría de Servicios.	Alcanzar la inclusión de la Contraloría de Servicios dentro de la estructura organizativa del MAG para así poder gestionar la publicación del Reglamento.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Liderar el proceso de Acceso a la Información y Datos Abiertos del MAG.	Cumplir con lo que demanda la Presidencia de la República en cuanto a poner a disposición de la ciudadanía la información que no tenga restricción de Ley según Decretos 40199 y 40200	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
-Participar activamente en el cumplimiento de la Ley 8220 sobre Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos en lo que respecta al cumplimiento de la presentación de Planes de Mejora Regulatoria a nivel de la institución y del Sector Agropecuario.	-Velar porque se cumplan los plazos establecidos por el MEIC en cuanto a presentación de Planes de Mejora Regulatoria de la Institución y del Sector.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Velar porque la información que se genere al seno de la institución esté disponible en la página web y en formatos abiertos de manera que la misma sea reutilizable por los usuarios	Cumplir con la normativa que obliga a las instituciones a colgar en sus sitios web toda la información que se genere en la institución, siempre y cuando ésta no tenga una restricción por Ley.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setie	Octub	Novie	Dicie
-Impulsar el mejoramiento en la calidad de los servicios que se brindan a los usuarios a través de la emisión de documentos sobre derechos de la ciudadanía durante el año.	-Divulgar por diferentes medios Boletines normativa, políticas de derecho de petición etc sobre el servicio al usuario.				√				√				
Coordinar con las instancias del Ministerio que brinden insumos de información que permitan mantener a la institución en los primeros lugares de conformidad al índice de transparencia impulsado por la Defensoría de los Habitantes y la Presidencia de la República.	Retroalimentado la página web con información que suministren las diferentes instancias del Ministerio de manera que se cumpla con el índice de transparencia y los Decretos 40199 y 40200			√			√			√			
Gestionar 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 y Oficial de Acceso a la Información	Atender, registrar y dar seguimiento al 100% de los requerimientos de información, quejas, inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios y lograr que se les brinden respuestas en tiempo y forma cuando de acceso a la información se refiere, como un principio de transparencia y forma de rendir cuentas.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
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.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
		√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√

		Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiem	Octubre	Noviem	Diciemb
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 según corresponda.	Contar con un documento que le permita a las autoridades del MAG, conocer la opinión de los usuarios con relación a los servicios que se brindan, para una mejor toma de decisiones y ajustes en el quehacer de las diferentes instancias.									√			
4. Revisar y actualizar los procedimientos relacionados a la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso de la Información	Contar con los procedimientos debidamente validados por las instancias competentes que permitan actuar en apego a la normativa que regula el quehacer de la Contraloría de Servicios y del Oficial de Acceso de la Información.			√						√			
5. Participar en reuniones de las diferentes comisiones que se programan durante el año. Control Interno, Mejora Regulatoria, otros	Tomar decisiones que permitan a la institución brindar servicios más expeditos y de calidad a los usuarios, de manera que se satisfagan sus necesidades.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Participar en capacitaciones sobre lineamientos y políticas a implementar por parte de las Contralorías de Servicios y Oficiales de Acceso de la Información	Recibir el 100% de las capacitaciones a las cuales se invita a la Contraloría de Servicios y Oficial de Acceso de la Información.	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
Elaborar el Plan de Trabajo e Informe anual de labores	Cumplir con lo que establece la Ley 9158 y ajustar los mecanismos de acción a los intereses de la ciudadanía en cuanto a quejas, disconformidades, etc., así como de acceso a la información pública.	√	√	√							√	√	

8. Colaborar con el Despacho con respecto al Informe del Jerarca que debe presentar ante MIDEPLAN relacionado a la labor de la Contraloría de Servicios.	Cumplir con lo que establece la Ley 9158	√	√	√									
Elaborar los informes que sean requeridos por las diferentes instancias con relación a la gestión emprendida por la Contraloría de Servicios.	Elaborar los informes que sean solicitados por las diferentes instancias relacionadas con la gestión de la Contraloría de Servicios. Brindar información variada en aras de la transparencia	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√



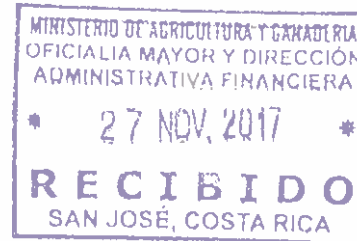
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
Contraloría de Servicios



Recibido por:
William Gayle Barrantes

María de los Angeles Cortés Chaves

27 de noviembre del 2017
CS-048-2016



Licenciada
Adela Chaverri T.
Jefa
Secretaría Técnica
Sistema Nacional de Contralorías de Servicios
MIDEPLAN
S. O.

Estimada Licenciada:

Reciba un cordial saludo y a la vez me permito remitir en tiempo y forma el Plan de Trabajo 2018 de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Atentamente,

Licda. Lorena Campos Rodríguez
Contralora de Servicios
Oficial Acceso Información
Ministerio de Agricultura y Ganadería

Aprobado por: Ana Cristina Quirós Soto
Oficial Mayor y Directora Adm. Financiera
Ministerio de Agricultura y Ganadería



LCR/mcch.-