

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna vigente en el Ministerio de Agricultura y Ganadería, las Directrices No. D-1-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley No.8292 “Ley General de Control Interno”.

Dirigido a:	SR. RENATO ALVARADO RIVERA – MINISTRO
Fecha del Informe:	6 DE ABRIL 2021
Nombre del funcionario:	LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ
Nombre del cargo:	CONTRALORA DE SERVICIOS Y OFICIAL DE ACCESO A INFORMACIÓN
Unidad Ejecutora	CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Período de Gestión:	2 DE NOVIEMBRE 2015 AL 30 DE ABRIL 2021

A. PRESENTACIÓN

El presente informe contiene los aspectos relevantes de la gestión emprendida durante el periodo en que ejercí como Contralora de Servicios y Oficial de Acceso a Información. en donde se detallan las acciones llevadas a cabo para dejar sentadas las bases en lo que respecta a la atención de ciudadanos que demandan los servicios que brinda la institución, así como lo concerniente a la participación activa en la Comisión de Valores durante 3 años y en la Comisión de Mejora Regulatoria.

B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1- Contralora de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería tiene dentro de sus principales obligaciones el cumplimiento de la Ley 9158 y su Reglamento.

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

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

El presente informe brinda una cronología de acciones, que se han realizado durante el tiempo en el que se me nombró como Contralora de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería mediante oficio DVM-JJS-633-2015 de fecha 26-10-2015 firmado por el Sr. José Joaquín Salazar Rojas en calidad de Viceministro.

A partir de ese momento asumí mi rol como Contralora de Servicios e inicié toda una gestión para sentar las bases de su operación.

Durante todo el tiempo que he ejercido el cargo, lo he hecho de forma unipersonal, ya que se han dado una serie de situaciones que han impedido a la administración atender lo que demanda la Ley 9158 de que estas instancias no pueden ser unipersonales, no obstante, se ha contado con el apoyo total del Despacho Ministerial, Dirección Administrativa y Financiera y los Directores Nacionales de Extensión que han estado en ese cargo durante mi gestión.

Cuando se asumió dicho cargo (Contralora de Servicios) no existía esa instancia dentro de la estructura organizativa del MAG. Es en el año 2018 que mediante Decreto Ejecutivo 40863-MAG, publicado en el Alcance No. 33 de la Gaceta del 14 de febrero 2018 que queda debidamente visualizada como parte del Staff.

En el transcurso de mi gestión se procedió con la elaboración de un procedimiento que estuviera debidamente validado, por lo que en conjunto con calidad se concluyó dicho documento y se encuentra dentro del Sistema de Calidad con la numeración 5P05-01.

El detalle de funciones dadas por Ley se describe a continuación:

- Impulsar y Verificar porque los usuarios cuenten con información actualizada de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.
- Elaborar los procedimientos y divulgarlos previa aprobación de Jerarca institucional referentes a la recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las diferentes gestiones que deba atender la Contraloría de Servicios.
- Promover ante el Jerarca y las diferentes instancias del MAG, la mejora en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en conjunto con Planificación, Control Interno y la Comisión del Plan de Mejora Regulatoria del MAG.
- Informar al Jerarca cuando las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios hayan sido ignoradas y aún persistan las situaciones que originaron las inconformidades planteadas.
- Presentar un Plan Anual de Labores.
- Atender oportunamente, las sugerencias, denuncias e inconformidades sobre los servicios del MAG, que presenten los usuarios ante la Contraloría de Servicios, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.

- Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones realizadas en torno a los servicios que se brindan dentro de los plazos establecidos en la Ley o en reglamentos internos.
- Realizar investigaciones en razón de fallas en la prestación de los servicios.
- Elaborar un registro y conformar un archivo de las sugerencias, denuncias e inconformidades presentadas por los usuarios, tanto externos como internos.
- Elaborar un instrumento de medición en donde se contemplen aspectos asociados a la prestación de los servicios que se brindan, iniciando con oficinas centrales.
- Analizar los resultados del instrumento de medición de satisfacción del servicio y emitir criterios de mejora en el servicio que se brinda.
- Evaluar la prestación de servicios que se brinda a las personas con discapacidad.
- Coordinar con Control Interno, Auditoría y Planificación todas aquellas acciones que conlleven una verificación de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Como parte de las obligaciones que tienen las Contralorías de Servicio, se procedió con el cumplimiento en lo que respecta a la presentación de los planes de trabajo, informes anuales, informes de encuestas aplicadas a los usuarios, cuya información se encuentra debidamente subida a la página y clasificada por año, iniciando en el 2016. Ver el siguiente link:

http://www.mag.go.cr/servicios/contraloria_descripcion.html

Durante mi gestión se ha velado por brindar respuestas oportunas a los usuarios mediante los canales establecidos, respetando la jerarquía y procurando con ello un acercamiento a los usuarios quienes tienen el derecho de que se les brinde todo tipo de información que no tenga restricción de Ley.

Durante la gestión, hubo una serie de quejas, disconformidades, entre otras, que correspondían a instancias como la Auditoría Interna, por lo que se llevaron a cabo los traslados hacia esa Unidad, por tratarse de denuncias de eventuales actos de corrupción.

Asimismo, llegaron este tipo de gestiones que correspondían a los Órganos Adscritos, por lo que se procedió en tiempo y forma a hacerlos del conocimiento de los Contralores de Servicio de esas instancias, con quien trabajé en una excelente coordinación, en el caso del SENASA, siempre se coordinó con el Contralor, no obstante, por razones de salud éste se retiró pensionado, existiendo un lapso importante en donde no contaron con el funcionario que ejerciera ese cargo.

Aquellos casos delicados que llegaron a la Contraloría de Servicios del MAG correspondientes al SENASA, se trasladaron al Despacho para que se giraran las órdenes correspondientes, otros que eran de mero trámite se enviaron al Director Nacional de SENASA hasta principios de este mes donde se me informó que ya tienen Contralor de Servicios, Lic. Rodrigo Salazar, por lo que se inició toda una coordinación con el Sr. Salazar para efectos de envío de casos.

Con el SFE y el INTA, no hubo contratiempos, ya que ellos cuentan con su propio Contralor de Servicios.

Durante el período como Contralora de Servicios no se emitió ningún informe por parte de la Auditoría Interna que conllevara observaciones sobre la actividad propia de esta instancia.

En cuanto a la Contraloría General de la República, se acataron los requerimientos planteados al Servicio Fitosanitario del Estado sobre la Política de Derecho de Petición, ya que no hubo ninguna otra observación directa para la Contraloría de Servicios.

En cuanto a lo que se refiere a Control Interno, siempre se cumplió en tiempo y forma con el proceso de autoevaluación y sobre la detección de riesgos, los cuales se fueron minimizando conforme se avanzó en la gestión, no obstante, es importante señalar como un riesgo latente que aún no se cuenta con el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios del MAG y con el suplente de la Contraloría una vez que termine la gestión a partir del 1 de mayo 2021.

- **Rótulos y Buzones de sugerencias**

La Oficialía Mayor a cargo del Sr. Edward Rodríguez, gestionó la adquisición de rótulos para las diferentes direcciones regionales, en donde se consignó el número de teléfono de la Contraloría de Servicios, lo que implicó que los usuarios de los servicios tuvieran un acceso directo con esta instancia, permitiendo con ello atender en forma oportuna sus requerimientos, llámese queja, inconformidad, denuncias etc.

Asimismo, se colocaron buzones de sugerencias en donde se elaboró un manual para su uso que se encuentra en el siguiente link:

<http://www.mag.go.cr/servicios/Contraloria/MANUAL-USO-BUZON-FISICO-DE-SUGERENCIAS.pdf>

Sobre el tema de denuncias a los buzones, se hizo un gran esfuerzo por tener acceso a los documentos que eventualmente presentaban los usuarios, sin embargo, no hubo colaboración en ese sentido, sin embargo, el canal para interponer sus quejas quedó abierto

por medio del correo y el teléfono que se asignó a la Contraloría de Servicios. Asimismo, muchas de esas peticiones ingresaron por medio del sitio web de la institución por medio del formulario de la Contraloría de Servicios que está en el link contáctenos.

- **Manual de Atención al Usuario**

Se elaboró por parte de esta Contraloría de Servicios un borrador de manual de atención al usuario en apego a lo que indica el Reglamento a la Ley 9158 sobre el:

..“Coadyuvar en la elaboración y aprobación de manuales, códigos y/o protocolos de atención de servicio a las PERSONAS USUARIAS”.

Cuando se indica coadyuvar implica que no le corresponde solo a la Contraloría de Servicios, sino a las instancias involucradas en atender usuarios, por lo que se procedió a enviar vía correo el día 29-3-2021 al Director Administrativo Financiero, el respectivo borrador por si eventualmente se lo facilita al nuevo Contralor para que continúe con su elaboración, validación y puesta en marcha de ese instrumento.

- **Teletrabajo**

Es importante rescatar que, a partir del 15 de marzo 2020 hasta el momento de mi salida, se trabajó bajo la modalidad de teletrabajo, para lo cual se contó con telefonía virtual en donde se atendieron a los usuarios que utilizaron este medio para tener acceso a consultas, quejas, denuncias, inconformidades, etc. Asimismo, este tipo de gestiones llegaron por medio del correo que se habilitó a la Contraloría de Servicios. La conexión a internet y el equipo de cómputo sí fue puesto a disposición de la institución por parte de mi persona.

- **Sobre el Reglamento de la Contraloría de Servicios del MAG**

Desde el 2016 se iniciaron una serie de coordinaciones con el fin de contar con un Reglamento Interno de la Contraloría, no obstante, aunque se elaboró un texto por parte de mi persona para cumplir con esa obligatoriedad, se informó que hasta tanto no existiera una estructura donde se visualizara la existencia de la Contraloría de Servicios no se podía gestionar la publicación de dicho Reglamento.

Debido a esa condición que se estableció para poder publicar el Reglamento Interno de la Contraloría, al publicarse el Decreto de Estructura 40863-MAG, en el Alcance No. 33 de la Gaceta del 14 de febrero 2018, se inició una nueva coordinación con Asesoría Jurídica, la cual, en el mes de diciembre 2020, envió algunos requerimientos que presentó Leyes y Decretos para poder continuar con la publicación de ese Reglamento. Por lo anterior, mi persona se reunió con funcionarias de la Asesoría Jurídica y suministró como uno de los requisitos planteados por Leyes y Decretos el oficio CS-2021 de fecha 24 de febrero 2021, dirigido a la Licda. María de los Ángeles Solís Moya, en calidad de Jefe Asesora Jurídica a.i.

Hasta la emisión de este informe, se desconoce si se dio el aval para la publicación del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

- **Sobre el Informe Anual 2020 para MIDEPLAN**

Todos los años se establece como fecha límite el envío del informe anual de las Contralorías de Servicio y el informe anual de los Jerarcas.

Para los informes correspondientes al período 2020, se cumplió debidamente con esta obligación en donde mediante correo electrónico de fecha 25-3-2021 se hizo llegar el oficio DM-MAG-277-2021 firmado por el Sr. Ministro Renato Alvarado con los archivos conteniendo la información referente a:

- Informe anual de la Contraloría de Servicios 2020
- Archivo conteniendo tablas con información referente a las estadísticas sobre atención de usuarios durante el 2020.
- Informe estadístico encuesta de satisfacción 2020
- Dos archivos sobre actividad a la que se dedican los usuarios entrevistados y sobre las organizaciones a las que pertenecen.
- Preguntas formuladas en la encuesta
- Informe anual del Jerarca

Al contar esa documentación con el aval del Sr. Ministro se procedió a solicitar a la administración del sitio web institucional propiamente a la Licda. Jessika Lizano que se procediera con la colocación de esa información en el link de la Contraloría de Servicios.

- **Sobre el cargo de Contralor y Oficial de Acceso a información**

Una de las recomendaciones vertidas en el informe está direccionada a las altas autoridades en el sentido de realizar las gestiones necesarias ante las instancias gubernamentales con el fin de flexibilizar el uso de la plaza que estaría quedando vacante al momento de mi renuncia la cual se hará efectiva a partir del 1 de mayo 2021.

La labor de la Contraloría de Servicios ha demostrado ser una instancia muy importante dentro de las instituciones, ya que como se indicó permite a la ciudadanía poder presentar sus inconformidades ante un eventual servicio que no satisfizo en nada al usuario.

En el caso de los Contralores del MAG, tanto de oficinas centrales como de sus órganos adscritos, al tener el papel de Oficiales de Acceso a Información, se facilita en gran manera el obtener una respuesta para el ciudadano en los tiempos establecidos por ley, tanto a la luz de la Ley 9097 como los que se fijan en la Ley 9153 para que se les informe sobre determinada situación que ha sido puesta en conocimiento de la persona Contralora de Servicios.

Espero que la labor iniciada en noviembre 2015 no se tronque tan fácilmente y se pueda negociar con las instancias decisoras para garantizar la continuidad de ese servicio que se brindó por todos estos años a la ciudadanía.

Este llamado a gestionar la continuidad del rol de Contralor de Servicios, no es un clamor de mi persona, sino también del equipo de datos abiertos, quien ven la urgente necesidad de nombrar al suplente de mi persona, es por ello que en reunión celebrada el 10 de febrero 2021 con los miembros del equipo se tomó el acuerdo de remitir un oficio al Sr. Ministro sobre esa situación y se procedió con la entrega del oficio OAI-001 fechado 18 de febrero 2021 en donde en uno de los puntos se le indica:

...”2. Hacer de su conocimiento la urgente necesidad de garantizar el nombramiento del Contralor de Servicios y Oficial de Acceso a Información una vez que la suscrito deje de laborar próximamente en esta digna institución por acogerme al derecho de jubilación”...

2- Oficial de Acceso a Información

Se otorgó el cargo de Oficial de Acceso a Información a los Contralores de Servicios del MAG y sus Órganos Adscritos, iniciando una labor en conjunto con el equipo de Datos Abiertos en donde participan una serie de instancias de la institución que ha dado como resultado en cuanto al índice de transparencia 2020 el que el Ministerio de Agricultura y Ganadería se ubique en el top 10 de las instituciones mejor calificadas entre 253 instituciones. El oficio en donde quedó debidamente conformado el Equipo de Datos Abiertos fue el DM-MAG-418-2018 de fecha 12-6-2018.

En el link que aparece de seguido se muestran los resultados que demuestran la ubicación del Ministerio dentro del top 10 del índice de transparencia 2020.

http://www.dhr.go.cr/red_de_transparencia/indice_de_transparencia_del_sector_publico.aspx

El liderar el grupo de Datos Abiertos y Acceso a información conllevó una serie de acciones como fue la elaboración de las agendas de reunión y sus respectivas actas, originando con ello una trazabilidad de los acuerdos tomados y su cumplimiento. Esta información igualmente se ha subido año con año a la página web de la institución como parte del cumplimiento de los decretos 40199 y 40200.

En el siguiente link, se describe cada uno de los planes de trabajo, actas, así como de los informes anuales que corresponden a las acciones desarrolladas por el Equipo de Datos Abiertos y Acceso a Información.

<http://www.mag.go.cr/transparencia/Grupo-acceso-informacion.html>

Antes del 2020 la Contraloría General de la República, aplicaba lo que se llama el índice de Gestión Institucional, por lo que exigió el contar con una política de derecho de petición, la cual fue elaborada en ese momento por mi persona y se subió al sitio web, cuyo aval lo dio la Sra. Viceministra de ese momento Sra. Ana Cristina Quirós quien instruyó para que la misma fuese aplicada también por los órganos adscritos.

Es en el año 2020, que por un requerimiento que planteó la Contraloría General de la República al Servicio Fitosanitario del Estado, se solicitó a la Contraloría de Servicios del MAG, la necesidad de modificar algunos puntos o ampliarlos en la Política de Derecho de Petición, razón por la cual mediante una reunión virtual se conversó al respecto.

Una vez que se tuvo claro los requerimientos de la Contraloría General de la República, se procedió con una serie de reuniones entre los Contralores del INTA Y el SFE, Calidad del MAG y por último con una revisión por parte de la Asesoría Jurídica en donde se aprobó la nueva versión, cuyo insumo además de cumplir con las observaciones el ente Contralor es una herramienta muy importante para atender los requerimientos de información de los usuarios quienes basan esas peticiones en la Ley 9097 que regula ese derecho de petición.

Esta Política de Derecho de Petición se encuentra debidamente validada por la Sra. Viceministra de ese momento, Ana Cristina Quirós y se puede consultar en el siguiente link:

<http://www.mag.go.cr/servicios/Contraloria/Politica-sobre-derecho-peticion-2018.pdf>

3- Comisión Institucional de Ética y Valores

Como Contralora de Servicios se participó de lleno en la Comisión Institucional de Ética y Valores en donde siempre hubo anuencia de mi parte en colaborar en todas las reuniones, charlas etc, con el fin de robustecer el accionar de esta Comisión la cual tenía una inacción, pero logró levantarse de ese letargo y hoy por hoy es una de las comisione más activas.

Es importante rescatar que todos los miembros de la Comisión de Valores que la integran actualmente han trabajado con un gran compromiso y dedicación, lo cual conllevó a que se le dieran reconocimientos por la permanente participación en las reuniones de la Comisión Nacional de Valores.

Soy consciente de la labor realizada por lo que me considero parte de los éxitos alcanzados y que se pueden consultar en el siguiente link:
http://www.mag.go.cr/acerca_del_mag/comision_valores.html

4- Comisión de Mejora Regulatoria

Aunque en el año 2020 ni el presente fui parte de las reuniones de la Comisión Institucional de Mejora Regulatoria, sí es importante destacar mi función dentro de esa Comisión cuando por delegación del Sr. Ministro Felipe Arauz se me solicitó colaborar de lleno en el seguimiento de los Planes de Mejora Regulatoria tanto del MAG como de sus Órganos Adscritos.

Posteriormente, se me solicitó ampliar la cobertura de seguimiento con las instituciones del Sector, en donde me di de lleno siendo muy satisfactorio escuchar que en su momento

habían felicitado al Sr. Ministro Don Felipe Arauz por la forma en que estaba coordinando y dando seguimiento a las instituciones del sector agropecuario.

Se colaboró en la elaboración de los oficios que se dirigían a los jefes de las instancias bajo el ministro rector, así como con la participación en reuniones ante el MEIC a solicitud de la Sra. Viceministra Ana Cristina Quirós.

En reuniones internas siempre se elaboró la agenda y se levantaron las actas con los acuerdos con el fin de darle el seguimiento respectivo.

Posteriormente, se tomó la acertada decisión de designar a otro funcionario (a), en esta labor, lo que le permite en este momento a la administración cumplir a cabalidad con lo que demanda la Ley 8220 en cuanto a la presentación anual de planes de mejora regulatoria. En este momento en el cual me estoy jubilando, no existirá ningún traslape que ocasione incumplimientos en ese sentido.

C. RECURSOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

- Activos a nombre de la Contraloría de Servicios

En cuanto a los activos, se realizó la gestión ante el Departamento Administrativo y Financiero para hacer entrega de los activos a mi nombre, quedando debidamente entregados junto con la llave de la oficina que ocupé como Contralora de Servicios al Lic. Claudio Fallas el día 6 de abril 2021.

- Recursos Financieros

En cuanto a Recursos Financieros asignados a la Contraloría de Servicios es importante señalar que no hubo ningún presupuesto específico para esta instancia, por lo que el equipo y materiales de trabajo se fueron suministrando directamente por medio de la intervención del Director Administrativo y Financiero

D. RECOMENDACIONES FINALES.

Finalmente, se incluyen nuevamente algunos aspectos a los cuales hay que darles seguimiento por la importancia e impacto en temas de Contraloría de Servicio.

- 1- Velar porque se cumpla con la publicación del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios del MAG.
- 2- Realizar las gestiones necesarias ante las autoridades de gobierno para que flexibilicen el uso de la plaza que estoy dejando por acogerme a la jubilación con el fin de dar continuidad a la labor emprendida desde el año 2015 como Contralora de Servicios y más recientemente como Oficial de Acceso a Información.

- 3- Ubicar en el primer piso, una oficina para la Contraloría de Servicios que tenga más privacidad para el nuevo funcionario o funcionaria que se vaya a nombrar, ya que la actual no permite mantener una conversación donde se requiere manejar la información con el máximo de confidencialidad.
- 4- Garantizar en todo momento el apoyo del despacho ministerial en la gestión que emprenderá la nueva persona que ejerza el rol de Contralor de Servicios, ya que el éxito de la gestión se debe a la excelente coordinación y apoyo de los mandos superiores.
- 5- Tomar como insumo de información los comentarios emitidos por los usuarios a los cuales se les aplicó la encuesta 2020 con el fin de que se busquen acciones de mejora, lo anterior, por cuanto si bien es cierto se puede tratar de valoraciones subjetivas, de igual forma se hace necesario analizar en conjunto con los Directores regionales, el por qué se expresan de cierta manera que denota un sentimiento de frustración y desgano hacia ciertas personas o lugares donde se brindan servicios.
- 6- En varios momentos manifesté la urgente necesidad de contar con un celular debido a que muchas personas requieren enviar pruebas por ese medio, lo que me ha obligado a indicarles que no se tiene un teléfono oficial para ese tipo de acciones.

LICENCIADA
LORENA CAMPOS RODRÍGUEZ
401260363

V.B. Jefatura
LUIS RENATO ALVARADO RIVERA
MINISTRO
CÉDULA 105610205

c.c. Mba. Rolando Sánchez C, Jefe Gestión Institucional de Recursos Humanos.
Ing. Daniel Zúñiga V., Jefe, Departamento de Información y Comunicación Rural
Archivo