

**Servicio Fitosanitario del Estado
Contraloría de Servicios**

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

CONTRALORIA DE SERVICIOS SFE

**PLAN ANUAL DE TRABAJO
DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS 2019**

LIC. ALEXIS CARRANZA JIMENEZ

NOVIEMBRE 2018

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

PRESENTACION

El Servicio Fitosanitario del Estado presenta el Plan Anual de Trabajo 2019, de su Contraloría de Servicios de acuerdo con la guía emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, no obstante, por recomendación de esa instancia y debido a que, en los planes de trabajo anteriores, se ha plasmado la información referente a breve contexto institucional y Marco Institucional se estarán omitiendo ese apartado.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES SEGÚN PLAN ESTRATEGICO 2010-2021.

- 1- Optimizar la gestión del recurso humano.
- 2- Regionalizar y descentralizar los servicios que requiere el sector productivo.
- 3- Ampliar el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- 4- Mejorar la implementación de programas y actividades con alianzas estratégicas público-público y público-privado.

OBJETIVOS ANUALES OPERATIVOS.

- 1- Gestionar ante las diferentes instancias del SFE acciones que agilicen la prestación de servicios, tomando como base los tiempos máximos que establece el marco legal.
- 2- Divulgar en medios electrónicos y físicos procedimientos accesibles y expeditos que faciliten a los usuarios la presentación de quejas, denuncias, sugerencias, inconformidades, consultas y felicitaciones.
- 3- Conocer el criterio de los usuarios sobre los servicios prestados por el SFE.
- 4- Tramitar oportunamente las inconformidades que presentan los usuarios.
- 5- Participar en la Comisión de Mejora Regulatoria, con el propósito de propiciar la mejora continua e innovación en la prestación de servicios y la incorporación de los objetivos prioritarios que defina la Presidencia de la República como relevantes para el país.
- 6- Concientizar a los funcionarios para que en la atención de usuarios impere el trato amable y el mutuo respeto.
- 7- Gestionar ante la Dirección Ejecutiva, la incorporación del Contralor de Servicios en los diferentes grupos de trabajo, con el propósito de transmitir las inquietudes y recomendaciones de los usuarios en torno a los servicios demandados, la revisión y actualización de procedimientos y el fortalecimiento de la mejora continua.

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Optimizar la gestión del recurso humano.	1-Atender oportunamente las gestiones que presenten durante el año las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios, relacionados con los servicios que brinda la Institución.	Atender el 100% de las gestiones, presentadas por las personas usuarias, del SFE durante el año de gestión.	Alcanzar que el 100% de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, velando porque las mismas lleguen a buen término para nuestros usuarios.		<p>a. Revisión diaria de los buzones designados y el correo electrónico.</p> <p>b. Análisis de las gestiones presentadas por el usuario.</p> <p>-Identificar el tipo de gestión</p> <p>-Documentar la petición</p> <p>-Solicitar ampliar información en caso necesario</p> <p>c. Apertura de un expediente para cada gestión.</p> <p>d. Traslado a las unidades competentes para que brinden atención a la gestión y establecer plazo de respuesta.</p> <p>e. Brindar respuesta al usuario.</p>	I y II semestre.	Contraloría de Servicios, jefaturas y Dirección Ejecutiva.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
	2-Gestionar ante las instancias técnicas y administrativas del Servicio Fitosanitario del Estado, acciones que puedan agilizar los servicios prestados por la Contraloría de Servicios.	Cubrir al 100% de los usuarios a nivel nacional por medio de accesos tecnológicos u otro medio de contacto.	Cubrir la mayor cantidad de requerimientos de información atendidos por la Contraloría de Servicios que han sido recibidos en forma satisfactoria por el usuario.		-Recibir y tramitar todas las solicitudes de informidades, quejas, sugerencias, denuncias, felicitaciones que tramitan los usuarios por medios electrónicos, escritos y otros.	I y II Semestre	Contraloría de Servicios.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
	3-Revisar los procedimientos de la Contraloría de Servicios y actualizarlos para una mejor atención de los seguimientos, quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones que reporten los usuarios.	Contar con procedimientos revisados y actualizados.	Alcanzar el 100% en los diferentes procedimientos en su revisión, aprobación y ejecución para la atención de las inconformidades.		<ul style="list-style-type: none"> -Establecer reuniones con la persona encargada de Gestión de Calidad. -Validar la actualización con las autoridades del SFE -Disponer en el sitio web la actualización. 	I Semestre	Contraloría de Servicios, Unidad de Gestión de Calidad.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Mejorar la implementación de programas y actividades con alianzas estratégicas público-público y público-privado.	1-Lograr que la Contraloría de Servicio alcance un nivel de posicionamiento con los funcionarios y usuarios, de manera que se constituya en un enlace en donde puedan hacer valer su derecho constitucional de petición.	Dar un servicio del 100% a los usuarios sobre las inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas y peticiones de información, presentadas con relación al servicio ofrecido por el Servicio Fitosanitario del Estado.	Registrar al 100% todos los casos presentados a esta Contraloría de Servicios por medio de expedientes que respalde con evidencia la función llevada a cabo para suplir de una respuesta al usuario, así como por medio de las matrices elaboradas por MIDEPLAN.		<ul style="list-style-type: none"> -Registrar el caso. -Rotular los expedientes. -Conformar expedientes. -Foliar los documentos. -Archivar en orden cronológico cada documento según su ingreso y de acuerdo con los lineamientos establecidos para archivo de documentos. -Llevar un control de los casos que están pendientes. -Rotular el expediente en caso de que el mismo se encuentre cerrado. -Si corresponde se debe elaborar un informe. -Elaborar oficios. 	I y II Semestre	Contraloría de Servicios Instancias involucradas.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
	2-Atender todas las obligaciones indicadas a los contralores de servicio mediante la Ley 9158.	Cumplir en un 100% con el Plan de Trabajo.	<p>-Garantizar la atención de los requerimientos de información, quejas, disconformidad, sugerencias, felicitaciones que se presenten ante la Contraloría de Servicios.</p> <p>-Cumplir con lo que establece la Ley 9158 en su artículo 19.</p>		<p>-Aplicando la normativa vigente.</p> <p>-Siguiendo el procedimiento establecido</p> <p>-Cumpliendo con los plazos fijados</p>	I y II Semestre.	Contraloría de Servicios.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
	3-Formar parte de la Comisión Institucional de Valores.	Impulsar la conducta, la gestión de valores y el fortalecimiento de la ética en el MAG, con el fin de promover bienestar al personal de la institución y a la vez, un cambio de mentalidad, actitud y mejora continua en los métodos de atención al usuario interno y externo.	N° de comunicados y documentos asociados a conductas afines a los valores.		<ul style="list-style-type: none"> -Número de reuniones. -Número de actividades llevadas a cabo por la Comisión de Valores. -Cantidad de oficios enviados. -Cantidad de mensajes enviados a través de la web. 	I y II Semestre	Despacho Ministerial Miembros de la Comisión Personal MAG-SFE-INTA-SENASA			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Regionalizar y descentralizar los servicios que requiere el sector productivo.	Conocer el criterio de los usuarios en torno a los servicios recibidos y con base de esos criterios proponer a la Dirección Ejecutiva cambios que puedan fortalecer el proceso de mejora continua, el uso eficiente de los recursos.	Incorporar las recomendaciones de los usuarios en la gestión técnica y administrativa.	-Realizar 10 giras a nivel nacional. -Elaborar una encuesta para medir el grado de satisfacción por los servicios que brinda el Servicio Fitosanitario del Estado.		-Consensuar con las autoridades respectivas el instrumento que se va a aplicar a los usuarios. -Entrevistar personalmente a los diferentes usuarios de nuestros servicios por medio de una encuesta para medir su satisfacción por los servicios brindados. -Disponer en el sitio web la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios. -Tabular los resultados -Elaborar el informe -Remitir a la Dirección Ejecutiva un informe sobre las recomendaciones obtenidas por medio de las encuestas. -Subirlo a la página web.	I y II Semestre	Contraloría de Servicios.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Ampliar el uso de las tecnologías de información y comunicación	1-Promover como Oficial de Acceso a la Información la divulgación por la página Web del SFE de los procedimientos establecidos y los requisitos que deben de cumplir los usuarios, así como toda información que no tenga restricción de Ley o sea Secreto de Estado.	Contar con la página Web actualizada para el uso de nuestros usuarios.	Tener el 100 % actualizada la página Web del Servicio Fitosanitario del Estado con información de conformidad a los decretos MP-40199 y MP-4200.		<p>-En conjunto con el equipo de acceso a la información y datos abiertos, garantizar que las instancias del SFE suministren la información que le permita al usuario conocer aspectos propios de sus requerimientos.</p> <p>-Establecer un cronograma de reuniones con las diferentes instancias técnicas para la revisión y actualización de la web.</p>	I Semestre	Contraloría de Servicios, Equipo de Acceso a Información y Datos Abiertos e Instancias técnicas del SFE.			

Servicio Fitosanitario del Estado Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios										
Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
	<p>2-Crear un sistema de información que permita gestionar en forma eficiente y eficaz la información generada producto de la gestión.</p> <p>3-Valorar la creación de una Aplicación (App).</p>	<p>Tener un acceso más ágil a la información que se genera en la Contraloría de Servicios con datos precisos.</p> <p>-Dar al usuario una herramienta tecnología que facilite el contacto con esta Contraloría.</p>	<p>-Contar con el 100% de la información en una forma rápida y sencilla.</p> <p>-Gestionar el avance de la App en un porcentaje óptimo.</p>		<p>-Elaboración del proyecto según el formulario de Ideas de Proyecto de la Unidad de TI.</p> <p>-Presentación del proyecto a la Dirección Ejecutiva.</p> <p>-Validar los insumos necesarios para ejecutar.</p> <p>-Tener un cronograma sobre las actividades.</p> <p>-Utilizar la información generada para cumplir con la presentación del informe anual como complemento a las matrices emitidas por MIDEPLAN.</p>	II semestre	<p>Contraloría de Servicios, Unidad de Tecnología de Información Unidad Gestión de Calidad.</p>			