
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO

CONTRALORIA DE SERVICIOS SFE

INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS 2020

Lic. Alexis Carranza Jiménez

MARZO 2021

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Productos o servicios institucionales

Los Servicios que ofrece el Servicio Fitosanitario del Estado se describen a continuación. Se debe tomar en cuenta que el SFE en conjunto con los órganos adscritos tiene 64 registros en la plataforma del MEIC, no obstante, los mismos corresponden al Ministerio de Agricultura y Ganadería, Servicio Nacional de Salud Animal y Oficina Nacional de Semillas.

Siendo 32 registros del Servicio Fitosanitario del Estado.

Productos o servicios institucionales	
1. Inscripción o renovación de la base de datos de exportadores de planta y productos vegetales no tradicionales.	2. Certificación de ausencia de plagas.
3. Certificación de tratamiento inspección fitosanitario.	4. Registro de agroquímicos.
5. Tramites de registro en agricultura orgánica.	6. Servicio de monitoreo para condición de plaga.
7. Venta del parasitoide.	8. Registro de viveros.
9. Análisis de laboratorio diagnóstico de plagas.	10. Certificación de OVMs de uso agrícola.
11. Emisión de Certificación fitosanitario.	12. Análisis de laboratorio de residuos de agroquímicos.
13. Laboratorio de control de calidad de agroquímicos.	14. Monitoreo a nivel nacional de moscas exóticas de las frutas.
15. Vigilancia fitosanitaria para la prevención y control de plagas.	16. Análisis de muestras de vegetales para exportar e importados.

Fuente: Información del sitio web del Servicio Fitosanitario del Estado.

ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las Contralorías de Servicio deben de actuar de conformidad a la Ley N° 9158 que regula su accionar. En cuanto al tema de atención de consultas, inconformidades, denuncias, felicitaciones, se constituyen en el quehacer diario de estas instancias. Existen numerosas consultas que provienen de la ciudadanía y de otras instancias que deben ser atendidas o canalizadas en los tiempos establecidos.

Actualmente, la Contraloría de Servicios del SFE, es unipersonal, razón por la cual no siempre puede atender consultas vía teléfono, ya que le han sido delegadas algunas funciones como ser parte de la Comisión de Valores y como Oficial de Acceso a la Información, en donde igualmente debe de orientar y guiar al equipo de trabajo conformado por el Señor Director, a fin de garantizar el cumplimiento de los Decretos 40200 y 40199 que persiguen mostrar ante la ciudadanía que todas sus actuaciones están enmarcadas en la transparencia.

Asimismo, están a disposición de los usuarios, otros medios para que hagan llegar sus inquietudes, comentarios, sugerencia, como es el correo electrónico, teléfono, la página web de la institución, los buzones físicos que han sido colocados en diferentes oficinas regionales y estaciones de control.

En el caso de las inconformidades, las mismas son registradas siguiendo los lineamientos de la Secretaría Técnica en cuanto a que se ha establecido una única dimensión denominada Calidad del Servicio, la cual comprenderá a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias a saber:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Siguiendo la guía a continuación se muestran los resultados obtenidos durante el año 2020. La tabla N° 1 engloba la información de gestiones llevadas a cabo por la Contraloría de Servicios que se atendieron de forma inmediata y que no ameritaron la apertura de un expediente.

Como se puede ver, muchas no implican ningún tipo de queja o inconformidad, ya que se trata de orientar a los usuarios cuando sus gestiones a lo interno del Servicio Fitosanitario del Estado.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
N°	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Atención de usuarios vía telefónica sobre diferentes tramites en el SFE	94	94	100%
2	Casos MAG que fueron trasladados	2	2	100%
3	Solicitud información de números de teléfono del MAG	3	3	100%
4	Consulta información agricultura orgánica	1	1	100%
5	Consulta información de RRHH	1	1	100%
6	Solicitud información de numero teléfonos SENASA	1	1	100%
7	Consulta información de factura electrónica	4	4	100%
8	Traslado de llamadas o correos a otras instancias	32	32	100%
9	Molestia de los usuarios por no atención de la central	20	20	100%
10	Consulta sobre el acceso a la página web	2	2	100%
11	Solicitud de presupuesto 2020	1	1	100%
12	Consulta sobre los horarios de atención por la emergencia sanitaria	15	15	100%
TOTAL		176	176	100%

Dimensión: Calidad de los Bienes y Servicios Institucionales

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2020

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Información)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Presenta tramite con las recomendaciones señaladas y lo devuelven	Unidad de Registro Agroquímicos	Tramite de registro de producto	1	1	0	0	100%	0%	0%
2	Fumigación de productos químicos cerca de zona urbana	Unidad de Fiscalización de Agroquímicos	Solicitud de lista de agroquímicos	1	1	0	0	100%	0%	0%
3	Fumigación con drones	Unidad de Fiscalización de Agroquímicos	Solicitud sobre regulación de drones	1	1	0	0	100%	0%	0%
TOTAL				3	3	0	0	100%	0%	0%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2020

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Atención a la persona usuaria)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Abuso de autoridad por parte del funcionario	Estación de Control Fitosanitario Peñas Blancas	Recepción de documentación	2	2	0	0	100%	0%	0%
2	Venta de producto no autorizado	Departamento Operaciones Regionales	Venta de producto prohibido	1	1	0	0	100%	0%	0%
3	Mala atención a usuario	Estación de Control Fitosanitario Juan Santamaría	Atención al usuario	2	2	0	0	100%	0%	0%
TOTAL				5	5	0	0	100%	0%	0%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: 2020

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Tramitología y gestión de procesos)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de respuesta a tramite	Unida de Registro de Agroquímicos	Dar respuesta a tramite	1	1	0	0	100%	0%	0%
2	Problema con el pago de servicios del SFE	Departamento Administrativo y Financiero	Falta de comunicación entre Cajas y Unidad	1	1	0	0	100%	0%	0%
3	Problema para el envío de factura electrónica	Departamento Administrativo y Financiero	Factura electrónica	1	1	0	0	100%	0%	0%
TOTAL				3	3	0	0	100%	0%	0%

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2020

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub dimensión Uso inadecuado de los recursos)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Incumplimiento de las medidas contra el COVID 19	Estación de Control Fitosanitario Caldera	Cumplimiento de protocolos	1	1	0	0	100%	0%	0%
TOTAL				1	1	0	0	100%	0%	0%

APORTES DE LAS CONTRALORIA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA.

- **Encuesta de Satisfacción:** Se aplicó para el 2020 para evaluar el impacto del COVID 19 en los servicios que brinda el Servicio Fitosanitario del Estado, se adjuntó informe sobre las conclusiones y recomendaciones del resultado obtenido.
- **Mejora Regulatoria:** La participación de la Contraloría de Servicios como gestor en el seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria del SFE.

El rol del Contralor de Servicios es colaborar y dar apoyo a las diferentes instancias del SFE, en los Avances de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria y el Catalogo de Tramites Nacional. Al haberse creado una plataforma denominada Trámites Costa Rica, se viene participando con los funcionarios responsables en las respectivas capacitaciones, de manera que se garantizara que sería el medio para poner a disposición de la ciudadanía la información en este sistema.

NOTA: Esta participación de este punto se dio hasta el 31 de mayo 2020, donde lo viene llevando en forma transitoria por Gestión de Calidad el tema de Mejora Regulatoria.

- **Oficial de Acceso a la Información:** A continuación, se coordinó el Equipo de Datos Abiertos en el cumplimiento de los Decretos 40199- Datos Abiertos y 40200 Oficial de Acceso de la Información.

Se trabajó con las instancias involucradas para mejorar en la evaluación del Índice de Transparencia Sector Publico, donde se obtuvo una calificación para estar dentro de los primeros 20 de este índice.

- **Índice de Gestión Institucional:** Se coordinó en elaborar planes de acciones en los diferentes puntos donde esta Contraloría de Servicios tuvo que dar respuesta a las acciones de cumplimiento.

Se logró llevar a cabo varias tareas varios puntos de suma importancia:

- Procedimiento para la aceptación de documentos digitales.
- Medidas para simplificar las gestiones a las que se someten los usuarios.
- Revisar y ajustar la política sobre la atención del derecho de petición.
- Revisar el procedimiento CS-PO-01 para incluir que las denuncias pueden ser recibidas por la Administración o la Auditoría Interna, por lo cual para ambos casos se deben definir los criterios de admisibilidad.
- Propuesta de sistema para la trazabilidad de los tramites en el SFE.
- Revisión de los trámites disponibles en el sitio web y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la entidad.

Otras Gestiones de la Contraloría de Servicios:

- 1- Se actualizado la información en el sitio web del Servicio Fitosanitario del Estado, en donde el usuario puede hacer uso de esta Contraloría.
- 2- Conformación de 13 expedientes por quejas denuncias e inconformidades o solicitud de información durante el año 2020.
- 3- Se elaboró el Plan Anual Operativo 2021.
- 4- Se actualizaron los procedimientos de la Contraloría de Servicios.
- 5- Se realizaron diferentes giras a Regionales y Estaciones para ver el estado actual de los buzones de sugerencia hasta el momento de la declaración de emergencia por el COVID-19.
- 6- Seguimiento a las tareas del SEVRI Institucional.
- 7- Elaboración del Plan Anual de Trabajo 2021 para la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- 8- Participación en la Comisión de Valores Institucional en sus reuniones bimensuales.
- 9- Es importante señalar que la página web y redes sociales del Servicio Fitosanitario del Estado ha sido una herramienta muy importante para la Contraloría de Servicios, ya que en la misma se sube toda la información que se genera a través de esta instancia, tales como Planes de Trabajo, Informes Anuales, fomentando la transparencia y a la vez informando a la ciudadanía de la existencia de esta Unidad como una instancia para acercarse o bien interponer sus quejas e inconformidades.
- 10- Elaboración del Plan de Adquisiciones.
- 11- Seguimiento al Plan Anual Operativo 2020.
- 12- Brindar charlas a diferentes Departamentos y Unidades sobre el procedimiento de atención de inconformidades, denuncias, sugerencias y felicitaciones del usuario.
- 13- Elaboración del Informe de Labores 2019 para la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios.
- 14- Se realizó reunión con el Departamento de Control Fitosanitario para revisión del procedimiento con el fin de ver algunas observaciones para mejora pertinente.

PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.

- a- Personal adicional mediante la aprobación de nueva plaza, ya que por ser una Unidad Unipersonal a la hora de realizar giras o salir a reuniones, vacaciones o incapacidad, es de suma importancia no dejar la oficina sola.
- b- Capacitación en temas de servicio al usuario (Ley 7600, Ley 9049).
- c- Actualmente se cuenta con un espacio físico, pero sería conveniente tener una mejor ubicación para la atención de los usuarios del SFE.

En caso de haber indicado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

- a. Modernización en las Contralorías de Servicios
- b. El rol de los Oficiales de Acceso a la Información y sus competencias
- c. Servicio al usuario.
- d. Datos abiertos y transparencia.
- e. Ley 7600 y normativa sobre igualdad.
- f. Manejo de lenguaje LESCO.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES ENCUESTA

Deficiencias institucionales

1. La participación de los usuarios del SFE en la encuesta realizada por esta Contraloría de Servicios ha sido baja.
2. Reforzar a través de capacitaciones el conocimiento de las herramientas tecnológicas disponibles a los funcionarios para la atención de nuestros usuarios.
3. Depurar la base de datos de las direcciones de correo electrónica de los usuarios de cada Unidad o Departamento, a fin de evitar que cada vez que se envían solicitudes de llenado de la encuesta, los mismos se rechacen por existir errores en las mismas.
4. Implementar de una política o procedimiento para la aceptación de documentos digitales, mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios.
5. Incluir de forma permanente, una sección en el sitio web una sección de preguntas frecuentes, para que los usuarios puedan igualmente accederla y hacer cualquier tipo de consulta sobre los productos o servicios del SFE.
6. Invitar a los funcionarios del SFE a repasar el Reglamento Autónomo de Servicio en especial el tema de las obligaciones que tenemos como servidores públicos. Lo anterior, mientras se gestionan las capacitaciones referidas en el párrafo anterior.
7. Recordar a las jefaturas de la importancia de mantener la información actualizada en el sitio web de la institución.
8. Limitación en el servicio que se brinda a la ciudadanía por la falta de recurso humano, lo anterior, por cuanto ha habido una salida importante de personal por asuntos de jubilación.

RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES.

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los productos/servicios institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles fueron las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución, entendidos como los máximos jefes, para mejorar la prestación de los bienes y servicios institucionales, en el año de gestión al que corresponde el presente Informe?
- b- En la columna del bien o servicio afectado, debe considerarse la lista de los bienes y servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220, en concordancia con la información detallada en Capítulo II de este Informe.
- c- En la columna Dependencia involucrada, se refiere a la unidad (es) o departamento (s) organizacional (es) que tiene (n) la competencia de brindar el bien o servicio respectivo.
- d- En la columna subdimensión, se debe anotar una de las seis subdimensiones utilizadas para clasificar las inconformidades, según lo indicado en el Capítulo III.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
La institución requiere reforzar a través de capacitaciones el conocimiento de las herramientas tecnológicas disponibles a los funcionarios para la atención de nuestros usuarios.	Funcionarios SFE	Tecnologías de Información - Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria
Implementar de una política para la aceptación de documentos digitales, mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios.	Usuarios SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Tramitología y gestión de procesos
Incluir de forma permanente, una sección en el sitio web en la que se encuentre la encuesta de satisfacción en línea durante todo el año, para que los usuarios con mayor acceso a la tecnología, puedan igualmente accederla y contestarla cada vez que reciben un producto o servicio del SFE.	Usuarios SFE	Contraloría de Servicios - Comunicación	Información
Establecer un cronograma de capacitación relacionados con servicio al cliente y manejo efectivo del tiempo, dirigidos al personal del SFE, con el fin de mejorar en el tema del trato hacia el usuario, y en la dimensión de capacidad de respuesta.	Funcionarios SFE	Recursos Humanos - Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria
Invitar a los funcionarios del SFE a repasar el Reglamento Autónomo de Servicio en especial el tema de las obligaciones que tenemos como servidores públicos.	Funcionarios SFE	Comisión de Valores - Contraloría de Servicios	Información

Solicitar a las Jefaturas de Departamento y Unidad, que revisen junto con todos los funcionarios la información de sus dependencias, las herramientas tecnológicas a su alcance, con el fin de brindar una mayor accesibilidad al usuario.	Usuarios SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Tramitología y gestión de procesos
Depurar la base de datos de las direcciones de correo electrónica de los usuarios de cada Unidad o Departamento, a fin de evitar que cada vez que se envían solicitudes de llenado de la encuesta, los mismos se rechacen por existir errores en las mismas.	Usuarios SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Tramitología y gestión de procesos
Recordar a las jefaturas de la importancia de mantener la información actualizada en el sitio web de la institución.	Usuarios SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Información
Promover por medio de boletines oficiales, la existencia de la Política oficializada sobre Derecho de Petición, la cual establece muy claramente los derechos constitucionales de los usuarios para brindar una respuesta.	Usuarios del SFE	Contraloría de Servicios	Información
La Dirección apoya toda acción comunicada por el Oficial de Acceso a Información en oficio enviado a esta instancia, con el fin de que lleve a cabo la labor de transparencia y mejorar en el Índice de Transparencia que lleva a cabo la Defensoría de los Habitantes	Usuarios SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Información
Se solicitó enviar oficio a instancias para que coadyuven en la elaboración del Manual de Atención al Usuario Servicio al usuario Todo el personal del SFE Atención a la persona usuaria	Usuarios SFE	Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria
Además de las encuestas producto de la voluntad propia del usuario, esta Contraloría de Servicios va a definir muestras aleatorias representativas de usuarios de los diferentes servicios del SFE, y que se les visite para realizar una encuesta personalizada de satisfacción. Lo anterior ayudará a eliminar el sesgo provocado por el hecho de que la mayoría de personas que llenan la encuesta, lo hacen porque han tenido algún problema con la institución, y la utilizan indirectamente para mostrar su inconformidad; mientras que los usuarios satisfechos, no toman tiempo para contestarla y son minimizados en los resultados.	Usuarios del SFE	Contraloría de Servicios	Tramitología y gestión de procesos
Coadyuvar con la elaboración de una propuesta borrador del Manual de Atención al Usuario del SFE.	Usuarios del SFE	Dirección Ejecutiva - Contraloría de Servicios	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- Acercamiento entre la Secretaría y los Jerarcas con el fin de orientarlos con respecto a las necesidades de las Contralorías de Servicios y las obligaciones por parte del jerarca de conformidad a la Ley 9158.
- Que se plantee ante las autoridades de MIDEPLAN la urgente necesidad de reforzar la Secretaría con más personal de manera que se puedan articular todas las acciones que le han sido conferidas por Ley en beneficio a la gestión de las instituciones que estamos debidamente registradas ante esa Secretaría.

Lic. Alexis Carranza Jiménez
Contralor de Servicios

Ing. Fernando Araya Alpizar
Director Ejecutivo