

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIO
AÑO 2021**

Licda. Lorena Campos Rodríguez

NOVIEMBRE - 2020

Tabla de Contenidos

INTRODUCCIÓN	1
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ANUALES OPERATIVOS	2
TABLA DETALLADA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG 2021.....	3

INTRODUCCIÓN

El presente Plan Anual de Trabajo 2021, ha seguido los lineamientos establecidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio en la ***“Guía para la elaboración del Plan Anual de Trabajo –PAT- de las Contralorías de Servicios, año 2021”***.

Se muestra la información sustantiva correspondiente a las actividades a desarrollar en el ejercicio 2021, mediante las tablas que se han suministrado por parte de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Esta información está totalmente vinculada a las funciones establecidas en la Ley 9158 y su Reglamento, así como, las señaladas en el Reglamento Orgánico del Ministerio de Agricultura y Ganadería, publicado el 14 de febrero 2018 en el Alcance N°33 de La Gaceta No. 28, Decreto 40863-MAG, específicamente en el artículo 7, en donde se detallan las funciones para la Contraloría de Servicios de este Ministerio.

La Contraloría de Servicios es unipersonal y para el año 2021 la única funcionaria está dentro del grupo del personal con derecho a jubilación.

Asimismo, la persona Contralora continuará ejerciendo el rol de Oficial de Acceso a la Información, proceso que se complementa con el resto de las gestiones que se atienden a nivel de Contraloría de Servicios.

Este Plan de Trabajo para el ejercicio 2021, va orientado al cumplimiento de la Ley de Contralorías de Servicio y del resto de normativa que está en función de brindar información a la ciudadanía y de facilitar el acceso a los servicios que brinda la institución.

Como continuidad al Plan de Trabajo 2020, en el presente documento se detallan las acciones que se llevarán a cabo en el año 2021 en cumplimiento de la Ley 9158 y su Decreto de Reglamento No. 39096-PLAN, así como Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso

de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto 40199 sobre Gobierno Abierto y Decreto 40200 sobre Acceso a la Información, Ley 7600.

Lo anterior, por cuanto esa normativa y otras conexas, regulan el accionar de las Contralorías de Servicios, haciendo valer los derechos de los ciudadanos a que se le brinden respuestas claras, precisas e inmediatas de manera que satisfagan sus requerimientos de atención e información.

Este Plan de Trabajo 2021 está vinculado al PLAN DE INTERVENCIONES ESTRATÉGICAS 2019-2022 del MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ANUALES OPERATIVOS

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

TABLA DETALLADA DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MAG 2021

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

	cuales se deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en normativa.				-Canalizar a la instancia competente el requerimiento de información y establecer plazo de respuesta -Brindar respuesta al ciudadano.		
--	--	--	--	--	--	--	--

	<p>2. Lograr que la Contraloría de Servicio alcance un nivel de posicionamiento en el sector y que se constituya en el canal para hacer valer los derechos de los ciudadanos, atendiendo los requerimientos de información que les permita alcanzar su capacidad en la actividad que desarrollan.</p>	<p>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.</p>	<p>Documentar o respaldar por medios electrónicos el 100% por medio de expedientes o carpetas virtuales, cada uno de los casos presentados ante la Contraloría de Servicios de manera que se respalde con evidencia la función llevada a cabo para suplir de una respuesta al ciudadano.</p>		<p>Recibir el 100% de los requerimientos de información presentados por la ciudadanía siguiendo las actividades que se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Registrar el caso -Rotular los expedientes -Conformar expedientes -Abrir carpetas -Foliar los documentos -Archivar en orden cronológico cada documento según su ingreso -Llevar un control de los casos que están pendientes -Rotular en caso de que el mismo se encuentre cerrado -Según el caso, presentar informes. -Elaborar oficios -Levantar Actas. 	<p>I y II Semestre.</p>	<p>Despacho, Contraloría de Servicios Instancias involucradas.</p>
--	---	---	--	--	---	-------------------------	--

	<p>3. Apoyar al Oficial de Simplificación de Trámites, cuando sea requerido por éste, en el proceso de mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda la institución a nivel sectorial, impulsando el cumplimiento de planes de mejora regulatoria.</p>	<p>Cumplir bajo instrucción al 100% las actividades programadas por el MEIC para el cumplimiento de la Ley 8220 en cuanto a Planes de Mejora Regulatoria</p>	<p>Dar seguimiento bajo instrucción para que cada uno de los órganos adscritos e instituciones del sector cumplan con los lineamientos y plazos establecidos en cuanto a presentación de avances de los PMR-2021 por medio de:</p> <p>No. de oficios elaborados para instituciones del sector u órganos adscritos.</p> <p>No. de correos remitidos a órganos adscritos e instituciones del sector.</p> <p>No. de instituciones del sector que no cumplieron con presentación PMR.</p>		<p>-Colaborar bajo instrucción a nivel del Despacho Ministerial en elaborar lineamientos que van dirigidos a los jefes del Sector en cuanto al tema de Mejora Regulatoria, así como el control sobre el No. de Planes de Mejora concluidos en su totalidad en el año en que se presentaron</p>	<p>I y II Semestre</p>	<p>Despacho ministro, Despacho Viceministra, Órganos Adscritos, Instituciones del Sector</p>
--	---	--	---	--	--	----------------------------	--

Objetivo estratégico institucional 2019-2022	Objetivo anual operativo de la contraloría de servicios	Meta	Indicador	Fórmula del indicador	Actividades	Cronograma /tiempo	Responsables
2. Lograr una gestión efectiva de la institucionalidad pública del agro con la entrega de productos y servicios que den respuesta oportuna a las necesidades del sector productivo.	1. Mediar para que se cumplan los derechos de las personas usuarias de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería, velando que su derecho de petición sea respetado, así como un buen trato, servicio eficiente y de calidad.	Velar en un 100% que se cumpla con los derechos de los ciudadanos a tener respuestas en los tiempos fijados por ley, así como que se tenga a disposición la información sobre los servicios que se brindan en la institución optimizando con ello el servicio al cliente.	Cubrir la totalidad de requerimientos de información atendidos en por la Contraloría de Servicios que han sido recibidos en forma satisfactoria por el usuario.		<ul style="list-style-type: none"> -Recibir la solicitud de información -Registrar la solicitud -Analizar el requerimiento de información -Trasladar a la instancia competente en donde se ajusten los plazos para responder a la petición según los plazos establecidos en la normativa las gestiones al ordenamiento jurídico, haciendo todas las consultas y lecturas necesarias. 	I y II Semestre	Contralor/a de Servicios del MAG

	<p>2. Establecer en conjunto con el Equipo de Transparencia y Datos Abiertos las estrategias institucionales que permitan cumplir con los Decretos 40199 y 40200</p>	<p>Mostrar a la ciudadanía la información generada en la institución que no tenga restricción de Ley o se trate de información catalogada como secreto de Estado</p>	<p>Garantizar en un 100% que todas las peticiones de información de la ciudadanía sean atendidas en los plazos establecidos, así como gestionar para que la institución se encuentre dentro de los primeros lugares en el índice de transparencia de la Defensoría de los Habitantes</p>		<ul style="list-style-type: none"> -Elaborar cronograma de reuniones -Participar en reuniones -Elaborar agenda de reunión -Levantar actas de reunión -Tomar acuerdos -Asignar responsables y tiempos de respuesta -Dar seguimiento a cumplimiento de acuerdo -Elaborar oficios que corresponden a determinados acuerdos -Brindar informes sobre cumplimiento de Decretos 40199 y 40200 -Revisar en conjunto con el Equipo de Datos abiertos que la página web de la institución cumpla con los índices de transparencia. 	<p>I y II Semestre</p>	<p>Despacho Ministerial Equipo de Trabajo de Acceso a la Información y Datos Abiertos. Departamentos y/o Unidades.</p>
--	--	--	--	--	--	----------------------------	--

	3. Atender todas las obligaciones indicadas a los contralores de servicio mediante la Ley 9158	Cumplir en un 100% con el Plan de Trabajo.	Garantizar la atención de los requerimientos de información, quejas disconformidades etc. que se presenten ante la Contraloría de Servicios. Cumplir con lo que establece la Ley 9158 en su artículo 19.		-Aplicando la normativa. -Siguiendo el procedimiento establecido -Cumpliendo con los plazos fijados. - Elaborar en conjunto con el equipo de Datos Abiertos el Plan Anual de Trabajo -Elaborar el informe anual	I y II Semestre	.
	4. Fundamentar la actuación de la Contraloría de Servicios en el Reglamento Interno. 5. Formar parte de la Comisión	Contar con un Reglamento de la Contraloría de Servicios del MAG debidamente publicado en Gaceta que permita orientar la gestión interna de la Contraloría de Servicios. Impulsar la conducta, la	Tener un instrumento jurídico debidamente publicado en la Gaceta que oriente la Gestión de la Contraloría de Servicios. No. de comunicados y documentos asociados		Dar seguimiento para que la propuesta presentada ante la Asesoría Jurídica continúe con el trámite de publicación. -Número de reuniones	I y II Semestre	Despacho Ministerial Contraloría de Servicios Asesoría Jurídica

	Institucional de Valores	gestión de valores y el fortalecimiento de la ética en el MAG, con el fin de promover bienestar al personal de la institución y a la vez, un cambio de mentalidad, actitud y mejora continua en los métodos de atención al usuario interno y externo	a conductas afines a los valores		-Número de actividades llevadas a cabo por la Comisión de Valores -Cantidad de oficios enviados -Cantidad de mensajes enviados a través de la web.	I y II Semestre	Despacho Ministerial Miembros de la Comisión Personal MAG-SFE-INTA-SENASA
	Conjuntar todos los aportes de las diferentes instancias para divulgar el Manual de usuario del MAG, cuyo borrador fue					I Semestre	Despacho, viceministro y Titulares subordinados

	elaborado por la Contraloría de Servicios						
--	---	--	--	--	--	--	--