

**Servicio Fitosanitario del Estado
Contraloría de Servicios**

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA
SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO**

CONTRALORIA DE SERVICIOS SFE

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS 2018**

Lic. Alexis Carranza Jiménez

MARZO 2019

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

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.

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.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Las Contralorías de Servicio deben de actuar de conformidad a la Ley 9158 que regula su accionar. En cuanto al tema de atención de consultas, inconformidades, quejas, felicitaciones etc., 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, acompañar en el tema de Mejora Regulatoria, Enlace de Datos Abiertos y como Oficial de Acceso a la Información, en donde igualmente debe de orientar y guiar al equipo de trabajo conformado por el Señor. Ministro, 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, e en 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 serán 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 2018. 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.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

III. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Tabla 1 Consultas: Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

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	Brindar información vía correo electrónico para estudiante de la UCR Melissa Álvarez sobre "Percepción acerca del avance de la complementación de los principios de GA en su institución"	1	1	100,00%
2	Denuncia anónima vía telefónica sobre abuso en las marcas de los funcionarios de la Estación de Control Fitosanitario del Juan Santamaría	1	1	100,00%
TOTAL		2	2	100,00%

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Dimensión: Calidad de los Productos y Servicios Institucionales

N°	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No contar con metodología de análisis de muestreo de aguacate	Servicio Fitosanitario del Estado	Procedimiento muestro de aguacate	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL				1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Mal trato, mal servicio abuso de autoridad y extralimitación de funciones	Estación de Control Fitosanitario Puerto Caldera	Mal servicio al cliente	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
2	Atraso en la atención de los servicios	Estación de Control Fitosanitario Puerto Caldera	Atraso en la tramitación y aprobación de los FAD*s	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL				2	2	2	2	100,00%	100,00%	100,00%

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
N°	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas /6	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Inconformidad por respuesta al procedimiento OR-RNPO-09	Operaciones Regionales	Procedimiento OR-RN-PO-09	1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%
TOTAL				1	1	1	1	100,00%	100,00%	100,00%

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Institución: Servicio Fitosanitario del Estado

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 2018

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
N°	Unidad Organizacional*	Producto o Servicio Institucional*	Total Absoluto*	Total Relativo
1	Estación de Control Fitosanitario Puerto Caldera	Mal atención al publico	2	50,00%
2	Operaciones Regionales	Inconformidad al procedimiento OR- RN-PO-09	1	25,00%
3	Dirección Ejecutiva	No contar con metodología para muestreo de aguacate	1	25,00%
TOTAL #/			4	100,00%

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Con respecto al llenado de las matrices que van de la tabla 9 a la 15, a esta Contraloría de Servicio no le corresponde participar directamente en la dirección o gestión institucional. Ver Dictamen de la Procuraduría C-140-2016 - 16 de junio del 2016.

IV. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE SU GESTIÓN.

1. Se tiene mucho trabajo por mejorar en cuanto a posesionar a esta Contraloría con todos los usuarios del Servicios Fitosanitario del Estado.
2. Varias consultas que se plantean ante la Contraloría de Servicios son de rápida atención, no obstante, cuando por compromisos de la Contraloría, hay que desplazarse a otro sitio y al ser esta una instancia unipersonal, eso puede crear molestia en el usuario al no ser atendido.
3. Se viene con un incremento de consultas, quejas, inconformidades, producto de la gestión que ha venido realizando la Contraloría de Servicios y de las facilidades que se han puesto a disposición para realizar el trámite correspondiente.
4. Sobre el punto anterior, es importante señalar que la página web 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, así como el Decreto de estructura que ubica a la Contraloría como una instancia staff.
5. Se está en el proceso de elaboración de afiches y brochures de la Contraloría de Servicios, para colocar en las diferentes oficinas regionales, así como estaciones de control en donde informen a la ciudadanía los horarios de atención, no obstante, continúan quejas porque no se tiene esa información ocasionando molestias en los ciudadanos.
6. Varias de las gestiones presentadas ante la Contraloría se resuelven en forma inmediata ya que corresponden a brindar información relacionada a diferentes servicios que brinda la institución.
7. Al existir quejas por no brindar información por parte de algunos funcionarios, se denota un desconocimiento de la obligatoriedad que existe y de la Política de Derecho de Petición que se oficializó para el MAG y sus órganos adscritos.
8. La Contraloría de Servicios es una instancia para recibir los requerimientos de la ciudadanía, sean estos propios de la actividad sustantiva del Servicio Fitosanitario del Estado, por lo que debe garantizar la respectiva canalización a la instancia correspondiente, es por esa razón que se registran datos relacionados a esos órganos.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

Recomendación Emitida	Fecha y Oficio	Producto o Servicio Afectado	Dependencia Involucrada
N/A	N/A	N/A	N/A

Es importante mencionar que mi persona fue nombrada en propiedad a partir del 16 de octubre 2018, por lo que no se pudo desarrollar una gestión adecuada en esta Contraloría de Servicios.

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

- Dar seguimiento a la gestión como instancia rectora para consultar ante quien corresponda el rol de las Contralorías de Servicio y el Oficial de Acceso a la Información.
- Realizar un acercamiento con los jefes a fin de sensibilizar sobre el rol de las Contralorías de Servicio y el apoyo que se debe dar a estas instancias.
- Coordinar las capacitaciones que estén dentro del Plan de Trabajo de la Secretaria, con el fin de no afectar las labores diarias de las Contralorías.

VII. 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:** No se aplicó para el 2018 ya que se me nombro como Contralor de Servicios a partir del 16 de octubre del 2018.
- **Mejora Regulatoria:** La participación de la Contraloría de Servicios en el seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria viene en un proceso ascendente de acompañamiento con el señor Andrey Marengo Guevara Gestor de Calidad 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. 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.

Asimismo, se viene trabajando en una agenda de trabajo para el 2019, con un trabajo sobre el seguimiento de los diferentes planes de mejora y tramites.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

- **Oficial de Acceso a la Información:** A continuación, se viene realizando acciones como encargado de liderar el proceso para el cumplimiento de los Decretos 40199- Datos Abiertos y 40200 Oficial de Acceso de la Información.

Con fecha 6 de julio 2017, mediante DM-MAG-493-2017, de fecha 6 de julio del 2017, El Sr. Ministro de Agricultura y Ganadería en cumplimiento al Decreto No. 40200-MP-MEIC-MC de fecha 2 de junio 2017 y al oficio DVMP-AGZA-319-2017 de fecha 27 de junio 2017, nombró como Oficial de Acceso a la Información a la Licda. Lorena Campos Rodríguez, Contralora de Servicios e instruyó a SENASA, SFE e INTA a nombrar como Oficiales de Acceso a la Información a sus respectivos Contralores de Servicio.

Se ha participado en diversas capacitaciones en el tema de Datos Abiertos y Acceso a la Información., no solo a nivel del Oficial de Acceso de la Información sino de integrantes del equipo de trabajo indicado en párrafos anteriores.

- **Índice de Gestión Institucional:** Se es responsable de responder a la Contraloría General de la República sobre aquellos indicadores que han sido señalados por esa instancia en cuanto a las acciones de cumplimiento.

Es importante informar el comportamiento porcentual que ha tenido el cumplimiento de las actividades en el tema de servicio al usuario individual e institucional, uno de los factores que son propios de la Contraloría de Servicios.

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 04 expedientes por quejas denuncias e inconformidades o solicitud de información durante el año 2018.
- 3- Se hizo reunión con cada una de las jefaturas de los Departamentos del SFE, con el fin de entender un poco sus procesos y niveles de interacción con los usuarios externos.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su gestión. (Ejemplo: apoyo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas-, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- a- Personal profesional adicional -mediante la aprobación de nueva plaza. Al ser unipersonal, se sugiere la asignación de un teléfono celular en donde la ciudadanía pueda comunicarse con esta Unidad y ser atendida desde cualquier lugar en donde por razones laborales deba ausentarme de la sede central.
- b- Capacitación en temas de servicio al usuario (Ley 7600, Ley 8661 y 9049, otras).
- c- Contar con una base de datos de los usuarios de los Servicios del SFE, debidamente actualizada con el fin de que al enviar correos para invitarlos a acceder el link de la encuesta que se realiza en forma anual, estos no sean rechazados por contener errores.

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. Contenciosos administrativos.
- e. Datos abiertos y transparencia.
- f. Ética pública transparencia y anticorrupción.
- g. Ley 7600 y normativa sobre igualdad.
- h. Igualdad de género en el ámbito laboral.
- i. Responsabilidad penal del funcionario público.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES Y/O TITULARES SUBORDINADOS.

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 han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los productos/servicios institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo IX de la presente guía.
- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.
- c- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

Recomendación emitida	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO			
Elaboración y/o actualización de procedimientos.	x		Aprobados por la Dirección	Implementada	
Confección de afiches y brochures con información de la CS.	x		Ya se elaboró el respectivo cartel a nivel de contratación administrativo y se registró en el SICOP.	En Proceso	
Acogerse a los tiempos establecidos por Ley para brindar respuesta a los usuarios.	x		Se les hace un recordatorio a todos los funcionarios sobre de los tiempos establecidos en la Ley N° 9158, Capítulo V Artículo 43, sobre Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios se deberá brindar la respuesta a lo solicitado a esta Contraloría en un plazo máximo de cinco días hábiles.	Implementada	
Recomendaciones sobre traslado de denuncias en donde se involucran funcionarios. Lo anterior de conformidad a la Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito y Ley de Control Interno.	x		Se les hace un recordatorio a todos los funcionarios sobre la confidencialidad de los tramites según lo establece el artículo 6 de la Ley General de Control Interno N° 8292 y el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N° 8422.	Implementada	
Obligatoriedad de brindar información con base en los Decretos 40199 y 40200.	x		Conformación del Equipo de Enlace de Datos Abierto.	implementada	

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- La Secretaría Técnica debe de buscar la forma de tener una autonomía para efectos de consultas a instancias como la Contraloría General de la República, Procuraduría, ya que, si depende de la voluntad política para poder actuar, se estaría ante una situación que no permite actuar dependiendo del caso, con la suficiente seguridad jurídica.
- 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

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios