

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



1. PRESENTACIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA:

En 1928, en la administración del Lic. Ricardo Jiménez Oreamuno, mediante la Ley No. 33 del mes de julio se creó la Secretaría de Agricultura, adscrita a la de Fomento, que posteriormente en ese mismo año se refundió con la Escuela Nacional de Agricultura, originándose así el Centro Nacional de Agricultura.

El 29 de agosto del año 1942, por decreto No. 40, se separa la Secretaría de Agricultura de la de Fomento, para establecer una Cartera independiente; se designa al Ing. Agr. Mariano Montealegre Carazo como su primer titular. La Ley No.43 del 3 de setiembre del mismo año, modifica el nombre a Secretaría de Agricultura y Ganadería.

En 1949, por disposición de la Nueva Constitución Política de la República, la Secretaría de Agricultura se convierte en el Ministerio de Agricultura e Industria, siendo su primer Ministro el Ing. Claudio A. Volio Guardia. Se faculta al Ministerio para la creación de los Centros Agrícolas Cantonales, con el fin de encaminar mejor la agricultura nacional, también se centralizan los servicios y se intensifican las actividades de investigación aplicada, se asegura la continuación de los servicios de Extensión Agrícola, campañas de sistematización y conservación nacional, reestructuración de las investigaciones y asistencia técnica en el cultivo del café.

Por medio de la Ley No. 2656 del 4 de noviembre de 1960, se separó el Ministerio de Agricultura e Industria y se formó el actual Ministerio de Agricultura y Ganadería.

En 1966 se dictó el decreto que crea el Consejo Agropecuario Nacional (CAN), como órgano asesor del Ministro de Agricultura y Ganadería y la coordinación de actividades de las organizaciones de Sector Agropecuario

Al finalizar 1982, se establecieron ocho Centros Regionales con el fin de ampliar la cobertura en el Servicio de Asistencia Técnica Agropecuaria del Ministerio de Agricultura y Ganadería; se llega directamente a los productores agropecuarios con alta tecnología de producción.

La Ley No. 7064 de Fomento del Desarrollo Agropecuario (FODEA) tiene la finalidad de maximizar el esfuerzo interinstitucional y lograr resultados más positivos en la producción agropecuaria, creando el denominado Sector Agropecuario aunado a la Ley Orgánica del MAG donde se establecen las funciones, estructura y organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



Al finalizar el año 1994 se modificó la estructura orgánica del Ministerio de Agricultura y Ganadería con la intención de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios; un proceso de regionalización tendiente a la desconcentración de autoridad y de recursos.

Para la Organización Institucional existen cuatro niveles a saber (ver anexo 1 Organigrama): Nivel Político (Despacho Ministro y Viceministros), Instancias Asesoras (Asesoría Jurídica, Planificación Estratégica, Auditoría Interna y Asuntos Internacionales), Nivel Directivo (Extensión Agropecuaria, Administrativo Financiero y Direcciones Regionales) y Nivel Operativo por Departamentos.

Entre los principales esfuerzos realizados en la actualidad, en pro de mantener un rumbo claro de la gestión la administración ha desarrollado diferentes instrumentos de trabajo como:

Plan Estratégico del MAG 2015-2018 formulado desde el periodo 2014.

Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto cañas Escalante” Sector de Desarrollo agropecuario y rural, publicado en noviembre 2014

Políticas para el Sector Agropecuario y el Desarrollo de Territorios Rurales 2015-2018 publicadas en Enero 2015.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería le ha proporcionado a país seguridad alimentaria, por el desarrollo de variedades de plantas más productivas; el autoabastecimiento de leche y carne, gracias al manejo de un hato más puro y eficiente; el aumento y seguridad de las exportaciones e impedimento de ingreso de plagas y enfermedades exóticas que nos limitarían los mercados internacionales, debido a la sanidad fito-zoosanitaria que aseguramos; la diversificación de la agricultura nacional con la introducción y aumento en el área de producción de frutas, hortalizas, raíces y tubérculos; la protección de la naturaleza, la disponibilidad y fertilidad de los suelos por la introducción de prácticas de agricultura conservacionista; el trabajo hombro a hombro con el productor nacional con su servicio de extensión agropecuaria, y la generación de la mayoría de las instituciones del sector agropecuario.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



2. PROPÓSITO DEL PRESENTE MANUAL, TÉRMINOS Y CONCEPTOS.

2.1. El contenido del presente Manual del Sistema de Gestión y los documentos derivados, todos los cuales conforman el SG, sirven como fundamento para el accionar del MAG en procura de un sector agroalimentario que consolide un desarrollo moderno y competitivo.

El presente Manual sigue los dictados del modelo de gestión ISO 9001.

2.2. Este Manual del SG sirve a los siguientes propósitos:

- a. Presenta las declaraciones del MAG en su decisión voluntaria de asumir la Norma ISO 9001 como modelo de gestión institucional.
- b. Define la estructura de, Macroproceso, procesos que guía el modelo de gestión y referencia los procedimientos que hacen operativas las políticas del Ministerio.

2.3. Términos y conceptos:

- **Actividad:** conjunto de tareas necesarias para la obtención de un resultado.
- **Partes interesadas:** organizaciones, personas o grupos que tengan un interés en el desempeño de la Institución.
- **Usuarios:** persona y/o organización, institución, destinataria de los servicios del MAG.
- **Ciudadanos:** persona que habita en Costa Rica como sujeto de derechos civiles y políticos.
- **Macroproceso:** conjunto de procesos que contribuyen, en forma sistémica, a satisfacer los requerimientos del ciudadano y del sector para lograr el cumplimiento y los fines propios del Estado.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Procedimiento:** Descripción de las actividades y su orden o pasos, que se siguen para desarrollar una función y obtener un resultado predeterminado de acuerdo con las políticas y/o lineamientos. Los procedimientos hacen operativas las políticas.
- **Gestión:** Todas aquellas actividades que en forma integral asume el MAG con el propósito de obtener los objetivos y metas que a través del proceso de planificación estratégica se ha propuesto.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



3. ALCANCE DEL SISTEMA.

3.1. El ámbito de acción o alcance del SG se define como:

“Describir la gestión integral del MAG y sus interacciones de carácter misional, de evaluación, apoyo y estratégico, mediante el establecimiento de procesos y procedimientos, con el fin de estandarizar y regular las acciones en búsqueda de la mejora continua según los requerimientos establecidos por las partes interesadas del MAG.”.

3.2. Exclusiones:

3.2.1. Se excluye del alcance del SG el apartado 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición, por cuanto el MAG no dispone de forma directa de equipos para ese fin.

4. SISTEMA DE GESTIÓN (SG)

4.1. Requisitos generales

4.1.1. El MAG establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema Gestión y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001, atendiendo lo establecido en procedimiento **4P01, Gestión de los documentos y registros**.

4.1.2. El MAG identifica los procesos del Sistema de Gestión, vela por su aplicación y, determina su secuencia e interacción, de acuerdo con el Macroproceso o Mapa de procesos junto con las fichas de los diferentes procesos identificados [Sistema Gestión de Calidad \(sharepoint.com\)](#)

El Macroproceso del MAG se define en función de cuatro tipos de procesos:

- Procesos estratégicos: son esenciales; de importancia decisiva para el desarrollo del MAG y del sector agroalimentario.
- Procesos sustantivos o misionales: constituyen el “conocimiento” fundamental del MAG. Estos procesos transforman los recursos en el producto/servicio aportándoles valor; es decir, conforme a los requisitos del ciudadano y otras partes interesadas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



Estos procesos son la razón de ser de la organización, sin los cuales ésta no tendría sentido. Asimismo, son los responsables de lograr los objetivos de la Institución.

- Procesos de apoyo: proporcionan los recursos al resto de procesos según los requisitos de éstos.
- Procesos de Evaluación: son los encargados de monitorear y dar seguimiento a los requerimientos preestablecidos, estas gestiones trabajan desde diversos enfoques (internos y externos) como el control interno y la contraloría de servicios respectivamente

4.1.3. El Ministro/a y Viceministros del MAG:

- a. Determinan y velan por criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, de acuerdo con las políticas descritas y los procesos y procedimientos referenciados en este Manual.
- b. Aseguran la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos de gestión del MAG, de acuerdo con las políticas y procedimientos del apartado 6 del presente Manual: “Gestión de recursos”.
- c. Realizan el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- d. Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y su mejora continua, según las políticas y procedimientos del apartado 8 del presente Manual: “Medición, Análisis y Mejora”

4.2. Requisitos de la documentación

4.2.1. La documentación del SG se estructura de la siguiente forma:

- **Manual del Sistema de Gestión:** Documento que especifica la estructura del Sistema de Gestión y define las políticas del MAG en atención a la Norma ISO 9001.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- **Proceso:** Documento resumen de las principales actividades de la gestión descrita en forma general esquematizadas por un diagrama SIPOC contenida en una Ficha que describe el el objetivo, líder del proceso, colaboradores, alcance, análisis de valor de las actividades, recursos necesarios para la gestión e indicadores de gestión de calidad entre otros.
 - **Procedimiento:** Descripción de las actividades y su orden o pasos, que se siguen para desarrollar una función y obtener un resultado predeterminado de acuerdo con las políticas y/o lineamientos. Los procedimientos hacen operativas las políticas.
 - **Documentos de referencia (Externos):** Aquellos necesarios para la operación de la Institución y que los dicta el MAG. Ejemplo: leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, circulares normas, y manuales o documentos generados por entes externos al MAG.
 - **Instructivo:** Guía específica -a nivel de método- para la realización de una actividad u operación, que se considera crítica por su costo o por su impacto en la realización del servicio, o que detalla especificaciones de un servicio o sistema integrado de la gestión.
- 4.2.2. El Manual del Sistema de Gestión constituye el documento maestro, desarrollado a la luz de la Norma ISO 9001. Describe y documenta los requisitos generales del Sistema de Gestión y de él nacen todos sus procesos y procedimientos.
- 4.2.3. Los documentos requeridos por el SG se generan, aprueban, mantienen, actualizan y controlan conforme al procedimiento **4P01, Gestión de los documentos y registros**.
- 4.2.4. El MAG define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de todos sus registros en los procedimientos: **4P01, Gestión de los documentos y registros, 7P02-01, Servicios Archivísticos Internos y 7P02-02 Servicios Archivísticos Externos**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la dirección.

5.1.1. El Ministro y Viceministros del MAG:

- Comunican al interior del MAG la importancia de satisfacer los requerimientos de las partes Interesadas involucrados en cada proyecto de concesión, y los legales y reglamentarios, mediante los procesos referidos en el apartado 7 “Gestión de los servicios”.
- Establecen y mantiene vigente la Política de la Calidad.
- Aseguran que se dicten los objetivos de calidad.
- Validan la vigencia y efectividad del SG por medio de la Revisión por la Dirección, a que se refiere el apartado 5.6. del presente Manual.
- Proveen los recursos necesarios para el funcionamiento y administración eficaz del SG.

5.2. Enfoque al ciudadano final:

- 5.2.1. El MAG asegura que los requerimientos del ciudadano se determinan y se cumplen al interior de la Institución, con el propósito de garantizar su satisfacción, mediante el cumplimiento de los procesos incluidos en el alcance del SG.

5.3. Marco Estratégico del MAG:

- 5.3.1. La Misión, la Visión y la Política de la Calidad conforman el Marco Estratégico del MAG. Seguidamente se enuncian:

Misión del MAG

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

Visión del MAG

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



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

Política de la Calidad MAG

Con el fin de promover el desarrollo de la producción agroalimentaria en el país de manera innovadora, competitiva y en armonía con la naturaleza, el MAG fundamentado en los valores de servicios oportunos y de calidad, integridad, respeto, compromiso y responsabilidad siempre en búsqueda de mejorar la calidad de vida de los habitantes, establece como política de calidad los siguientes elementos:

- Cumplir con los requerimientos del cliente establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad del MAG con el fin de mejorar continuamente su nivel de eficacia.
- Asegurar que los clientes externos reciban la respuesta al requerimiento solicitado en el tema de extensión agropecuaria, de forma efectiva y ágil.
- Mantener dentro del sector agropecuario y de desarrollo rural de acuerdo a la actual política, la representatividad a nivel de rectoría para asegurar al productor y/o agricultor la inclusión de sus necesidades en los planes anuales operativos y planes estratégicos.
- Gestionar ante los entes reguladores y la ciudadanía la responsabilidad y transparencia en la gestión para asegurar una adecuada rendición de cuentas.

5.4. Planificación

- 5.4.1. El Ministro y Viceministros definen los objetivos de calidad, de tal manera que sean medibles y coherentes con la Política de la Calidad y revisados periódicamente, de conformidad con el procedimiento **5P02, Planificación y control de la gestión**.

Objetivos de Calidad

Objetivo 1: Mantener un nivel de satisfacción de las partes interesadas (Cliente Directo, Usuario final, Suplidores, distribuidores, y entes reguladores) del servicio de extensión (Asistencia Técnica, Capacitación, Transferencia de tecnología, fortalecimiento organizacional, Desarrollo Agro empresarial, Gestión de proyectos)

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



del MAG, midiendo el nivel de satisfacción para lograr un cumplimiento mayor y/o igual a un 95%, con el fin de asegurar la prestación del servicio de manera continua y efectiva.

Objetivo 2: Asegurar que los requerimientos (necesidades y solicitudes) presentados por las partes interesadas al MAG sean atendidos por los entes especializados (Extensión Agropecuaria) de acuerdo a la naturaleza del requerimiento se resuelva o canalice y se emita una respuesta en al menos el 95% de los casos analizados, con el fin de asegurar el cumplimiento de la misión y la visión Institucional.

Objetivo 3: Identificar las necesidades de ajustes al sistema de Gestión mediante diversos mecanismos internos tales como: Control interno, contraloría de servicios, auditorías internas y de calidad para modificar los procedimientos de forma continua, permitiendo un nivel de actualización y ajuste, con el fin de lograr un nivel de implementación de hasta un 90% o más.

5.4.2. La planificación de los servicios del MAG y su alineamiento con la estrategia de la Institución, se define en el procedimiento **5P02, Planificación y control de la gestión.**

Este procedimiento incluye la metodología para la formulación de la Matriz de Alineamiento Plan Presupuesto (MAPP), siguiendo los lineamientos del MIDEPLAN.

La calidad de los servicios contenidos en el alcance del presente SG se evidencia mediante las siguientes actividades:

- Relación estrecha con las partes interesadas (ciudadanía, sectores público y privado) en la toma de requerimientos y en el cumplimiento de las expectativas, mediante mecanismos de articulación de las partes.
- Aplicación de los procesos y/o procedimientos mediante un conjunto de políticas, procedimientos e instructivos que precisan con claridad, a los colaboradores implicados, las acciones a seguir para un servicio de calidad.
- Establecimiento de disposiciones que garanticen la calidad en la gestión de los servicios subcontratados.
- Desarrollo de las competencias laborales de los colaboradores.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- Establecimiento de indicadores de gestión y seguimiento de la operación institucional.
- Evaluación y seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas.

El Representante de la Dirección asegura, revisa y verifica que:

- a. La planificación del SG se realiza con el fin de cumplir las políticas descritas en este Manual, los objetivos de calidad, así como los requisitos de la Norma ISO 9001, y
- b. Se mantenga la integralidad del SG cuando se planifican e implementan cambios que le afecten, tales como:
 - Cambios menores a los documentos del sistema, tales como una condición de un procedimiento, un formulario o un paso de un procedimiento.
 - Cambios mayores, como cambios en la estructura del SG, introducción de nuevos procesos o cambios a procesos y/o procedimientos.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

- 5.5.1. El Ministerio de Agricultura y Ganadería asegura que las responsabilidades y autoridades del personal están definidas conforme los procedimientos referidos en el apartado 6.2. del presente manual y se comunican de conformidad con el procedimiento **5P01, Comunicación**.

La estructura institucional de responsabilidad se presenta en el organigrama situado en el anexo No. 1. Esta representación permite entender el grado de diferenciación e integración orgánica de las unidades que componen el MAG con sus respectivos niveles jerárquicos, y ofrece a los funcionarios el conocimiento de la ubicación de su puesto en las unidades funcionales y las relaciones jerárquicas.

El organigrama por su carácter general y conformación, no denota las líneas de relación entre las áreas, así como la coordinación e información que permiten una gestión productiva de la Institución.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



5.5.2. El Ministro/a de Agricultura y Ganadería designa al Representante de la Dirección, quien tiene la responsabilidad y autoridad para:

- a. Asegurar que el SG cumpla con lo establecido en la norma ISO 9001 y que el sistema sea implantado y mantenido.
- b. Informar al Ministro/a de Agricultura y Ganadería sobre el desempeño y posibles mejoras al SG.
- c. Asegurar que se conocen en el MAG los requerimientos de las partes interesadas.
- d. Establecer relaciones con partes externas al MAG sobre asuntos relacionados con el SG.
- e. Mantener actualizados los procesos y/o procedimientos del SG, de conformidad con el presente Manual y las disposiciones del procedimiento **4P01, Gestión de los documentos y registros.**
- f. Ejecutar las acciones para prevenir o corregir el surgimiento de no conformidades en el SG.
- g. Atender los requerimientos de las partes interesadas, en términos del SG.
- h. Asegurar la elaboración del plan de auditorías internas de calidad.
- i. Verificar que se realice un diagnóstico de necesidades de formación de los colaboradores y un plan de capacitación.
- j. Asegurar la consistencia del SG documentado (documentos y registros).
- k. Generar, controlar y dar seguimiento a las acciones correctivas necesarias para el funcionamiento del SG, informando a la autoridad superior encargada de aprobar los cambios.
- l. Presentar al Ministro/a de Agricultura y Ganadería la información para la Revisión por la Dirección, incluyendo información sobre las “no conformidades”.

5.5.3. El Ministro/a de Agricultura y Ganadería asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SG, según se establece en el proceso **5P01, Comunicación.**

5.6. Revisión por la Dirección

5.6.1. El MAG determina la revisión por parte de la alta Dirección en coordinación con el Representante de la Dirección y la Comisión Gerencial de Control Interno, y con el Gestor de Calidad verificando la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema incluyendo la política y los objetivos de calidad, manteniendo registro de las revisiones por la dirección mediante actas de las sesiones realizadas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- 5.6.2. En la información de entrada para la revisión el Gestor de Calidad del MAG coordinan con las instancia de evaluación para documentar los hechos evidentes presentados desde las diferentes partes interesadas del MAG:

Control interno: El MAG asegura la implementación de mecanismos que permiten a la Institución la detección y mejora de los riesgos institucionales por medio del proceso **Gestión del Control interno y sus procedimientos.**

Auditoría Interna: El MAG asegura el seguimiento y cumplimiento de las acciones responsabilidad de la administración activa del MAG por medio del proceso **Gestión de la Auditoría Interna y sus procedimientos.**

Contraloría de Servicios: El MAG documenta, resuelve y brinda seguimiento a las percepciones y opiniones del cliente directo y demás partes interesadas del MAG con relación al servicio solicitado y recibido por medio del proceso **Gestión de la Contraloría de Servicios y sus procedimientos.**

Gestión de la Calidad: El MAG documenta su gestión mediante procesos y procedimientos que permiten definir y aclarar el accionar de la institución, identificar sus oportunidades de mejora mediante acciones preventivas y correctivas y replantear la gestión para contribuir a mejorar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente directo y las partes interesadas por medio del proceso **Gestión de la Calidad y sus procedimientos.**

Gestión Jurídica: El MAG establece en el proceso **Gestión jurídica y su procedimiento** las disposiciones y actividades de apoyo y asesoría de carácter jurídico-legal que requiere la Institución, para cumplir con la legislación costarricense.

- 5.6.3. El MAG gestiona los resultados de la revisión por la dirección y los canaliza a través de las instancias de apoyo y evaluación descritas anteriormente mediante acuerdos, oficios de cumplimiento, directrices entre otros.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

6.1. Provisión de recursos.

El MAG determina y proporciona el capital humano, los recursos financieros, de infraestructura, de ambiente de trabajo y de tecnología de la información, para

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia y eficiencia del SG, siguiendo los dictados en los procesos de apoyo dentro del Macroproceso del Sistema de Gestión.

6.2. Recursos humanos.

6.2.1. El Ministro/a de Agricultura y Ganadería asegura que el personal del MAG es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, de acuerdo con lo especificado en el proceso **Gestión del recurso humano y sus procedimientos**.

El procedimiento incluye:

1. La metodología para determinar las competencias del personal.
2. La necesidad de contar con un plan de capacitación.
3. Mecanismos para evaluar la eficacia de la capacitación.
4. La identificación de los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de los colaboradores.

6.2.2. Así mismo, el MAG establece el proceso **Gestión del recurso humano** los siguientes procedimientos donde se constituyen los diversos trámites relacionados con los colaboradores, tales como:

- **Gestión de servicios y compensación:** establece disposiciones y actividades para realizar la gestión de servicios y compensación del personal del MAG.
- **Gestión del Desarrollo:** Indica los lineamientos para administrar lo correspondiente a la capacitación a funcionarios, las becas y la evaluación anual del desempeño.
- **Gestión del empleo:** indica los lineamientos para reclutar, seleccionar, y contratar al personal competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.
- **Gestión Integran de la Salud:** Se brinda el servicio de atención al paciente MAH desde la perspectiva médica y enfermería, sicológica y de salud ocupacional.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- Gestión de la organización del trabajo: establece las actividades para realizar los estudios de reasignación y recalificación de puestos, cambios de especialidad e inclusión de atinencias de instrucción.
- Gestión de seguimiento y control: marca las pautas del seguimiento de auditorías operativas de la Dirección, y el seguimiento en el desempeño de los funcionarios
- Gestión de las relaciones humanas y sociales: indica los lineamientos para realizar la gestión de las relaciones humanas y sociales que se generan en el MAG, referentes al trámite de resoluciones administrativas, recursos interpuestos, certificaciones legales, resoluciones de traslados horizontales y del régimen disciplinario.

6.3. Infraestructura (Tecnológica, Física y Financiera):

- 6.3.1. El MAG determina, proporciona y mantiene la infraestructura tecnológica necesaria para lograr una gestión eficaz, por medio del proceso **Gestión de las Tecnologías de Información**.
- 6.3.2. El MAG identifica, proporciona y mantiene la infraestructura física necesaria para la gestión de los servicios, de acuerdo con el procedimiento **6P04-01, Gestión de Inmobiliaria**.
- 6.3.3. El MAG gestiona los recursos financieros para su desempeño por medio del proceso de **Gestión financiera** y sus procedimientos.

6.4. Ambiente de trabajo:

- 6.4.1. El MAG determina y gestiona el ambiente de trabajo adecuado para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios de acuerdo con lo descrito en los procesos **Gestión del Recurso Humano y Gestión de Servicios de Apoyo**.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



7. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS

7.1. Planificación de la gestión de los servicios.

7.1.1. MAG planifica y desarrolla los siguientes procesos y procedimientos:

- **7P01-01, Gestión de Extensión Agropecuaria**
- **7P02-01, Gestión de asuntos internacionales**
- **7P03-01, Recomendación técnica para la exoneración de impuestos.**
- **7P06, Gestión de Proyectos y sus procedimientos:**
 - **7P06-01, Idoneidad.**
 - **7P06-02, Proyectos.**
 - **7P06-03, Negociación para la ejecución de proyectos de cooperación.**
 - **7P06-05, Proyectos agropecuarios implementados con recursos de cooperación internacional no estatal.**

7.1.2. Además, durante la planificación de la gestión de los servicios, el MAG determina:

- Los objetivos de calidad y los nuevos requerimientos de los servicios,
- La necesidad de establecer procesos y procedimientos documentados y de proporcionar recursos para el desarrollo con calidad de la gestión de sus servicios.
- Los registros que sean necesarios para dar evidencia que los procesos y procedimientos de gestión de sus servicios cumplen con los requisitos.

8.1. Mejora

8.5.1 Mejora continua

El MAG aplica continuamente elementos de mejora mediante la implantación y el análisis de la política de la calidad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, el seguimiento de la calidad de los servicios en la Revisión por la Dirección.

7.1.3. Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección de la gestión de los servicios se definen en los procesos y procedimientos:

- **7P01-01, Gestión de Extensión Agropecuaria**
- **7P02-01, Gestión de asuntos internacionales**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- **7P03-01, Recomendación técnica para la exoneración de impuestos.**
- **7P06, Gestión de Proyectos y sus procedimientos:**
 - **7P06-01, Idoneidad.**
 - **7P06-02, Proyectos.**
 - **7P06-03, Negociación para la ejecución de proyectos de cooperación.**
 - **7P06-05, Proyectos agropecuarios implementados con recursos de cooperación internacional no estatal.**

7.2. Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1. El MAG determina los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas, los requisitos legales y reglamentarios y cualquier requisito adicional, mediante los procesos y procedimientos:

- **7P01-01, Gestión de Extensión Agropecuaria**
- **7P02-01, Gestión de asuntos internacionales**
- **7P03-01, Recomendación técnica para la exoneración de impuestos.**
- **7P06, Gestión de Proyectos y sus procedimientos:**
 - **7P06-01, Idoneidad.**
 - **7P06-02, Proyectos.**
 - **7P06-03, Negociación para la ejecución de proyectos de cooperación.**
 - **7P06-05, Proyectos agropecuarios implementados con recursos de cooperación internacional no estatal.**

7.2.2. El MAG establece y mantiene al día los procedimientos antes indicados y sus instructivos asociados, para verificar y asegurar el tratamiento eficaz y eficiente de los requerimientos de los ciudadanos y demás partes interesadas, el cumplimiento de los términos de la calidad convenida y la coordinación de las actividades relacionadas.

7.2.3. Antes de asumir un nuevo servicio, el MAG se asegura que:

- Los requerimientos de los usuarios y demás partes interesadas están definidos y documentados adecuadamente;
- Se ha resuelto cualquier diferencia entre los requerimientos de la administración titular y la definición del proyecto entendida por el MAG;
- El MAG tiene capacidad para gestionar integralmente el nuevo servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



Estos procedimientos detallan las actividades necesarias para normalizar la gestión de los servicios y garantizar canales de comunicación eficaces con las partes interesadas.

7.2.4. Las acciones de comunicación eficaces para la retroalimentación de las partes se establecen en el procedimiento **5P01, Comunicación**, que considera la comunicación interna como externa, especialmente la relacionada con el SG.

7.3. Diseño y desarrollo:

7.3.1. El MAG diseña y desarrolla nuevos servicios y productos financieros y tecnológicos, mediante el procedimiento **7P07, Diseño y Desarrollo**.

7.4. Compras y subcontratación:

7.4.1. MAG asegura que los servicios, materiales y equipos que se adquieren cumplen con las especificaciones de compra y su respectiva verificación, según los procesos de: **Gestión de la Contratación Administrativa y Gestión de las Tecnologías de Información**.

7.4.2. Este procedimiento considera las gestiones de compras y subcontratación, tanto para los requerimientos de los servicios como para el normal desempeño de la Institución.

Asimismo, define la forma de evaluación, selección y reevaluación de los proveedores.

7.5. Gestión de los servicios:

7.5.1 Control del desarrollo del proyecto a través de su ciclo.

7.5.1.1. El MAG planifica y ejecuta los servicios bajo condiciones controladas en todas sus fases, según se define en los procesos y procedimientos:

- **7P01-01, Gestión de Extensión Agropecuaria**
- **7P02-01, Gestión de asuntos internacionales**
- **7P03-01, Recomendación técnica para la exoneración de impuestos.**
- **7P06, Gestión de Proyectos y sus procedimientos:**
 - **7P06-01, Idoneidad.**
 - **7P06-02, Proyectos.**
 - **7P06-03, Negociación para la ejecución de proyectos de cooperación.**
 - **7P06-05, Proyectos agropecuarios implementados con recursos de cooperación internacional no estatal.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



7.5.1.2. Estos procesos contienen las disposiciones para la manipulación, archivo, y conservación de la información de los servicios.

7.5.2 Validación de los procesos de gestión de los servicios.

7.5.2.1. En la validación de los procesos de gestión de los servicios, el MAG:

- Considera que los procesos incluidos en el alcance del SG constituyen interacciones personales entre las partes involucradas, incluyendo las relaciones entre los colaboradores del MAG.
- Analiza con los colaboradores que intervienen en la prestación de los servicios, los alcances de los procesos, los capacita y verifica que los entiendan y apliquen.
- Aborda las competencias de sus colaboradores que prestan los servicios mediante el proceso **Gestión del Recurso Humano**.
- Aborda el ambiente de trabajo en que se proporcionan los servicios, con el fin de asegurar la conformidad con los requerimientos del servicio según el proceso **Gestión del Recurso Humano**.
- Aborda los procedimientos y la tecnología que se requiere en la prestación de los servicios, para asegurar la competencia y la capacidad del personal.
- Decide los registros necesarios y los procesos que los generan.
- Utiliza la vigilancia de los procesos para garantizar el control continuo.
- Determina y analiza con precisión los “servicios no conformes”.

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

7.5.3.1. El MAG identifica las actividades en la gestión de los servicios, desde la idea hasta la explotación del servicio público, y según especificaciones contractuales acordadas con los sectores, conforme se indica en cada proceso y /o procedimiento que conforma la gestión integral de servicios:

- **7P01-01, Gestión de Extensión Agropecuaria**
- **7P02-01, Gestión de asuntos internacionales**
- **7P03-01, Recomendación técnica para la exoneración de impuestos.**
- **7P06, Gestión de Proyectos y sus procedimientos:**
 - **7P06-01, Idoneidad.**
 - **7P06-02, Proyectos.**
 - **7P06-03, Negociación para la ejecución de proyectos de cooperación.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- [7P06-05, Proyectos agropecuarios implementados con recursos de cooperación internacional no estatal.](#)

Cada uno de estos procesos incluye los requisitos de trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente:

7.5.4.1 El MAG asume, custodia y preserva los bienes inmuebles propiedad del cliente en los procesos y procedimientos:

- [7P05-01, Gestión de la programación para la adquisición de bienes y servicios.](#)
- [7P05-02, Gestión para la adquisición de bienes y servicios y remates.](#)
- [7P05-03, Gestión de almacenamiento y distribución de bienes y servicios.](#)
- [7P05-04, , Gestión de control para la adquisición de bienes y servicios](#)

7.5.5 Preservación del producto:

7.5.5.1 MAG preserva la conformidad de los bienes propiedad del Estado costarricense, mediante lo establecido en los procedimientos:

- [7P05-03, Gestión de almacenamiento y distribución de bienes y servicios.](#)
- [6P04-02, Gestión de Control de los Servicios de apoyo.](#)

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

No aplica.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.2. Generalidades

El MAG planifica e implementa los procesos necesarios para el seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad de los servicios que presta el MAG,
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión, y

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

8.3. Seguimiento y medición.

8.3.1. Satisfacción del cliente.

8.3.1.1. El MAG realiza la medición de la satisfacción de los ciudadanos con respecto al cumplimiento de sus requerimientos, mediante el procedimiento **8P01, Evaluación de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario**.

8.3.1.2. El MAG atiende, analiza y da seguimiento a las quejas presentadas por parte del ciudadano de acuerdo con lo establecido procedimiento **8P01, Evaluación de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario**.

8.3.2. Auditoría interna de calidad.

8.3.2.1. El MAG planifica y coordina la ejecución de auditorías internas de calidad para determinar si el SG documentado se encuentra conforme en su aplicación y con los requisitos de la Norma ISO 9001, se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

8.3.2.2. El Representante de la Dirección junto al Gestor de Calidad planifica las auditorías internas de la calidad de conformidad con el procedimiento **8P02, Auditorías internas de la calidad**. Incluye, asimismo, las responsabilidades, los requisitos de planificación y realización, la comunicación de resultados y el mantenimiento de los registros, así como las acciones de seguimiento de las oportunidades de mejora.

8.3.2.3. Para la planificación de las auditorías, el Representante de la Dirección junto al Gestor de Calidad elaboran el plan considerando el estado y la importancia de los procesos, áreas por auditar y los resultados de auditorías previas, todo ello detallado como criterios de auditoría en el procedimiento **8P02, Auditorías internas de la calidad**.

8.3.2.4. La formación y selección de los auditores internos y la realización de las auditorías asegura la objetividad e imparcialidad de este proceso. Todo ello de conformidad con el procedimiento **8P02, Auditorías internas de la calidad**

Los auditores no auditan los procesos donde participan activamente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



8.3.2.5. En el procedimiento **8P02, Auditorías internas de la calidad**, se definen las responsabilidades, requisitos de planificación y realización, comunicación de resultados y mantenimiento de los registros relacionados.

8.3.2.6. Cuando no se alcancen los resultados planificados, y se identifican no conformidades, se aplica el procedimiento **8P03, Acciones correctivas y preventivas**, para asegurarse de la conformidad de los servicios.

8.3.3. Seguimiento y medición de los procesos.

El MAG aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del Sistema de Gestión mediante los procedimientos **8P05-01, Estudios de Auditoría, 8P05-02, Procedimiento para el servicio de atención de hechos irregulares o ilícitos y 8P05-03, Servicios preventivos de Auditoría.**

8.3.4. Seguimiento y medición del servicio.

El MAG da seguimiento y medición de las características de la gestión de sus servicios, en sus diferentes procesos-etapas, para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

8.4. Control de servicios no conformes

8.3.1 El MAG establece el procedimiento **8P04, Control de servicios no conformes** para asegurarse que en la operación de la Institución, los servicios que no cumplan un requisito especificado, sean estudiados y analizados para detectar sus causas y evitar su ocurrencia futura.

8.3.2 Los procesos establecen y conservan los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

8.5. Análisis de datos

El MAG determina, recopila y analiza los datos que demuestran la idoneidad y la eficacia del SG en búsqueda de la mejora continua, mediante la información previamente establecida:

- a) La satisfacción del cliente (8.2.1) **8P01, Evaluación de la satisfacción del ciudadano y del sector agroalimentario.**
- b) Conformidad requisitos del producto (8.2.4) **Procesos y procedimientos.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



- c) Características y tendencias de los procesos y el servicio (8.2.3 y 8.2.4) **8P05-01, Estudios de Auditoría, 8P05-02, Procedimiento para el servicio de atención de hechos irregulares o ilícitos y 8P05-03, Servicios preventivos de Auditoría y Procesos y procedimientos.**
- d) Los Proveedores (7.4) **7P05, Gestión de la Contratación Administrativa y 6P02, Gestión de las Tecnologías de Información**

8.5.2 Acción correctiva y acción preventiva

El SG incluye el procedimiento **8P03, Acciones correctivas y preventivas** para la generación y administración de las acciones correctivas y preventivas, con el objetivo de subsanar las causas de los problemas o prevenir problemas potenciales.

El procedimiento **8P03, Acciones correctivas y preventivas** se aplica cuando se detectan no conformidades –reales o potenciales– en el Sistema de Gestión; por tanto, no constituye una operación rutinaria y no necesita aplicarse ante problemas cuya solución es obvia o directa, ni cuando la relación causa-efecto está bien identificada o definida.

Todo colaborador del MAG está facultado para reportar la detección de servicios no conformes de acuerdo con el procedimiento **8P04, Control de servicios no conformes.**

Las situaciones en que se pueden activar las acciones preventivas o correctivas están contempladas en el procedimiento **8P03, Acciones correctivas y preventivas.**

Si como consecuencia de las acciones correctivas y preventivas se identifica la necesidad de introducir cambios en los documentos, se procede conforme al procedimiento respectivo **4P01, Gestión de los documentos y registros.**

5. CONTROL DE VERSIONES

Versión	Fecha	Origen del cambio
<u>5</u>	<u>8/02/2022</u>	<u>Ajuste realizado en el periodo 2021 por el Gestor de Calidad según propuesta del POI planteado bajo el parámetro de la Norma ISO 9001: 2008 y los ajustes o</u>

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



Ministerio de
**Agricultura y
Ganadería**
DE COSTA RICA

		<u>cambios del MAG y sus procesos y procedimientos a la fecha</u>
--	--	---

**REPRESENTANTE DE LA
DIRECCIÓN**

**LÍDER DEL SISTEMA DE
GESTIÓN**

**MINISTRO/A O SU
REPRESENTANTE**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Manual del Sistema de Gestión 4M01



Ministerio de
**Agricultura y
Ganadería**
DE COSTA RICA

Anexo No 1. Organigrama

