|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Revisión de solicitud de protocolo para atención de certificadores y recepción de documentos. | Solicitud y propuesta de protocolo de atención a certificadores y certificadoras y así como recepción y entrega de documentos (Certificados y estudios) en el Departamento de Estudios Especiales y Gestión de Tierras y Aguas del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria- Organismo de inspección, esto con el fin primordial de cumplir los principios del sistema de gestión de calidad como lo son la parcialidad, independencia, trazabilidad y organización.  | En atención a solicitud de la Dirección Ejecutiva, se analiza el documento borrador propuesto  | Revisión documento propuesta  | Protocolo de atención a certificadores y recepción/entrega de documentos (Certificados y estudios) | Departamento de Estudios Especiales y Gestión de Tierras y Aguas |
|  | Reunión Mensual Comisión Nacional de Etica y Valores |  |  | Reunión  |  | Comisión Nacional de Rescate de Valores |
|  | Reunión mensual del Sistema Nacional de Ética y Valores: SICOP | Charla sobre el SICOP. Participación de la totalidad de los integrantes de la comisión institucional: Considerando que la sesión se realizará por videoconferencia se insta a gestionar ante quien corresponda la autorización para que participen, de ser posible la totalidad de la comisión institucional. Registro de asistencia:  | Actividad: Sesión Coordinadores/as y Enlaces Comisiones y Unidades de Ética y Valores InstitucionalModalidad: Videoconferencia que se transmitirá en el canal del Programa de Videoconferencia de la UNED. | Reunión  | SICOP | Comisión Nacional de Rescate de Valores/Comisión Institucional Valores MAG |
|  | Reunión del Órgano de Inspección por conflicto con entrada en operación del D.E. N°41960-MAG-Metodología para la determinación de la capacidad de uso de las tierras agroecológicas de Costa Rica  | Con la entrada en operación del D.E. N°41960-MAG-Metodología para la determinación de la capacidad de uso de las tierras agroecológicas de Costa Rica, los Certificadores de uso Conforme del Suelo, liderados por Diógenes Cubero Fernández (pensionado del INTA) han venido formando una especie de "sindicato" de estos profesionales, que se han abocado, desde el 6 de enero 2020 pasado, a solicitarme, un día sí y otro también, que les permita que el ORGANISMO DE INSPECCIÓN postergue por 6 meses más la entrada en vigencia de esta normativa, lo que les he informado en varias ocasiones, que no me es posible hacer, ya que la Administración Pública se encuentra sometida al principio de legalidad del Artículo 11 de la ley General de la Administración Pública. Así, con varias solicitudes escritas y por correo electrónico, este señor Cubero me está acosando, pidiéndome que retrase la aplicación de este decreto, aduciendo razones como que le perjudica económicamente, que no tiene conocimiento técnico de cómo se toman las muestras compuestas de suelo para el análisis químico total (extracción con Olsen modificado), que es una de las ordenanzas que el decreto exige, al pasar de una emisión de criterio de experto (fertilidad aparente que se hace desde 1994) a un criterio científico, basado en el análisis de suelo, tramitado en cualquiera de los laboratorios que brindan este servicio.  Este señor no está de acuerdo con que se aplique el decreto y en virtud a que le he informado que el mismo tiene que aplicarse ya, me está amenazando con denunciarme, no sé en qué instancia, por lo que les pido que nos reunamos mañana mismo a las 7 am en La Salle, para que me asesoren sobre cómo voy a atender lo que se viene con la actitud de este Certificador.  Lamentablemente, para el INTA el Decreto del O.I. ni siquiera está en el Despacho del MAG y estamos en indefensión ante lo que estos señores quieran hacer.  | La C.S. no tiene competencia en un tema de la Administración activa y al no existir denuncia formal de por medio de los usuarios de dicho servicio no asumirá postura en dicho evento. Buenos días Arturo. De no ser por instancia suya, no asistiré a la reunión que convoca de forma imprevista el ingeniero Renato. Mis observaciones sobre las mejoras al servicio que se brinda a través del Departamento de Suelos, han sido aportadas mediante los diferentes oficios que se tramitan por esta Unidad y en las observaciones que brindé al borrador del Reglamento, que ya se oficializó según me informó el mismo señor Renato, el cual atendí hoy previo a dicha reunión, informándole que mis aportes son para asesorar al jerarca y emitir recomendaciones de mejoras a los servicios que brinda el INTA a la ciudadanía. Cualquier otra referencia, estoy en la mayor disposición de colaborar | Reunión | Inconformidad Interna/externa | Organismo de Inspección |
| 5 | Sesión de trabajo conjunto Contraloría de Servicios/Control Interno IGI-2019 | En sesión de coordinación IGI de Control Interno con fecha 23-01-2020, se da respuesta al tema de ética-transparencia Institucional para el cuestionario de la CGR (IGI Institucional 2019) para la CS-INTA con recargo de la comisión de Ética Institucional. Con respaldo de declaración voluntaria de adhesión al código de Ética y valores del MAG.Se solicita información como medio de verificación el cuestionario respuesta en relación con tema de Ética e Informe de labores 2018 de la CS como valor agregado para el tema de ejecución de mecanismos para regulaciones internas como: talleres, actividades de integración y capacitación a funcionarios. Consulta de la CGR-IGI  Gracias por el apoyo con Control Interno-INTA. | Respuesta al tema de ética-transparencia Institucional para el cuestionario de la CGR (IGI Institucional 2019) para la CS-INTA con recargo de la comisión de Ética Institucional. Con respaldo de declaración voluntaria de adhesión al código de Ética y valores del MAG.IGI: Informe de labores 2018 de la CS como valor agregado para el tema de ejecución de mecanismos para regulaciones internas como: talleres, actividades de integración y capacitación a funcionarios. Consulta de la CGR-IGI  | Consulta que contiene respuesta oficial | IGI: Informe de labores 2018 de la CS. Consulta de la CGR-IGI  | Contraloría de Servicios/Control Interno |
| 6 | Taller de presentación de resultados del Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto | Taller de presentación de resultados del Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto; sesión de trabajo para coordinar la labor conjunta en el rol de las Oficialías de Acceso a la Información durante este 2020. Evento de la Unidad de Gobierno Abierto.  | Taller para coordinar la labor conjunta en el rol de las Oficialías de Acceso a la Información durante este 2020. Evento de la Unidad de Gobierno Abierto | Taller | Rol de las Oficialías de Acceso a la Información  | Oficiales de Acceso a la Información |
| 7 | Determinación de expectativas y resultados del desempeño 2020 | Elaboración de documento de Determinación de expectativas y resultados del desempeño 2020 correspondiente a la Contraloría de Servicios del Instituto.  | Se responde en tiempo y forma con documento oficial a la Dirección Ejecutiva | Informe | Resultados del desempeño 2020 | Contraloría de Servicios |
| 8 | Coordinación para estrategia código de ética | Plantear la propuesta de trabajo para que sea aprobada por el resto de los miembros de la comisión. Se pedirá a recursos humanos el listado de las personas que han ingresado del 2015 a la fecha, para proceder con los jóvenes menores de 35 años, Conseguir una lista en el INTA y en Fito y solo estaría quedando pendiente SENASA para ver el tema | Reunión y coordinación con la subcomisión de Código de Ética y sensibilización funcionarios de ingreso nuevo | Estrategia  | Divulgación y capacitación de nuevos funcionarios sobre Ética. | Subcomisión de Valores MAG |
| 9 | Participación evento Open Data Day 2020 | Open Data Day 2020, espacio donde se celebra a nivel mundial el uso de los datos abiertos.Se asistió al evento donde se realizaron Talleres, charlas, datatones, hacks, mapas, datastories, expediciones de datos, stands, lightning talks y mucho conocimiento abierto. | Como parte de estas actividades se puso a disposición de los participantes datos públicos, al correo **gobiernoabierto@presidencia.go.cr**la información para valorar propuesta Se participó con una charla corta de experiencia en datos abiertos que ha tenido uso o reuso de datos. | Evento | Datos Abiertos | Oficial de Acceso a la Información |
| 10 | Reunión Comisión Valores | Reunión de subcomisión Institucional de Valores MAG | Reunión de trabajo para brindar seguimiento a lo acordado sobre sensibilización y capacitación en materia de Ética institucional a nuevos funcionarios  | Reunión | Ética y Valores | Subcomisión de Valores MAG |
| 11 | Guía de Incorporación de la Ética en los procesos de la función pública | Atención de Oficio CNRV-2020-045 con fecha de 20 de febrero de 2020 dirigido a todos los Jerarcas institucionales (Renato Alvarado Rivera), donde se brindan instrucciones atinentes a las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), (Norma 2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión) donde se indica:*"Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos 1estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos."*Este es un proceso establecido en el marco de los Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética”, donde se busca brindar a las organizaciones del Sector Público una serie de guías para la inserción de la ética en los sistemas o procesos de gestión institucional, recordando que en los diferentes insumos de consulta y valoración que se aplican a toda institución (SEVRI, IGI, Planificación), este componente es parte relevante de dichas valoraciones.Las guías se estarán remitiendo en forma paulatina, iniciando con la “Guía para la Inserción de la Ética el Sistema de Recursos Humanos”. La que podrán encontrar también publicada en el sitio web de la Comisión Nacional de Rescate y Formación de Valores | Revisión, análisis y traslado de la Información referida en el oficio a la dependencia correspondiente.La Comisión de Valores del MAG, analizará en próxima reunión el contenido y alcance de dicho documento | Análisis contenido documento | Norma 2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión | Control Interno/Planificación/Comisión Valores |
| 12 | Reunión con la coordinadora Nacional la señora Vera Solís el 5 de marzo a las 8am | Reunión mensual de la Comisión Nacional de Valores, conjuntamente con doña Vera en el Registro Nacional, sede de la CNRV. Se trataron asuntos varios de la Comisión MAG | Asuntos varios de la Comisión MAG | Reunión  | Ética y Valores. Código.Informe | Comisión Institucional de Valores MAG |
| 13 | Reunión Contralores de Servicios Sector: Informe Anual Labores 2019 COSE | Asuntos de análisis sobre el Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios 2019.En cumplimiento a lo estipulado en la ley 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios" se adjunta las guías correspondientes para los respectivos informes requeridos según dicha ley a ser presentados en el primer trimestre del año. En lo que respecta al Informe Anual de Labores (artículo 14 -inciso 4), Guía metodológica de referencia que orienta la estructura que debe presentar el Informe, así como las respectivas tablas de Excel (15 tablas) con las que se registran los datos cuantitativos de las consultas e inconformidades atendidas, mismas correspondientes a la gestión del año 2019. | Se trata de uniformar la estructura de presentación del informe a nivel sector, y sobre la competencia de elaborar el informe del jerarca.  | Reunión  | Informe Anual de Labores 2019 | Contraloría de Servicios |
| 14 | Traslado Informe Anual Labores Contraloría Servicios 2019 | Traslado del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios 2019, para efectos del respectivo control. Documentación a presentar por parte de la Contraloría de Servicios a Junta Directiva en su próxima sesión para aprobación y traslado antes del 31 de marzo 2020 según norma N° 9158.Se adjuntan los siguientes documentos:* Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios INTA 2019
* Cuadro de Estadísticas de inconformidades tramitadas 2019
* Tablas en Excel de las inconformidades según subdimensión
* Oficio borrador de aprobación con acuerdo por parte de la Junta Directiva
* Oficio de Contraloría Servicios a Junta Directiva.
 | Traslado a la Dirección Ejecutiva y a la Junta Directiva, el borrador previo del Informe Anual de Labores 2019 | Informe | Informe Anual de Labores  | Contraloría de Servicios |
| 15 | Aprobación teletrabajo temporal. mar, 17 de mar. de 2020 | Solicitud de contrato temporal de Teletrabajo. | Se me informa que el contrato de teletrabajo temporal (Alerta amarilla COVID-19) ha sido aprobado, por lo que a partir del día 18 de marzo de 2020 inicio con esta modalidad de trabajo, tomando las previsiones del caso para no afectar la atención brindada. | Proceso | Modalidad Teletrabajo | Recursos Humanos/Contraloría de Servicios |
| 16 | Consulta sobre Uso de Suelo **angie.rivera@gbh.cr** | Solicitar ayuda u orientación del proceso para   la aprobación de un uso de suelo el cual se está solicitando para la finca 6-145646-000 propiedad de la sociedad 3-101-781682, adjunto informe registral de la propiedad, para lo cual les comento:Se realizó la solicitud ante la municipalidad correspondiente y ellos nos emitieron respuesta en el oficio USM-256-2020 el cual adjunto a este correo, indicándonos que requerimos de aprobación por parte del Instituto Nacional de Innovación y transparencia en tecnología agropecuariaEs importante mencionarles que esta finca es colindante con el proyecto Rio nueva etapa 1 y Rio nueva etapa 2 que en su momento fueron propiedad de esta misma empresa.El objetivo con este uso de suelo es porque se desea desarrollar en la finca un proyecto de interés social de 163 soluciones, con sus respectivas áreas públicas, el cual se denominará Conjunto Residencial Doña Emilia.Por todo lo anterior respetuosamente hacemos esta solicitud del visto bueno para el uso de suelo, con el fin de solicitar un cambio en el criterio dictado por la municipalidad, y así poder continuar el proceso de tramitación y desarrollo del proyecto.Agradeciéndoles de ante mano la ayuda que me puedan brindar orientándome para poder obtener este Uso de suelo | Se atiende la consulta a la cual se le realiza acuso de recibo y se le brinda preliminar toda la información pertinente y relacionada con el caso que describe, igual traslado al funcionario encargado del trámite a fin de que se le oriente sobre lo consultado el Ing. Dinier Arias. En caso de no responder mañana me vuelve a consultar para poder atenderle | Consulta | Aprobación de un uso de suelo | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 17 | Solicitud de criterio de la Dirección Ejecutiva a la Contraloría de Servicios sobre la atención de usuarios por parte de instancia del INTA por Estado Emergencia Nacional. | La Dirección Ejecutiva solicita colaboración del abordaje a una situación que se presenta en los servicios que se brindan a los ciudadanos: “*Tenemos este problema, De mi parte que sea al menos por esta emergencia todo en forma digital y la revisión por teletrabajo.  En otro correo le remito oficio que comunica el cierre del servicio*.”***Suspensión de servicio por COVID-19****Los certificados pendientes por entregar del OI a los certificadores para esta semana (segundas revisiones de la semana anterior y los certificados recibidos en la segunda semana de marzo) se entregarán el día de hoy y mañana y miércoles según corresponda al periodo de recepción, con normalidad de 7am a 2 pm y los certificados recibidos la semana anterior se entregarán jueves y viernes de esta semana.***3 archivos adjuntos**. | **Respuesta: Sobre posibles escenarios para trámite de Certificaciones de Uso Conforme del Suelo.**Estos son algunos escenarios en lo que respecta a la atención de los usuarios de los servicios que brinda el INTA a través del O.I. Sin embargo, deseo recalcar que los aportes son mayores, ambos oficios que emitió el O.I. van siempre sobre la misma línea. Es viable, que una vez que esta situación temporaria se regule, se pueda trabajar por parte de las partes involucradas y con una mayor profundidad sobre estos temas.Lo importante en este momento, es echar mano de los recursos que posee el INTA (tecnológicos y humanos), para poder cumplir con la atención demandada por los diferentes usuarios.Le traslado dos posibles escenarios, uno donde se analizan las medidas tomadas por el Gobierno sobre la atención de los usuarios y el teletrabajo. Otro, donde se analiza de forma escueta lo expuesto por Renato en los dos últimos oficiosEspero haber entendido lo que me solicitó el día de hoy y cualquier otro aspecto me lo indica | Informe | Atención de usuarios por parte de instancia del INTA por Estado Emergencia Nacional | Dirección Ejecutiva/Contraloría Servicios: Órgano de Inspección |
| 18 | **Respuesta Plan de Mejora IGI 2019** | Se traslada respuesta de la C.S. a la solicitud de elaborar un plan de mejora para los ítems 7.1 al 7.4. del IGI del INTA del 2019.  | 05 de abril 2020**JD-INTA-054-2020**Unidad de Planificación InstitucionalInstituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología AgropecuariaINTA“Acuso recibo del correo que usted traslada a la Contraloría de Servicios del INTA, indicando el llenado de una matriz que hace referencia al Plan de Mejora 2019 del Índice de Gestión Institucional del Instituto.Tal y como lo expresé el día 05 de febrero del 2020 en la reunión que se nos convoca a las instancias de la Dirección Ejecutiva, las mejoras a los ítems donde se solicita elaborar un plan para mejorar y elevar las calificaciones obtenidas, no son competencia de la Unidad de Contraloría de Servicios, al ser estos factores, del dominio de la administración activa del INTA.Me permito aclarar, que tanto el Decreto Ejecutivo N.° 34587-Plan, como la Ley N.° 9158, y su reglamento Nº 39096-PLAN de forma expresa manifiestan:**ARTÍCULO 10-** ***Del (la) Contralor (a) de Servicios****.**Las Contralorías de Servicios estarán a cargo de un(a) Contralor(a) de Servicios nombrado(a) por parte del jerarca institucional,* ***el cual será por tiempo indefinido y no podrá recaer en un puesto de confianza. Además, desempeñará su puesto sin recargo de funciones***” (Decreto Ejecutivo N.° 34587-Plan)**ARTÍCULO 13**-**Sobre la Independencia de las Contralorías de Servicios** Las *contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa,* ***excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones****. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión*.” (En ambos artículos, el resaltado no corresponde al original).La Ley establece obligaciones normativas que impiden a los contralores de servicios **realizar funciones y actuaciones de administración activa**, **excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones,** actuar en contrario se podría tipificar como una falta grave por un incumplimiento al ordenamiento y por consiguiente estaría expuesta a responsabilidades administrativas.Asimismo, la actuación de funcionarios en los que concurran motivos de abstención implicará la invalidez de los actos en que haya intervenido y, además, dará lugar a responsabilidad; siendo que los órganos superiores deberán separar las personas en quienes concurra algún motivo de abstención susceptible de causar nulidad absoluta; así establecido en la Ley General de la Administración Pública.Que las mejoras que se puedan proponer para el Plan de Mejora al Índice de Gestión Institucional 2019, son discusión y competencia meramente del jerarca y de la administración activa. En ese sentido, es importante recordar que solamente mediante ley expresa, puede un contralor de servicios actuar de forma permanente sobre funciones que son competencia de la administración, tal es el caso de las mejoras solicitadas, en donde los cuatro aspectos del Índice que resultaron negativos, no son actuación de esta dependencia, respondiendo estos valores a incumplimientos parciales por parte de la organización, tal es el caso de las preguntas:*7.1 ¿La entidad ha definido, implementado y monitoreado medidas para simplificar las gestiones que le someten los usuarios de sus servicios, sean éstos personas físicas o jurídicas? Considere al menos lo siguiente:**a. Presentación única de documentos**b. Publicación de trámites y de la totalidad de sus requisitos**c. Publicidad sobre estado de trámites**(La respuesta afirmativa requiere que se consideren la definición, la implementación y el monitoreo de los tres puntos.)*En lo concerniente a este ítem, y basado en lo que regula a las Contralorías de Servicios, ésta unidad ha realizado a la administración, una serie de recomendaciones, para que la documentación e información solicitada al administrado, se realice de forma digital, única y simple. Sin embargo, dichas observaciones han sido poco efectivas, debido a diferentes factores (Resistencia por parte de las dependencias involucradas, costos, faltante de recurso humano idóneo, entre algunas)Los puntos **b.**  y **c.**  son responsabilidad absoluta del encargado (s) de implementar las mejoras regulatorias y la simplificación de trámites en el INTA, según Ley Nº 8220, “Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, esta regulación ha permitido un nivel de consciencia por parte de las organizaciones, de la necesidad de contar con un marco regulatorio eficiente que brinde seguridad jurídica y transparencia al administrado y que mejore el clima de las actividades productivas en las cuales nos hallamos inmersos, significando a su vez, una disminución en tiempo y costos para el usuario. El manejo y alimentación del Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, es un instrumento obligatorio a toda organización siendo este aspecto, un componente de incumplimiento por parte del Instituto y que hasta que no se acaten dichas regulaciones, este factor seguirá siendo negativo en la evaluación del IGI.*7.2 ¿La página de Internet de la institución contiene formularios y vínculos para realizar algún trámite en línea o para iniciarlo en el sitio y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la entidad?*Competencia de las diferentes dependencias que realizan tramitología a nivel del INTA.*7.3 ¿La institución ha implementado mecanismos que le posibiliten la aceptación de documentos digitales mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios?*Competencia de las diferentes dependencias que realizan tramitología a nivel del INTA.*7.4 ¿Se cumplen los plazos máximos establecidos para el trámite de los asuntos o la prestación de servicios, al menos en el 95% de los casos?*Sobre el particular, en el 2019 la Contraloría de Servicios del INTA, realizó un total de veintidós recomendaciones (22) a diferentes dependencias del Instituto, instando se respeten y cumplan los plazos y requisitos que se le establecen y que se solicitan al usuario que realiza alguna gestión regulada mediante normativa ante el INTA. Con ello se logró un 97,2% de cumplimiento y satisfacción al ciudadano, sin embargo, no es menester de esta Unidad, generar regulación o sanción en contra de las instancias que, por diferentes razones, no brindaron ni en tiempo ni en forma respuesta a las gestiones de los ciudadanos, así como tampoco elaborarles planes de mejora para maximizar sus gestiones, las cuales son implícitas a sus funciones y mandatos.Asimismo, en el criterio DI-CR-218 de fecha 02 de junio del 2003, se establece con claridad que:*“(…) la participación activa y permanente de los contralores de servicios en comisiones va en detrimento de la independencia de criterio señalada en el artículo XX de la Ley No. 9158, de repetida cita, principalmente porque el personal de la contraloría no debe involucrarse en comisiones donde su relación con ellas lo ubiquen en un momento dado como juez y parte integral de los asuntos o de las operaciones que esas hayan estado realizando.”*Como se indicó anteriormente, las obligaciones y deberes de las Contralorías de Servicios, están dadas por lo establecido en la **LEY N° 9158**, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, principalmente en los siguientes artículos:***ARTÍCULO 11.- Contralorías de servicios*** *Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley,* ***a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.****La contraloría de servicios será un* ***órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización****. También apoya, complementa, guía y asesora a los jerarcas o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.* ***ARTÍCULO 13.- Independencia de la contraloría de servicios*** *Las contralorías de servicios* ***ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones****. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.*El funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Instituto, se halla basado en la normativa citada y en donde se establecen una serie de funciones y atribuciones, todas encaminadas a detectar deficiencias en los servicios que presta la institución y a buscar soluciones favorables para los usuarios, mediante las recomendaciones e informes que se brinden al jerarca y diferentes dependencias del Instituto. (Ver Anexo 1)Es responsabilidad de dicho Unidad, el señalar las deficiencias en las que incurre la organización, lo cual genera presiones internas estando su misión sustentada en la defensa de los derechos de los habitantes usuarios de los servicios que brinda el Instituto.Calidad, eficiencia y eficacia en los servicios que se le presten o solicite.Pronta respuesta a sus solicitudes.Contar con procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de sus quejas en cada ente.Contar con mecanismos apropiados para la presentación de sugerencias para el mejoramiento de los servicios y la atención del usuario en cada ente y recibir respuesta con relación a lo actuado con respecto a sus sugerencias.Trato amable y respetuoso por parte de los funcionarios que le atiendan.En lo que compete al criterio sobre el Índice de Gestión Institucional, en el apartado “7”, sobre “*Servicio al Usuario”,* la administración a delegado en los últimos años, su elaboración de forma excluyente a la Unidad Contralora de Servicios del INTA, siendo este apartado, responsabilidad de diferentes actores institucionales, aspecto que se ha expresado en cada una de las ocasiones que se solicita su diseño.La responsabilidad directa de la Contraloría, se vincula con los ítems que van del 7.5. al 7.13 y que como se puede evidenciar y documentar, cumple con un “si” en cada uno de ellos, y aun bajo esta premisa, siempre hay disposición por parte de esta dependencia a implementar y plantear mejoras a los procesos sobre los cuales se tiene competencia.Sin embargo, teniendo presente el objetivo primordial de la Contraloría de Servicios del Instituto y con el sentido de revisión, actualización y mejora al que todo proceso y función debe ser sometido de forma constante y periódica, se podría establecer a corto o mediano plazo, una metodología que permita ***evaluar y mejorar*** el cumplimiento de los requerimientos y condiciones establecidos en la Ley 9158, para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios, como instancia que garantiza los derechos de las personas usuarias y la calidad de los productos (servicios o bienes) que brinda la organización, coadyuvando con ello en la mejora continua e innovación de los mismos.Este posible Plan de Mejora para la Contraloría del INTA, estaría incorporando a la evaluación del cumplimiento de la Ley, acciones provenientes de diferentes fuentes como son la gestión de riesgos, la gestión de trámites de las personas usuarias, la detección de no conformidades, la gestión de indicadores y la aplicación de encuestas, lo cual reforzaría la aceptación de la herramienta de elaboración de Planes de Mejora como medio para gestionar el cambio y para acrecentar de manera más exigente los procesos internos y servicios de la Contraloría de Servicios, los cuales podrían acrecentar los valores que se establecieron en el Índice de Gestión del Instituto para el 2019 | Informe | **Plan de Mejora IGI 2019** | Control Interno/Unidad de Planificación |
| 19 | **Respuesta a Consulta Unidad Planificación sobre Formulario de la CGR** | *Le adjunto formulario de la CGR, con respuestas a varias preguntas, que desde planificación se han respondido, pero hay otras que me parecen pueden ser llenadas por el área de transferencia, socio economía y contraloría de servicios, por ello les estoy copiando a Laura, Carolina y Luis, para ver si nos pueden llenar las preguntas que están marcadas con rojos y otras que ellos consideren que pueden ayudarnos.**Recordemos que este informe debe ser entregado el 20 de abril a la CGR, por lo cual les solicito que apenas los encargados de cada área vayan completando el formulario, por favor irlo enviando a Claudia para que ella junto con doña Graciela, que son los enlaces con la CGR, y ellas puedan realizar el consolidado, la fecha que se puso fue el viernes pasado, pero lo ampliamos a este miércoles. En el caso de Luis, Carolina y Laura, este es un formulario que nos dio la CGR, porque están realizando un estudio sobre los procesos de planificación y presupuesto de los servicios que brinda la Estación Los diamantes, lo cual incluye desde la planificación, pasando por el presupuesto y todo lo relacionado con tarifas, riesgos y captación de demanda de los servicios, la información si nos pueden ayudar para ustedes sería a más tardar el próximo martes. cualquier consulta nos indican.”*Estimado compañero: Considero que la información que se solicita, puede ser imprudente de mi parte interpretarla según los requerimientos del formulario, ya que lo planificado por la administración, no es tema de competencia por parte de esta Unidad, y al no contar ni conocer cuál es el contexto en el cual se dio la inducción de las compañeras, los aportes a las preguntas podrían verse sesgados o mal definidos.  | Considero que lo más factible será que de las posibles razones que le traslade, éstas sean analizadas con detenimiento, ya que la labor de la Contraloría es muy específica tal y como lo indiqué en el oficio **JD-INTA-054-2020** del05 de abril 2020, dirigido a la señora Claudia y del cual copio a su persona.Lo consultado es:e) Identificación de los productos del serviciof) Determinación de los efectos que se generan con la prestación de los servicios 3. ¿Se consideraron las necesidades de los usuarios en la planificación de los servicios? Me parece que la encuesta que anualmente realiza carolina se le consulta. Preguntar a carolina si en la encuesta de satisfacción del cliente se consulta sobre los servicios.Respuesta:Indicar si para la planificación **de los servicios previstos por la estación para el periodo 2019, se consideraron los siguientes aspectos:****e) Identificación de los productos del servicio.** Lo que la C.S. determina y actualiza, es que se informe a los ciudadanos sobre todos los requisitos necesarios para gestionar un trámite o servicio ante el INTA. Para ello, se realizan revisiones bimensuales de los contenidos del sitio web del Instituto y en caso de detectar una omisión o carencia de información sobre los requisitos a los servicios ofertados, se le solicita a la instancia competente, actualizar y subir los datos a la web.De igual, la C.S. esta constantemente consultando a las dependencias sobre cambios o requerimientos nuevos que se solicitan a los usuarios y se verifica que estos posean justificación en norma establecida, con la finalidad de responder cualquier consulta que se realce a través de otro medio. (Sin embargo, la pregunta puede también interpretarse como una eventual evaluación del producto final contratado: resultado de tecnologías, capacitaciones, análisis de laboratorio, aspectos en los que la C.S no tiene competencia. Lo que evalúa la C.S es la percepción del cliente de la calidad del servicio brindado (atención, tiempo, satisfacción) NO EL SERVICIO O PRODUCTO EN SI.**f) Determinación de los efectos que se generan con la prestación de los servicios.** ¿CUALES EFECTOS Y EN QUE ESPACIO? A QUE SE REFIERE, PORQUE SI ES EL IMPACTO EN LA POBLACIÓN USUARIA, ESTA UNIDAD NO TIENE COMENTARIO.**3. ¿Se consideraron las necesidades de los usuarios en la planificación de los servicios?** *Me parece que la encuesta que anualmente realiza carolina se le consulta.* *Preguntar a carolina si en la encuesta de satisfacción del cliente se consulta sobre los servicios*Para lo concerniente a esta pregunta, considero que hace referencia más a si la Institución consideró mediante la planificación, la **detección de necesidades** de los eventuales clientes del INTA, además de la debida coordinación con los canales y vínculos oficiales de la Dirección de Extensión del MAG, como fuentes primarias para detectar cuales son las necesidades de dichos clientes.La encuesta que la C.S. aplica a los usuarios de los servicios del INTA, es sobre la **percepción de la calidad del servicio que se le brindó**: Cualquier ampliación o aclaración, con la mayor disposición. Se anexa ejemplo de la Encuesta 2019 | Consulta con expediente | Formulario de la CGR sobre percepción calidad de los servicios | Unidad Planificación |
| 20 | Operatividad del Sistema de Control Interno INTA 2020 | Con indicaciones del señor Arturo Solórzano Arroyo, Director Ejecutivo, remito oficio DE-INTA-187-2020, favor proceder conforme a lo indicado.Cualquier consulta o aclaración favor dirigirse a la señora Mireya Ugalde, Encargada de Control Interno. Aplicación de la autoevaluación del Sistema de Control Interno INTA, 2019 (SCI-INTA) y los aportes de la Comisión de Enlaces (CECI) y de la Comisión Gerencial de Control Interno (CGCI). Se adjunta el “Informe de resultados de la Autoevaluación 2019” (Cód.: SCI-INTA-002 Al 23-03-2020) adjunto que incluye recomendaciones para la mejora continua, según lo establece la Ley General de Control Interno N°8292.3 archivos adjuntos | Coordinación con Control Interno sobre la condición de la C.S. para continuar con el proceso de operatividad del sistema mediante el Plan-cronograma de Control Interno 2020 propuesto para su implementación que incluye: inducción a personas titulares de la nueva estructura, comprensión de conceptos y herramientas sobre el tema de Control Interno 2020. Que constituye el momento posterior a la autoevaluación y verificación de la Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI – INTA). trabajar simultáneamente los temas del SEVRI- actividades de mejora planteados por proceso, previa comunicación a Titulares Subordinados y Personas Enlaces | Coordinación | Sistema de Control Interno INTA 2020 | Control Interno |
| 21 | Memoria Institucional de la Contraloría de Servicios INTA 2019 | Traslado la información del borrador para la Memoria Institucional de la Contraloría de Servicios INTA 2019. Los Anexos no son necesarios son sólo para referencia de la Comisión. Cualquier consulta con el mayor gusto. | Logros 2019 1. Actualización de información de requisitos y responsables de los servicios que brinda el Instituto a la ciudadanía, verificándose trimestralmente, que la información del sitio web del INTA, contuviera referencia oficial y actualizada. 2. Atención de consultas y clasificación de inconformidades tramitadas en el 2019. Consultas: se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente, para el año 2019 se atendieron un total de ciento treinta y cinco (135) consultas de resolución inmediata, de las cuales se atendió satisfactoriamente un 90% del total recibidas. Para poder cumplir con este porcentaje de atención, la Contraloría de Servicios, contó con la colaboración de las instancias técnicas y administrativas de la institución. 3. Inconformidades externas: se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los productos o servicios que brinda la institución. En el 2019, se registró un total de setenta y nueve (79). De éstas inconformidades, se atendieron por subdimensión el siguiente detalle (cuadro 2). Continuación Informe(…) | Informe | Memoria Institucional de la Contraloría de Servicios INTA 2019 | INTA |
| 22 | Capacitaciones de Control Interno | Inducción niveladora sobre el Sistema de Control Interno **INTA.** Dirigido a Titulares Subordinados de la estructura organizativa revisada y Personas Enlaces de SCI. “*Conforme a lo indicado por la Dirección del INTA en oficio DE-INTA-187-2020, la inducción de Control Interno para Titulares Subordinados 2020. Sera enfocada en el proceso vivido en SCI-INTA.”* | *“El mecanismo a utilizar es enviar Video Conferencia de los temas sustanciales a tratar conforme al planeamiento, aproximadamente 4 horas por semana, por cuatro semanas. Cada participante lo indaga, argumenta y concluye el tema con una misión de trabajo, reenviándolo a mugalde@inta.go.cr coordinadora de control interno para discusión grupal-individual de los temas de interés y revisión de documentación.* *Lo anterior, mediante herramientas en línea que logremos poner en práctica en tiempos de teletrabajo y se remitirá el material –instrucciones vía correo electrónico a los participantes.* *Oficio y material informativo-cultura de Control Interno, conforme al plan de operatividad del SCI-INTA.2020”* | Capacitación  | Sistema de Control Interno **INTA** | Control Interno |
| 23 | Información de Control Interno para revisar.[**Modulo 1 Av NORMATIVA Y OPERATIVIDAD INTA12-05-20...**](https://drive.google.com/a/inta.go.cr/file/d/1zhHrfZSj-E3rfvlYkKEDObG_aHWEBJar/view?usp=drive_web) | Modulo1Av NORMATIVA Y OPERATIVIDAD INTA12-05-20 | Inducción niveladora sobre el Sistema de Control Interno **INTA.** Dirigido a Titulares Subordinados de la estructura organizativa revisada y Personas Enlaces de SCI. | Capacitación  | Sistema de Control Interno **INTA** | Control Interno |
| 24 | Solicitud de colaboración de la Contraloría de Servicios con elaborar presentación para capacitar con Control Interno INTA | Se elabora y traslada a la D.E. charla de capacitación que solicitó la señora Mireya Ugalde de Control Interno, a la Contraloría de Servicios para aportar a los procesos de valoración del riesgo que está brindando esa instancia a los funcionarios, sobre todo para reforzar el tema de inconformidades y plan de mejora. Esta presentación se realizará mediante video una vez aprobada. Por favor revisar el contenido e indicarme si es lo que necesita para poder montar el video | Reforzamiento de expectativas. en un proceso relevante que demandaron los compañeros y que se suma a la valoración de riesgos. y al Plan de mejora del SCI-INTA. Se integra como parte de la Inducción que concluye esta semana, al personal de reciente ingreso y se copia para aprovechamiento a las jefaturas. | Charla de inducción | Procesos de valoración del riesgo y mejora continua | Contraloría de Servicios/Control Interno |
| 25 | Participación de la Charla "Derecho de acceso a la información pública" | En el SFE se solicitó charla a la Procuraduría General de la República, la cual está programada para el 29 de junio, la hora está por definir y será virtual en la plataforma meet.El tema de la charla es “Derecho de acceso a la información pública.”Se requiere hacer un listado de las personas que deseen participar, así lo solicita PGR, ¿por lo que considero que la Comisión de Valores debe realizar dicha invitación. | Tomar dicha actividad como parte de las actividades programadas según el Plan Anual de Trabajo que se elaboró y por el compromiso con la CGR y considero que se debe formalizar con los jerarcas de cada una de las dependencias, a fin de garantizar su participación | Charla | “Derecho de acceso a la información pública.” | Comisión de Valores |
| 26 | Solicitud de información Unidad Planificación  | En la auditoría que nos realiza la CGR, nos consulta si hay un machote de aplicación de la encuesta de medición de satisfacción a los usuarios y si se hace referencia a los servicios brindados en las estaciones.Agradezco la colaboración con este tema, para poder cumplir con este punto: “De momento además si nos puede colaborar con el envío del machote de aplicación de la encuesta de medición de satisfacción a sus usuarios y que nos indiquen si son capaces de particularizar cuales corresponden a cada EE. Nos envíen el machote de la encuesta que están aplicando y cuáles corresponden a las estaciones experimentales.” exania.gutierrez@cgr.go.cr Fiscalizadora Asistente Área de Fiscalización de Servicios Económicos. DFOE  | 1.Traslado a Planificación de la Encuesta que la Contraloría de Servicios del Instituto ha aplicado en los años 2017 y 2018. Para el 2019 se utilizó un instrumento similar, pero solo para una población muestral especifica que fue la de los certificadores privados y como puede notar es un instrumento general. Cualquier consulta en específico con el mayor gusto | Consulta | Encuesta de medición de satisfacción a los usuarios | Contraloría de Servicios/Unidad Planificación |
| 27 | Inconformidad de Comisión de Certificadores de Uso Conforme de Suelos | Se presenta inconformidad de Comisión de Certificadores de Uso Conforme de Suelos que solicitan el día 16 de junio 2020 la intervención de la C.S., ante eventuales “incumplimientos de respuesta y atención por parte de las autoridades del INTA”. Esta denuncia cuenta con cuatro adjuntos (4): Carta dirigida a la Contraloría de Servicios; Pronunciamientos jurídicos de la PGR sobre el plazo de 10 días hábiles previsto en el artículo 32 de la LJC es de aplicación para la respuesta de las solicitudes de información; Oficio dirigido y recibido por la Dirección Ejecutiva INTA, solicitando al INTA, un taller o espacio oficial para exponer una serie de criterios que consideran afectan y lesionan los intereses de los certificadores (lunes 24 febrero 2020) y un primer oficio dirigido al jefe del Departamento de Servicios Técnicos:O.I. con fecha 29 de octubre 2019, donde solicitan el cumplimiento de los acuerdos tratados en reunión de junio 2029 y que no han sido cumplidos. Todas las gestiones no han tenido respuesta por parte de ninguna de las instancias del INTA. | Traslado de correo a la Dirección Ejecutiva de la Inconformidad Grupo de Certificadores el 19 junio 2020 “Buenas tardes Arturo: El día de ayer tal y como se copia a su persona, se me hace llegar por parte de un grupo de Certificadores Privados, consulta e inconformidad sobre la atención de servicios por parte del Órgano de Inspección del INTA. Para el debido trámite y atención me encuentro elaborando un oficio que trasladaré a su persona a fin de considerar, espero tenerlo listo entre hoy y mañana a más tardar. Espero que para Ud. todo se esté bien y siga cuidándose.” | Inconformidad | Derecho de respuesta e incumplimiento de acuerdos. | INTA: Dirección Ejecutiva/Órgano de Inspección del INTA |
| 28 | Consulta solicitando la cronología de la "Propuesta de Seguimiento y Evaluación plan de Acción" oficializada en el 2012 | Se realiza un seguimiento de los aspectos más relevantes sobre lo presentado ante la Contraloría General de la Republica y ante Junta Directiva INTA:  | El 15 de julio de 2014 remito correo aclarando: “*Es de mi opinión que existe una omisión o desconocimiento del orden de aprobación y oficialización del documento de "Seguimiento y Evaluación", que su Unidad solicita poner en ejecución en cada una de las dependencias del Instituto, para el II semestre 2014. Para  información suya y de todos los funcionarios del Instituto, me permito informarles y recordar, que mediante****Acuerdo N° 5 de la Sesión ordinaria N° 279 de Junta Directiva del INTA, celebrada el d*ía 12 de noviembre de 2012, SE ACUERDA:** *Aprobar y oficializar la normativa interna requerida para el debido registro de la información, control, seguimiento y supervisión de los investigadores y los estudios que realizan, así como el cronograma de las acciones, responsables y plazos para su implementación, documento elaborado en respuesta a la disposición e) del Informe DFOE-EC-IF-13-2011 emitido por la Contraloría General de la República****. ACUERDO FIRME..."****Y q*ue, de igual manera, cuando se emiten dos normas de carácter vinculante, la norma posterior deroga la promulgación previa de la norma anterior, este es el caso que se está exponiendo, al ser el jerarca de mayor rango de la institución (Junta Directiva) el que emite dicho acuerdo.Para mayor aclaratoria y traslado del documento oficializado | Consulta con expediente. | Propuesta de Seguimiento y Evaluación plan de Acción | INTA |
| 29 | Atención de correo y llamada telefónica de funcionario que consulta sobre procedimientos administrativos (Competencia de Recursos Humanos). | Se atiende la consulta y se le orienta para que canalice lo tramitado en esta Unidad a Recursos Humanos del MAG | Se le orienta sobre la instancia competente y se brinda información orientadora vía correo de los requisitos mínimos que debe contener la consulta. | Consulta | Procedimiento Administrativo | Recursos Humanos MAG |
| 30 | Consulta de ciudadano buscando información sobre "carbonización", "agricultura familiar". | Se realiza consulta y seguimiento a nivel de la Dirección de Extensión, de la C.S. y otras dependencias del MAG para poder brindar respuesta a la consulta telefónica que realizara usuario en horas de la mañana, referente a proyectos o responsables por parte del MAG o del INTA, sobre CARBONIZACIÓN. Se le informa al ciudadano, que dicho programa está en el despacho ministerial, bajo la responsabilidad de la señora Xiomara asesora, la cual lleva el tema y del ingeniero Mauricio Chacón, que es el coordinador de la oficina de cambio climático en el MAG.  Se le copia el correo del ingeniero Chacón:  mchacon@mag.go.cr  | 6 documentos y 4 emails a diferentes instancias del MAG, Además, se le informa de otros proyectos los cuales podrían generarle algún interés: a. Agricultura familiar. Coordinador Dagoberto Vargas Jara. Teléfono 2105-6100 Ext. 160 email: dvargas@mag.go.cr: La Agricultura Familiar como forma de vida de las familias rurales, urbanas y periurbanas, campesinas e indígenas, y sus Organizaciones; que a partir de su actividad productiva generan alimentos y servicios que contribuyen con la Soberanía y Seguridad Alimentaria y Nutricional, tanto de las familias como de la población. Incluye desde los sistemas de autoconsumo hasta los sistemas de producción familiar con acceso a mercados, recursos y con sostenibilidad. Sus bases culturales, sociales, ambientales y económicas se encuentran en su entorno familiar y territorial; incorpora. b. Estrategia de ganadería baja en carbono: En la página del MAG podrá encontrar en el apartado de dicha estrategia, el de Decretos y Acuerdos, los siguientes: Decreto presidencial y ministerial; Acuerdo del CAN (Consejo Agropecuario Nacional).Acuerdo complementario de cooperación entre el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) de la república de Costa Rica y el Ministerio de la Agricultura (MINAG) de la república de Cuba en materia agropecuaria. El NAMA en Ganadería, con el Proyecto Piloto (CORFOGA-MAG-INTA-PNUD) / Proyecto Piloto (CNPL-MAG-Funde Cooperación) El PITTA: Ganadería baja en carbono, con los proyectos y el Plan Estratégico c. Programa Sixaola-MAG: Programa de desarrollo sostenible de la cuenca binacional del río Sixaola. conteniendo los proyectos aprobados e Informes: El objetivo general del Programa es mejorar las condiciones de vida de la población de la Cuenca Binacional del Río Sixaola en Costa Rica, mediante intervenciones en los ámbitos: económico, social, ambiental y de gestión local, que contribuyan a la implementación de un modelo de desarrollo sostenible de la cuenca. Para el logro de su objetivo, el Programa comprende la ejecución y financiamiento de cuatro componentes. Para cada componente, se ha previsto la identificación de proyectos a partir de la demanda, que deben ser sometidos a validación y aprobación aplicando el procedimiento de ciclo de proyectos de la sección 4, punto III y criterios establecidos en el Anexo 1 del Reglamento Operativo del Programa (ROP).  | Consulta c/expediente | Carbonización Agricultura Familiar | Agricultura familiar. Coordinador Dagoberto Vargas JaraPágina electrónica del MAG: DecretosNAMA en Ganadería, con el Proyecto Piloto (CORFOGA-MAG-INTA-PNUDPITTA: Ganadería |
| 31 | Atención cadena de correos de consulta sobre el instrumento de cuestionario a utilizarse para medir la percepción de los funcionarios sobre la ética, su viabilidad en las encuestas. | Se vuelve a realizar una revisión completa del instrumento por parte de algunos miembros de la CNV, se corrigen algunas de las preguntas y otras se les corrige con llenado obligatorio, haciéndose dos pruebas para medir el tiempo y la eficacia del instrumento. | Se toma el acuerdo de trasladar a prensa con un encabezado que se halla pendiente de elaborar. | Sesión de Trabajo  | Elaboración Cuestionario Valores y Ética | Comisión Institucional de Valores |
| 32 | Consulta al ing. Adrián Gómez D. y a la señora Silvia Ramírez M. de SFE por lo solicitado del área de capacitación del MAG "comprobante de participación de la charla que impartió la PGR el pasado lunes 29 de junio sobre "Derecho de acceso a la Información Pública”  | Dado que desde el SFE se organizó la charla por favor aportar la lista de asistencia para que la remitan al área correspondiente. Además del traslado a los participantes por correo electrónico de la presentación que realizó el señor Juan Antonio Quirós. El ing. Adrián Gómez Díaz, Jefe Unidad de PCCI responde a lo solicitado, sólo que se encuentra de vacaciones, el miércoles 8 que regresa y remitirá toda la información. MBA Adrián Gómez Díaz. Jefe Unidad de PCCI | Requisito para incluir el curso que realicé el 29 de junio, en el II informe de cumplimiento de las capacitaciones, (envío de un comprobante o correo donde se indique que se cumplieron con lo establecido por la normativa). | Solicitud trámite | Derecho de acceso a la Información Pública | Procuraduría General de la RepúblicaContraloría Servicios y O.A.I. |
| 33 | Consulta a Contraloría de Servicios MAG sobre abordaje de inconformidad que presenta ciudadano ante la Contraloría de Servicios del INTA | Solicitud de colaboración a la C.S. MAG sobre consulta de algunos términos de una inconformidad que se presentó a la C.S. del INTA y de la cual no se tiene argumentos claros, razón por la cual se realiza dicha consulta previa a la resolución final que se debe emitir al ciudadano. Se traslada de forma discrecional, omitiendo la identificación del usuario y del contenido exacto de lo denunciado, en un documento no estructurado sobre el tema. Respuesta final que se le traslada al usuario de forma satisfactoria, resolviendo sobre lo solicitado. | El ciudadano acepta lo resuelto de forma satisfactoria. | Inconformidad | Competencia Institucional | Contralorías de Servicios INTA-MAG |
| 34 | Coordinación de los Contralores de Servicios del MAG-SFE-INTA para atender solicitud de la AUI del SFE sobre la Política sobre la Atención del Derecho de Petición y su vinculación con el punto 7.9. del IGI.  | Se revisa previamente el documento oficial de fecha 2018 elaborado por la Contralora de Servicios del MAG, la señora Campos y se acuerda brindar algunos aportes para reunión el día lunes 13 julio 2020 a las 8:30 a.m. para trabajar en el tema de la Política sobre la Atención del Derecho de Petición. Los puntos a contemplar se hallan sustentados en poder responder de forma oficial a lo consultado en la matriz del IGI N° Pregunta IGI 2019, Acciones a desarrollar incluidas en el PAO. Revisar y ajustar la política sobre la atención del derecho de petición que contenga al menos: a. Requisitos para solicitar información. b. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes. c. Plazos de respuesta de las solicitudes de información. d. Proceso interno de trámite de solicitudes.  | +Se realiza la sugerencia de presentar los puntos que se incorporaran a la revisión de la propuesta, según los requerimientos que realizara la Auditoría Interna del SFE y así revisar qué falta.  Sobre la conexión para la reunión, se solicita realizarla por ZOOM.+Reunión de Contralores de Servicios del MAG-SFE-INTA para revisar y ajustar la “Política sobre Derecho Constitucional de Petición" del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos (SFE-INTA-SENASA) la cual, a solicitud del Auditor del SFE debe ser ajustada a los componentes del IGI en materia: a. Requisitos para solicitar información. b. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes. c. Plazos de respuesta de las solicitudes de información. d. Proceso interno de trámite de solicitudes.+Elaboración de aportes a lo consultado por la Auditoría Interna del SFE en algunos puntos que se debe de incluir para cumplir con el IGI: Pregunta 7.9. del IGI 2019 a. Requisitos para solicitar información. b. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes. c. Plazos de respuesta de las solicitudes de información. d. Proceso interno de trámite de solicitudes.**Propuesta INTA:**Esta información tiene que trabajarse para que sea coherente con el documento original de Lorena Campos. Requisitos para solicitar información a la institución:Las peticiones se formularán:a. De forma verbal, escrita, vía telefónica, cuentas de correo electrónico, en físico o fax.b. Conteniendo nombre: cédula o documento de identificación, objeto de petición, destinatario de petición, lugar para notificaciones, firma del solicitante o del peticionario, idioma español.c. Las peticiones serán presentadas en la oficina correspondiente con un recibido en fecha, hora y funcionario que recibe d. En caso de no cumplirse con los requisitos establecidos anteriormente, la solicitud no será atendida. (Inadmisibilidad)De esta forma, en la relación administrado y Administración, la respuesta debe contener algunas características que se detallan a continuación: • Debe ser por escrito, excepcionalmente verbal, lo que no exime que se deba dar posteriormente la respuesta por escrito, (la jurisprudencia constitucional costarricense, solo acepta la respuesta por escrito) • Que el funcionario solvente la petición del particular; el contenido de la respuesta debe ser acorde a los planteado en la petición -ni más ni menos-; la respuesta debe ser en un plazo razonable (que no pierda interés actual) ni que se deje al administrado en desprotección, al no resolver nada la Administración. La respuesta no necesariamente debe ser de acogida a lo contenido en la petición, puede ser de negativa a lo solicitado; (el funcionario estará sometido al principio de legalidad como al de responsabilidad de sus actuaciones, debiendo ser eficaz y en tiempo su participación).• Conforme al debido proceso se debe de notificar al peticionario de lo resuelto por la Autoridad pública competente.Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes:a. Solicitud no completa.b. Que la solicitud No corresponde a materia, asunto o información de la institución.c. Contraria a principios de razonabilidad y proporcionalidad, que se consideren dilatorias de un procedimiento o proceso especial o que sean temerarias.d. Cuando afecten derechos subjetivos y fundamentales de personas, funcionarios o grupos.Queda de igual delimitado el derecho de petición a los siguientes: Secretos de Estado (art. 30 Constitución Política.); Secreto Político (relacionado con los secretos relativos a la seguridad y defensa, y en donde no se excluye su característica como una posible categoría del secreto de Estado); Secreto Diplomático (relativo a las funciones ejercidas en razón de las relaciones internacionales) y finalmente los asuntos pendientes de resolución administrativa (artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública).Plazo de respuesta solicitudes de información: a. El Ministerio y sus Órganos adscritos, acusará recibo al solicitar a más tardar 2 días hábiles del recibo y contestará las peticiones de información pura y simple dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la petición.b. Si por razones justificadas la respuesta no pueda brindarse dentro de ese plazo, en el mismo periodo se comunicará al solicitante los motivos de manera escrita, detallada y razonable y de forma clara, así como el tiempo estimado para la atención de su solicitud.El derecho de petición trae consigo el principio del deber que tiene la Administración Pública de responder en un plazo determinado, la petición que por escrito realice cualquier ciudadano. Para llevar a cabo esta petición, no se requiere de un interés legítimo, pues el mismo se deriva de las obligaciones propias que tiene el Estado frente a sus ciudadanos, implicando necesariamente la revisión y examen de la petición, así como, su respectiva resolución en un plazo breve y razonable. Básicamente éste derecho establece dos obligaciones jurídicas para la institución: la de aceptar y recibir la petición y la de contestarla en tiempo y forma independientemente de si su respuesta es a favor o en contra de las pretensiones del administrado. Base legal (Artículo 27 de la Constitución Política, Artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional N° 7135 del 11 de octubre de 1989) indica: "Cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, y no hubiese plazo señalado para contestar, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto." Proceso interno del trámite de solicitudes: a. Las peticiones serán presentadas a la instancia correspondiente en el horario de servicio. b. La oficina tramitará a lo interno las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud, contando previamente con el conocimiento y aval formal del superior jerárquico de la organización sobre el contenido de su respuesta. c. La oficina encargada de contestar la solicitud de petición comunicará al peticionario la resolución correspondiente en el plazo de ley**Número de Reuniones**: Doce (12) | Informe | Política sobre la Atención del Derecho de Petición | Contralorías de Servicios INTA-MAG-SFE |
| 35 | Justificación a la Dirección Ejecutiva INTA del tiempo invertido en la Política de Derecho de Petición. | Se prepara un documento oficial para justificar el tiempo invertido en reuniones, revisiones del documento, propuestas y modificaciones por recomendaciones del Auditor de SFE, Asesoría Jurídica del MAG, Planificación del MAG y otros. Esto por cuanto el documento oficial sólo se reconoce a la señora L. Campos como autora. *con todas las Contralorías de las Adscritas del MAG."* | Correo de Gilberto León:" *asesorar en Gestión de Calidad sobre la nueva propuesta de la Política de Derecho de Petición. La misma ha sido identificada con la imagen MAG y lo requerido por el Sistema de Gestión, y se evidencia que no estaba vinculada a un procedimiento que lo lidere dentro del SG, por lo que se sugiere a la Licda. Lorena Campos considerarlo en el procedimiento que lidera, lo cual implica un cambio en la versión del procedimiento también. Ambos documentos se envían a su persona, para que sean revisados y firmados (en caso de estar de acuerdo) por su cargo como Representante de la Dirección (cargo que está asignado a la propietaria de la Plaza de Jefatura de la UPI) para que se solicite la firma a nivel Jerárquico. Y su posterior oficialización en nuestro SG y publicación en el boletín MAG. Es importante aclarar en el punto de las firmas, que la firma que se solicita es del Líder del Proceso según nuestro SG y la norma ISO 9001:2008, en nuestro caso se requiere únicamente la de la Licda. Campos porque nuestro Sistema de Gestión está vinculado a temas DNEA y Oficinas Centrales del MAG, aunque se conoce que todo el proceso de revisión y validación se realizó en coordinación* | Informe | 12 reuniones virtuales, 3 propuestas y aportes al documento, 6 revisiones del documento para ingresar recomendaciones y arreglos. | Contralorías de Servicios: MAG-INTA-SFE |
| 36 | Nueva Versión Política de Derecho de Petición | Borrador de Política de Derecho de Petición. Esta nueva versión fue trabajada por los contralores de servicio del INTA, SFE y MAG. Se informa que ya existe una política debidamente oficializada para el MAG y sus Órganos Adscritos, no obstante, el IGI (SFE) señaló algunos aspectos que había que reforzar en el documento oficializado. Es por esa razón que nos dimos a la tarea de ajustar la política actual, por lo que se traslada para que se hagan los ajustes en temas de calidad y sea devuelta. Una vez que llegue el documento revisado por su persona, se estará trasladando al despacho del Sr. Ministro con copia a los directores de los órganos adscritos y a sus contralores, para informarle del porqué de esta mejora y sea trasladada a la Asesoría Jurídica para que lo revisen desde el punto de vista legal. Una vez que ellos lo revisen, se deberá firmar y oficializar en el sitio web. | Aval Auditor SFE | Informe | Política sobre la Atención del Derecho de Petición | Contralorías de Servicios INTA-MAG-SFE/AUI-SFE/Legal |
| 37 | Nueva Versión Política de Derecho de Petición | Se remite a la licenciada Yadira Vega Blanco borrador de Política de Derecho de Petición. Esta nueva versión fue trabajada por los contralores de servicio del INTA, SFE y MAG, se le trasladó al Ing. Gilberto León, quien indica que no ve necesario algún cambio, por lo que una vez que sea revisada por la instancia que usted representa, se estaría modificando el encabezado y los datos que este contiene ya que la misma es un adjunto a la primera versión.  | -Como es de conocimiento ya existe una política debidamente oficializada para el MAG y sus Órganos Adscritos, no obstante, el AUI de SFE señaló algunos aspectos que había que reforzar en el documento para dar respuesta al IGI oficializado. Es por esa razón que nos dimos a la tarea de ajustar la política actual, por lo que se traslada a asesoría legal del MAG para que se hagan los ajustes en caso de corresponder. Una vez avalado el documento, se revisará con el Ing. Gilberto León para los últimos detalles y se enviará al despacho de la Sra. Viceministra para su firma y posteriormente publicación en el boletín.-Documento con aportes y observaciones desde el punto de vista legal para valoración. El instrumento se va aplicar a todos los órganos desconcentrados, se socialice la propuesta de política con los mismos. Especialmente SFE y SENASA que tienen mayor cantidad de trámites | Documento | Se traslada al Director y Subdirector del INTA. | Contralorías de Servicios del MAG y Órganos Adscritos / AUI de SFE/ Despacho de la Sra. Viceministra/ asesoría legal del MAG |
| 38 | Revisión de la información contenida en la página web del INTA, su actualización y uniformidad sobre los servicios y productos que se brindan a los ciudadanos: requisitos, información sobre la instancia o responsable del trámite, costo, duración y contenido legal. | Esta actividad tiene como objetivo, revisar que se encuentren en la página web del INTA , la totalidad de los servicios y productos que el Instituto ofrece a los ciudadanos y que se tenga con claridad y facilidad de acceso dicha información la cual deberá en lo posible contar con un único formato de presentación. | Una vez terminada la revisión, se elaborará una propuesta para las autoridades del Instituto, sobre el contenido de la web y lo identificado en ella (requisitos, costo, duración del trámite, responsable (s), normativa o directriz.) | Revisión y Seguimiento. | Contenido Página Electrónica INTA | Contraloría Servicios |
| 39 | Análisis para diseñar una plantilla general para unificar criterios y requisitos solicitados al administrado de servicios y productos subidos a web INTA | Se analizan los criterios legales para diseñar un borrador de propuesta para unificar los requisitos de servicios y productos que se le soliciten al usuario mediante información que se suba a la web INTA.Revisión y análisis del contenido de información que tiene la web INTA en el link de servicios ofertados al usuario, su actualización y ubicación a fin de poder proponer información más adecuada para las consultas que realizan los usuarios de los servicios del INTA.Se cuenta con un borrador el cual será trasladado a la Dirección Ejecutiva para su estudio y aprobación. Posteriormente en caso de aprobarse se estará trasladando a todas las dependencias del INTA para su llenado y posterior coordinación con el encargado de subir dicha información. | Previamente se tiene que realizar la revisión completa de la información contenida en la página web del Instituto, y considerar la posibilidad de crear una plantilla que contenga en un solo sitio toda la información requerida por los ciudadanos que realizan algún tipo de trámite o gestión ante las dependencias del Instituto.La información encontrada no es uniforme conteniendo algunos servicios solicitudes muy precisas y en otros casos es escasa o poco precisa. Sólo en casos aislados se identifica la norma que la regula.El aumento de consultas diarias por parte de los ciudadanos y teniendo en cuenta la importancia que tiene en esta época el mantener información actualizada y de acceso directo para la ciudadanía, se está realizando una revisión del contenido de la página web del INTA, a fin de recomendar a la Administración, se unifiquen e identifiquen los servicios que se ofrecen al administrado, su tramitología y que esta información sea veraz, actual y de acceso directo. | Estudio para informe (propuesta) | Unificar criterios y requisitos solicitados al administrado de servicios | Contraloría Servicios.Dirección EjecutivaTIC´s. |
| 40 | Consulta del MSc Carlos Rodríguez, Contralor de Servicios del ICT, sobre inconformidad que se le presenta a dicha C.S una organización, pregunta sobre la forma de lo solicitado y la manera de contestar dicho correo, y si se ha recibido o se tiene conocimiento de esta “Organización: Fundación Gobernabilidad" | Dicha organización solicita la información de los Jerarcas. "*Hasta el día de hoy no hemos tenido problemas con ninguna de las entidades gubernamentales. Todas ellas nos han remitido la información; pero si la información de su representada, de acuerdo con la Constitución Política de Costa Rica, ha sido declarada Secreto de Estado, no se preocupe recurriremos al Despacho del Sr. Presidente de la República, para que nos concedan lo solicitado*.*Respetuosamente y, solamente para tenerlo presente, la información la estamos solicitando con base en los Artículos 11, 27, 30 y, concordantes de la Carta Magna Costarricense (Constitución Política de Costa Rica).* | Traslada la solicitud que realiza la organización, sin embargo, se responde que la C.S del INTA, no ha recibido dicha solicitud y que desconoce el origen o razón de dicha organización. | Consulta | Derecho de Respuesta | Contraloría Servicios del ICT |
| 41 | Se recibe dos consultas de los certificadores ante lo establecido en el oficio Código: OR-PG-01-R10 Versión: 03 (21/09/18) Consecutivo: 20-202, del 10 de julio 2020: *"Todos los documentos físicos escaneados deben ser presentados en las oficinas de Ochomogo los días 19, 20 y 22 de julio, por encomienda, Correos de Costa Rica, mensajería o entregados personalmente. Es indispensable que los documentos físicos, sean idénticos a los escaneados de lo contrario serán rechazados y si los de segunda revisión* también se pueden enviar por correo electrónico. | Se consulta al ingeniero Dinier Arias del O.I, sobre la aclaración que piden los certificadores, corrigiéndose lo establecido en el oficio Código: OR-PG-01-R10 Versión: 03 (21/09/18) Consecutivo: 20-20, y aclarando por parte del señor Arias, que serán los días lunes 20, martes 21 y miércoles 22. En cuanto a los de segunda revisión se informa por parte del O.I que también se pueden enviar por la vía correo electrónico siguiendo el mismo protocolo. | Aclaración que brinda el O.I.: "*Escaneo de la hoja Registro de Inspección al Certificado de Uso Conforme de la Tierra Código: IN-PT-R04 por ambos lados con las observaciones realizadas por revisor del O.I, con el certificado correspondiente y las correcciones ya realizadas y en hojas oficiales como si se fuera a entregar en ventanilla para la segunda revisión, con plano, planilla(s), análisis de suelo si tiene, Mapa de uso y capacidad de uso si lo tiene escaneados en formato PDF, (Estos documentos deben de ser legibles y que se observe la numeración de las hojas oficiales). En una carpeta comprimida puede agregar varios certificados de segunda revisión con el número de consecutivo asignado por el O.I. Recuerden que los documentos deben de ser iguales los enviados por correo electrónico a los entregados en la ventanilla los días 20, 21 y 22 de julio de la próxima semana, además se le pide las consideraciones respectivas ya que a pesar que dichos documentos se reciben por correo el día de la entrega en físico se debe realizar la comprobación de los documentos uno por uno, además de la aprobación o rechazo (sellado), escaneo y entrega del mismo. Por favor separar los certificados en carpetas distintas los de segunda revisión de los de primera revisión"*(1 llamada y 3 correos aclararon la situación.) | Consultas (2) | Documentación solicitada a “Certificadores” | Departamento Servicios Técnicos. O.I. |
| 42 | Atención de dos (2) consultas telefónicas de usuarios: Solicitud de respuesta a trámite gestionado sobre requisitos de estudios de suelos. | Dos consultas para tramites de certificación para cambio uso de suelo en Pérez Zeledón y otra en Paquera: Se les informa y orienta a los ciudadanos sobre los trámites que tiene que realizar y se le traslada a uno de ellos (uno de ellos no aporta correo, pero se le indica donde localizar la información en la web del INTA), al correo indicado la lista y los requisitos.  | Para brindar este tipo de información la C.S elaboró previamente un formato para ser trasladado a los usuarios con toda la documentación requerida para realizar los trámites de certificaciones de uso de suelos. | Consulta (2) | Solicitud requisitos Certificación Uso Conforme de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: O.I |
| 43 | Atención de consulta telefónicas de usuario: Solicitud de información a trámite gestionado | Consulta sobre los trámites a realizar para que se le otorgue incentivo fiscal: Se le orienta y se le pone en contacto con la O.A.I del MAG para que le informe con mayor detalle. | Se atiende al ciudadano y se le indica y orienta a cuál instancia tiene que realizar dicha consulta ya que no es competencia del Instituto. Se le brinda el correo electrónico y el número de teléfono que tiene que contactar en el MAG. | Consulta | Otorgamiento de Incentivo Fiscal | O.A.I del MAG |
| 44 | Atención de inconformidad y consulta que ingresa vía correo C.S.  | Se atiende telefónicamente la inconformidad de un ciudadano que indica que tiene más de dos horas de estar llamando al teléfono del O.I en el El Alto y no le han contestado. La razón de la llamada es para dar seguimiento a un trámite que ingreso hace 8 días para un cliente de él, lo que le ocasiona inconvenientes en las fechas de atención.  | Se le indica al ciudadano que puede proceder con la presentación de la inconformidad de manera oficial, o que permita a la C.S., realizar llamada para intentar contactar con los funcionarios a cargo, lo cual podría resultar mejor a su interés a lo cual accede. Traslado correo al ingeniero Dinier A. del O.I. el cual le atiende de forma inmediata (solanocruzXX@hotmail.com)**Usuario satisfecho con la atención que se le brindó**. | Inconformidad | No atienden teléfono de oficina  | Departamento Servicios Técnicos: O.I |
| 45 | Atención de usuario que solicita se le brinde respuesta a lo solicitado | Solicitud de cuáles son los requisitos para realizar un estudio de uso conforme de suelos en el INTA, para terreno de una hectárea. | Se atiende al ciudadano orientándosele sobre cómo proceder en estos casos e indicándole los requisitos del trámite. De igual se le traslada vía correo señalado, la información requerida, los teléfonos de los contactos en el O.I. del INTA y la lista actualizada de Certificadores habilitados.**Usuario satisfecho con la atención que se le brindó**. | Consulta | Estudio de Uso conforme de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: O.I |
| 46 | Coordinación con Contralora Servicios MAG para abordaje de una inconformidad presentada a la C.S. INTA. | Por la atinencia de lo consultado, se coordina con la C.S. del MAG y funcionario del área de Gestión Recursos Humanos, a fin de que se evidencien aspectos generales del contenido de lo aportado por la persona, respetando tanto la identidad del usuario como el contenido mismo de la inconformidad. Contando con esta orientación, se pudo responder con mayor certeza sobre lo consultado en materia laboral, brindándosele a la persona una respuesta más razonable. | Inf-C.S. -004-2020. Se registra bajo el término informe, por el seguimiento que se tuvo que dar a lo consultado. | Informe | Laboral/Recursos Humanos | Gestión Institucional de Recursos Humanos MAG |
| **47** | Atención consulta usuario. | Atención telefónica al señor M.A. Chaves M. el cual traslada vía correo un oficio del Juzgado Civil III Circuito Judicial Desamparados para realización de un Estudio de Suelos para terreno en Aserri. | Se atiende al ciudadano orientándosele sobre cómo proceder en estos casos e indicándole los requisitos del trámite. De igual se le traslada vía correo señalado, la información requerida, los teléfonos de los contactos en el O.I. del INTA y la lista actualizada de Certificadores habilitados.Usuario manifiesta satisfacción sobre la orientación que obtuvo. | Consulta | Estudio de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 48 | Atención de consulta de funcionario, sobre los servicios del INTA y la forma para atender actividades programadas en esta semana. | Consulta de cómo proceder, ante una situación donde se afecta lo coordinado previamente para atender una actividad y se le indica el considerar avisar a la instancia, la suspensión y que esta será trasladada para otro día, ya que las oficinas de Ochomogo están cerradas este día. *Al poder estar afectando la atención de un servicio, se recomienda recurrir al superior inmediato y si no se puede resolver sobre lo actuado, comunicar a los coordinadores o responsables de la actividad programada, que por las razones arriba indicadas Ud. no podrá atender dicha actividad y de igual informar a su "jefatura", el lugar donde se encontrará laborando, la forma de contactarlo y las funciones (técnicas) de oficina que realizará en estos días.* | Se actúa de manera cauta porque no se tiene mayor información de las causas que originaron la interrupción de lo programado. | Consulta | Suspensión de actividad técnica | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 49 | Atención de consulta de ciudadano sobre requisitos. | Atención de consulta vía telefónica de un ciudadano de Siquirres sobre el tipo de árbol a sembrar para una finca que tiene en Dos Bocas y si el INTA vende árboles maderables cuales son los requisitos. | Se le informa al ciudadano que el Instituto no cuenta con material como el requerido y se le brindan los contactos técnicos de la Estación Experimental Los Diamantes los cuales pueden orientarlo y asesorarlo sobre el tipo de árboles más acertados para la finca en Dos Bocas | Consulta | Tipo árbol maderables | INTA |
| 50 | Atención de consulta de ciudadanos sobre horarios de atención. | Se recibe un correo y una llamada telefónica consultando sobre los horarios de atención de las oficinas: Sede área Caja y Servicios Técnicos en El Alto de Ochomogo. | Se traslada respuesta sobre lo solicitado a los correos. | Consulta | Atención horarios | Caja/ Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 51 | Atención consulta de usuario sobre información requisitos para realizar un cambio de naturaleza de uso de suelos. | Atención consulta del señor Harold Delgado que solicita información sobre los requisitos para realizar un cambio de naturaleza de uso de suelos. | Se le informa los procedimientos a seguir, se le orienta para que localice en la página web del INTA la información que solicita, se le traslada al correo haroldmdp@xxx, toda la información y los contactos del personal del Órgano de InspecciónSe cumplió con lo solicitado pero no se obtuvo respuesta satisfactoria por parte del usuario. | Consulta | Estudio de Uso conforme de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 52 | Correo al Director Ejecutivo INTA para brindar seguimiento al Oficio CNRV-2020-146 trasladado al señor Ministro MAG para la atención: "Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)" | Se le informa que el día martes 22 de julio 20, se realizará la reunión mensual de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, reunión en la cual se estará haciendo un análisis completo de la “Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)” aprobada mediante acuerdo unánime por la Junta Directiva de la CNEV. Esta guía pretende ser la herramienta que sirva de referencia para asesorar a las autoridades, coadyuvar con el área de Control Interno y orientar al personal de la Institución en lo relativo a la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) como acción para fortalecer la ética Institucional. Por esta razón además de mi participación como enlace en la Comisión Institucional de Valores del MAG, considero adecuado la participación de la compañera Mireya Ugalde responsable de elaborar el SEVRI institucional y que además es suplente en dicha comisión. Quedo al pendiente para solicitar el espacio en la reunión. Se traslada por correo la solicitud a la coordinadora de la Comisión la señora Susana y se le copia a la señora Ugalde de control interno, adjuntándole ambos correos el oficio y el documento guía. | Solicitud al Director Ejecutivo para que se autorice a la señora Ugalde en las reuniones (traslado del link oficial). La encargada de la Comisión a nivel del MAG, solicita el oficio del nombramiento de parte del Director INTA para oficializar su participación. Información para su conocimiento:1. Correo enviado al señor Ministro, de la Comisión Nacional de Rescate de Valores Oficio CNRV-2020-146 2. Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI). 3. Esta guía también se estará incluyendo en la agenda de la próxima reunión ordinaria el jueves 13 de agosto a las 9am. Por favor, tenga leído y analizada la información para esta reuniónLa Dirección Ejecutiva considera adecuada la participación de esta funcionaria en las próximas reuniones de la CIV, razón por la cual se traslada la solicitud a la coordinadora de la Comisión la señora Susana y se le copia a la señora Ugalde de control interno. | Coordinación  | Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)” | DespachoDirección Ejecutiva: Control Interno/Comisión Nacional Rescate Valores |
| 53 | Coordinar con la Dirección Ejecutiva INTA, la Comisión Institucional de Valores, la incorporación de Control Interno del INTA a las próximas reuniones de la Comisión Institucional de Valores MAG y a las dos capacitaciones que se brindarán próximamente por parte de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, por el contenido que estas tendrán en materia del SEVRI. La información que se estará analizando contempla: a. Correo enviado al señor Ministro MAG, de la Comisión Nacional de Rescate de Valores Oficio CNRV-2020-146 b. Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).la cual se estará incluyendo en la agenda de la próxima reunión ordinaria el jueves 13 de agosto a las 9am y se tiene que haber leído y analizada la información para esta reunión | Se traslada la documentación para ser revisada y analizada por Control Interno del INTA para la próxima reunión de la CNRV : “Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)” será una herramienta de referencia para el área de Control Interno orientando al personal de la Institución en lo relativo a la integración y gestión de riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) como acción para fortalecer la ética Institucional. | La “Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)” aprobada por Junta Directiva de la Comisión Nacional de Ética y Valores, en la sesión ordinaria Nº 06-2020, del 08 de junio de 2020, la cual tiene como propósito proporcionar al Sistema Nacional de Ética y Valores, conformado por las Comisiones y Unidades Institucionales de Ética y Valores, una herramienta que sirva de referencia para asesorar a las autoridades, en el área de Control Interno y orientar al personal de la Institución en lo relativo a la integración y gestión de riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) como acción para fortalecer la ética Institucional. Su construcción y redacción se realizó de manera participativa con las personas integrantes del Sistema Nacional de Ética Valores, y con colaboración de la Procuraduría de la Ética Pública la Procuraduría General de la República.Lo anterior en atención a que en las Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009- CO-DFOE), se establece la Norma 2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión, en la que se indica: Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos. | Coordinación | Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) | Contraloría Servicios/Dirección Ejecutiva INTA/Comisión Institucional de Valores/Control Interno del INTA |
| 54 | Atención de consultas varias | Se recibió la consulta del encargado de Control Interno del INTA solicitando se le aclare cuál será su participación en las próximas reuniones y capacitaciones de la CV. Se le responde con su nombramiento de suplente, pero que sin embargo, por ser la reunión de agosto la de interés por la implementación de la Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI.) se le invitará de forma directa para participar | Se le informa mediante traslado de correo que sus competencias se hallan con su nombramiento de suplente, pero que sin embargo, por ser la reunión de agosto la de interés por la implementación de la Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI.) se le invitará de forma directa para participar | Consulta | Control Interno | Contraloría de Servicios, Control Interno |
| 55 | Propuesta para preguntas del cuestionario de Ética que la CIV del MAG acordó implementar en este mes de julio para todos los funcionarios MAG. | El contenido base de la encuesta es aportado por la CNRE, el cual se ha ajustado y diseñado para ser utilizado a lo interno de la institución. Se realizan algunas observaciones en cuanto formato y pertinencia de algunas de las preguntas. Estas sean analizadas en reunión extraordinaria de la comisión a definirse. | Poder conocer la percepción que tiene el funcionariado en el tema de la ética y los valores institucionales. | Informe | Percepción que tiene el funcionariado en el tema de la ética y los valores institucionales. | Comisión Institucional de Valores, Contraloría de Servicios |
| 56 | Reunión videoconferencia virtual: viernes 24 de julio 2:00 pm Videoconferencia CIEV-CNEV: "Desarrollo Moral" | Reunión componente del Programa de Formación en Ética y Valores 2020. Enlace a la transmisión: https://www.uned.ac.cr/dpmd/videoconferencias/  Las consultas al experto a través del chat habilitado para los efectos en el canal.  | Programa de formación en Ética y Valores 2020.La Comisión Institucional de Ética y Valores y la Comisión Nacional de Ética y Valores (CNEV) seguir la videoconferencia: "Desarrollo moral" a cargo del M.P. Rafael León Hernández (Comentario personal: Una de las mejores charlas que he atendido) | Reunión | Desarrollo moral | Comisión Institucional de Valores/CNRV/ Contraloría de Servicios |
| 57 | Primer corte de Encuesta "Cuestionario de Percepción para conocer la opinión de los funcionarios sobre ética." | Se han obtenido a la fecha 451 respuestas:25 del INTA | La encuesta se cierra el 14 de agosto 2020. | Informe Preliminar Cuestionario | Percepción para conocer la opinión de los funcionarios sobre ética | Comisión Institucional de Valores |
| 58 | Reunión Comisión de Valores Elaboración de propuesta para el POI de la Comisión Institucional de Valores para elaboración del POI | Reunión para la elaboración del POI de la Comisión de Valores MAG-INTA-SENASA-SFE.  | Borrador del documentos de propuesta de POI 2021 realizado en sesión de hoy desde las 8:30 am hasta las 3:00 pm, informe que será terminado el día viernes 24 de julio en horas de la mañana (8:00 a.m.- 11:00 a.m.), esto en cumplimiento de la acción de Control Interno pendiente, sin omitir que la actividad próxima una vez finalizada la propuesta, corresponde al proceso de revisión y valoración por parte de los profesionales de planificación de la UPI. | Reunión  | POI -CV | Comisión Institucional de Valores |
| 59 | Sesión Extraordinaria para terminar el Plan de Trabajo o Plan Operativo de la Comisión junto con la UPI (8:30 a.m.) | El compañero Gilberto León funcionario de la UPI, envía correo indicando que según acción conjunta de mejora en el sistema de Autoevaluación que se encuentra pendiente, con relación al Plan de Trabajo o Plan Operativo de la CIV junto con la UPI, por tanto se solicita a la CIV preparar un borrador de propuesta de POI en coordinación con Gilberto que a la vez es suplente en la Comisión y responsable de la acción por parte de la UPI junto con la UPI bajo los formatos ya establecidos institucionalmente para el resto del año y el 2021, el cual será revisado y ajustado por el señor William Chichilla en cumplimiento con la acción, con el fin de reportar los avances en dicha acción.  | Se traslada el POI 2021 de la CIV a la UPI MAG, lo anterior para avanzar en este tema que tiene un atraso importante para dar cuentas a los entes fiscalizadores en esta materia.  | Sesión trabajo | Sistema de Autoevaluación que se encuentra pendiente, con relación al Plan de Trabajo o Plan Operativo de la CIV junto con la UPI | Comisión Institucional de Valores |
| 60 | Reunión Comisión Institucional de Valores  | El desarrollo de la Agenda contempla la aprobación del POI, la Encuesta, lectura de las Minutas, Programación Semana ética y valores, temas varios entre otros y cualquier sugerencia de temas pendientes a desarrollar (indicarlos por WhatsApp de la Comisión), para enviar Agenda oficial antes de la reunión, rogamos considerar la posibilidad de ampliar la sesión a horas de la tarde. Tema de control interno con el POI de la comisión: lo que hay que realizar es un Plan de Ética. Actualización de la información de la web del MAG con respecto a la Comisión de Valores. | Libro de actas y solicitud de AUI MAG: se acuerda reunión extraordinaria para montar el libro. Análisis de resultados previos de encuesta de valores: crear subcomisión para estudio de resultados. | Reunión | Aprobación del POI, la Encuesta, lectura de las Minutas, Programación Semana ética y valores, temas varios entre otros | Comisión Institucional de Valores |
| 61 | La CIV, traslada a prensa del MAG borrador de Boletín que debe ser enviado a todos los funcionarios del MAG incluyendo a los órganos adscritos para llenado de encuesta de valores. | Acuerdo de la reunión de la Comisión de Valores de presentar ante prensa del MAG, una propuesta borrador de lo que debe contener el boletín, el cual contiene el link de la encuesta y una motivación del por qué se requiere que colaboren en su llenado. Se requiere hacer prueba de ingreso a fin de verificar que no hay ningún impedimento. | Se solicita a prensa la colaboración para que en el lapso que hay hasta el 14 de agosto que es la fecha límite de recepción se emitan unos dos recordatorios de la obligatoriedad de llenar la encuesta. | Información | Recordatorios de la obligatoriedad de llenar la encuesta. | Comisión Institucional de Valores |
| 62 | Coordinación con la señora Susana coordinadora comisión de valores, sobre redacción del oficio que debe firmar don Rolando Sánchez. | Oficio 14 de agosto del 2020, CIV-002-2020 al Sr. José Claudio Fallas Cortés Presidente Comisión Gerencial de Control Interno Ministerio de Agricultura y Ganadería, remitiendo el Plan de Trabajo 2020 de la Comisión Institucional de Valores informe que fue enviado mediante el oficio DM-MAG-380-2020 suscrito por el señor Ministro, a la Comisión Nacional de Rescate de Valores en cumplimiento de lo dictado por la normativa vigente y publicado de manera oficial en la página web del Ministerio. | Fue firmado por Rolando Sánchez y trasladado a Claudio Fallas. | Informe | Control Interno | Comisión Institucional de Valores |
| 63 | Reunión de Subcomisión de valores para estrategia de análisis de los datos de la encuesta institucional de valores. | Sesión de trabajo de hoy, detalle de acuerdos tomados y análisis de la estrategia para encargarse cada uno de las responsabilidades tomadas, además de los adjuntos necesarios para trabajar el tema: De 32 preguntas de la encuesta de valores, se clasificaron según distribución de trabajo quedando de la siguiente forma:La respuesta a la pregunta 1 se tomará como un global para estandarizar datos de la institución, igual que las otras 31 preguntas, y el comparativo se hará contra el total de funcionarios MAG, INTA, SFE y SENASA respectivamente Las preguntas 2, 3, 4 y 5 llevan un análisis integral ( sin gráficos ) y agrupadas (responsable Lorena)Preguntas 6 y 7 Análisis textual (sin gráficos) (responsable Lorena)Las respuestas de las preguntas 11, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 22, 24 y 25, 26, 27, 30 y 31 Análisis textual (sin gráficos) (responsable Silvia).Las respuestas de las preguntas 8, 9, 10, 20, 21, 23, 28 y 29 son respuestas con construcción propia de gráficos con el formato de imagen institucional y análisis de resultados (responsable Gilberto).La respuesta de la consulta 32 sobre los comentarios u observaciones adicionales dl total de 1069 el análisis estará a cargo de Carolina.En el caso de Karen que no pudo acompañarnos hoy, le ofrecemos la opción de trabajar en conjunto con Silvia o Gilberto, favor comunicarse para coordinar. El Doctor Oscar será encargado de establecer un documento adjunto al informe con la totalidad de los gráficos que resultaron del sistema como información de respaldo.Se envió la propuesta del día y hora en teams para revisar el borrador en conjunto. | Gilberto León, Oscar Johanning Mora , Carolina Baltodano Vargas , Karen Rodríguez López , Lorena Campos y Silvia Ramírez M | Informe | Análisis de los datos de la encuesta institucional de valore | Subcomisión de valores |
| 64 | Solicitud a la Dirección Ejecutiva INTA. | Solicitud a la Dirección Ejecutiva INTA para efectos del análisis de la encuesta de valores aplicada en julio y agosto, se requiere del total de funcionarios del INTA segregados por "categorías": profesionales, técnicos, a fin de poder elaborar los análisis respectivosLa secretaria de DE traslada correo al ing. Marco Lobo para colaboración con la información requerida tomando en cuenta la última actualización de la semana pasada. | Se requiere de la información para que la subcomisión de valores pueda incorporar los datos en el análisis de los resultados de la Encuesta de Valores\* | Consulta | Total de funcionarios del INTA segregados por "categorías": profesionales, técnico | Subcomisión de valores |
| 65 | Inicio análisis de 1069 respuestas de la pregunta 32 de la encuesta de valores que se aplicó a los funcionarios por parte de la Comisión Institucional de Valores. | Del total de 1069 respuestas obtenidas de la pregunta 32 “Si desea realizar algún comentario adicional que considere nos ayudará a mejorar nuestro servicio, puede hacerlo en este espacio indicando el o los números de pregunta a los cuales se está refiriéndose”, se realiza una revisión y selección, y se descartaron 471 que “no opinaron o sólo agradecieron”, obteniéndose 598 respuestas con las cuales se realiza el análisis siguiente | El análisis de las respuesta fue repartido entre 4 de los miembros de la Comisión, asignándoseme la responsabilidad de 1069 observaciones que se obtuvieron de la pregunta 32. | Análisis respuesta cuestionario | Análisis de los datos de la encuesta institucional de valore | Contraloría Servicios/Subcomisión Valores |
| 66 | Informe a la CIV del porcentaje de participación del INTA en el atención de la encuesta de valores. | Cumplimiento a lo acordado en la reunión extraordinaria de subcomisión de análisis de encuesta, la participación real del INTA para el cierre de la consulta, fue de 74 funcionarios del total de 195 funcionarios que brindaron atención a lo solicitado del llenado del instrumento. Esta participación representa el 49,66% de los 150 funcionarios activos que tienen acceso a la web del Instituto (oficinistas, profesionales y técnicos) | La información que se brinda a la Comisión de Valores del MAG para el análisis de la encuesta, fue con la colaboración del señor Marco Lobo que brindó los datos. | Informe | Participación del INTA en el atención de la encuesta de valores. | Contraloría Servicios/Comisión Institucional de Valores |
| 67 | Coordinación con la Comisión de Valores los eventos y reuniones de la semana del 21 al 24 de julio 2020. | Se realizaron tres reuniones en la semana del 20 al 24 de julio 2020: una reunión ordinaria de la Comisión de Valores del MAG el día jueves 23 de julio 2o a las 9:00 a.m., dos reuniones de la Comisión Nacional de Recate de Valores (Nacional) los días miércoles 22 de julio "Oficio CNRV-2020-146 Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)" y el viernes 24 de julio 20 " Videoconferencia virtual: viernes 24 de julio 2:00 pm Videoconferencia CIEV-CNEV: "Desarrollo Moral".Traslado de invitación de la Comisión de Ética y Valores de la UNED IV Videoconferencia del Ciclo de Videoconferencias Ética y Valores en la Adm. Pública 2020, en marco Convenio UNED-CNEV | Programa de formación en Ética y Valores de la Comisión Institucional de Ética y Valores y la Comisión Nacional de Ética y Valores (CNEV) Videoconferencia de carácter enteramente virtual transmitida por el canal del programa de Videoconferencia. Enlace a la transmisión: https://www.uned.ac.cr/dpmd/videoconferencias/ | Programación Sesión Trabajo | Eventos y reuniones de la semana del 21 al 24 de julio 2020 | Contraloría Servicios/Comisión Institucional de Valores |
| 68 | Reunión mensual de la Comisión Nacional de Rescate de Valores la cual se realizará de 1:30pm a 3:30pm, para la cual solicitaron la participación total de los integrantes de la comisión institucional considerando que la sesión se realizará por videoconferencia. Anexo Oficio CNRV-2020-100 Convocatoria sesión de trabajo mensual del SNEV (Coordinadores/as y Enlaces Comisiones y Unidades de Ética y Valores) hora: 1:30 p.m. a 3:30pm. | Actividad: Sesión Coordinadores/as y Enlaces Comisiones y Unidades de Ética y Valores Institucional. Modalidad: Videoconferencia. Reunión Programa de Videoconferencia, a través del Link Sesión de Trabajo de la reunión mensual del día de hoy https://youtu.be/Gimp\_Dp7lU4 | Programa “Formación permanente”. Módulo 2020: “Aplicación de la Ética en la Gestión y Procesos Organizacionales”: En el marco de los talleres para la co-creación de la “Guía para la inserción de la ética en las contrataciones”, VI Taller: Comprensión del Proceso de Contratación Administrativa en el Sector Público, como base para la construcción de buenas prácticas éticas, a cargo de la señora Marcia Piedra Serrano del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios (SINIRUBE).3:00 a 3:25 pm Preguntas de los participantes del SNEV y respuestas de los expositores señora Marcia Piedra Serrano. | Reunión | Aplicación de la Ética en la Gestión y Procesos Organizacionales”: En el marco de los talleres para la co-creación de la “Guía para la inserción de la ética en las contrataciones”, VI Taller: Comprensión del Proceso de Contratación Administrativa en el Sector Público, como base para la construcción de buenas prácticas éticas | Comisión Institucional de Valores/CNRV/ Contraloría de Servicios |
| 69 | Videoconferencia CIEV-CNEV: "Desarrollo Moral" | IV Videoconferencia del Ciclo de Videoconferencias Ética y Valores en la Administración. Pública 2020, en marco Convenio UNED-CNEV | Prueba de Competencia Moral. Se ha registrado su respuesta. Muchas gracias por su colaboración.Llenado del formulario como material insumo para reunión. | Reunión | Desarrollo Moral | Comisión Institucional de Valores/CNRV/ Contraloría de Servicios |
| 70 | Avance en el informe de análisis de respuestas de la encuesta de valores, observaciones realizadas por los funcionarios (1069 respuestas varias) | -Se realiza una selección mediante el análisis de las respuestas obtenidas de la encuesta de valores que se aplicó en los meses de julio al 14 de agosto 2020 por parte de la Comisión Institucional de Valores. Se elabora un borrador de matriz con las variables más representativas y se procede a seleccionar y acomodar las 1069 respuestas según referencia.-Se continua con la revisión de las respuestas obtenidas, seleccionándose aquellas que son representativas a los objetivos de la encuesta. Se realiza un escrutinio separando aquellas respuestas con observaciones de estructura y redacción del instrumento y se trabaja en depurar respuesta sin contenido.-Se elaboraron las tablas con el resumen ejecutivo de los 598 comentarios estudiados y se está trabajando en el informe para adicionar al documento final.-Elaboración del informe sobre comentarios del cuestionario de valores, al que le estoy realizando un análisis por cada una de los 18 criterios que redacté de los 598 comentarios escogidos.- Se han analizado los 18 criterios contemplados en este análisis y se está trabajando en la interpretación de los aportes, para poder presentar avance para la reunión de la subcomisión de valores encargada del documento.- | El análisis de las respuestas del cuestionario, fue repartido entre 4 de los miembros de la Comisión.El trabajo ha requerido por lo diverso de esta pregunta de observaciones de un mayor enfoque de buscar e identificar los criterios que puedan aportar más relevancia al informe.Se realiza un escrutinio separando aquellas respuestas con observaciones de estructura y redacción del instrumento y se trabaja en depurar respuesta sin contenido. Del total de 1069 respuestas obtenidas de la pregunta 32 “Si desea realizar algún comentario adicional que considere nos ayudará a mejorar nuestro servicio, puede hacerlo en este espacio indicando el o los números de pregunta a los cuales se está refiriéndose”, se realiza una revisión y selección, separándose del análisis 471 respuestas que “no opinaron, otras de agradecimiento y otras de recomendaciones en la estructura del instrumento”. Del total contemplado de quinientas noventa y ocho (598) consultas, se realiza un análisis y selección de criterios, que permitieron facilitar el análisis de una manera más fluida, debido a la gran diversidad de argumentos obtenidos, algunos de ellos se encontraran de forma repetitiva, tratando de que los aportes que brindaron los funcionarios, se vean reflejados en su mayoría en cuadro que se encuentra en Anexos #: a. Ética. b. Fortalecimiento de la ética y valores a través de capacitaciones, canales de información y actividades para los funcionarios. c. Dónde se analizan a lo interno de la institución las denuncias de corrupción. d. Eventuales actos de irregularidades en el ejercicio de la función la pública. e. Consideraciones sobre procesos de contratación administrativa se hacen en apego a la legalidad y transparencia, otorgando los mismos derechos y obligaciones (Pregunta #30). f. ¿Información disponible por parte de la Institución en los sitios Web responde a los requerimientos de la ciudadanía? (Pregunta #31). g. Percepción del funcionario MAG sobre el Ambiente Laboral, la Satisfacción del desempeño de sus labores y bienestar laboral. h. Comunicación, coordinación e información a lo interno y externo de la institución (Sede-Regiones-Órganos adscritos-Ciudadanía). i. Aportes y recomendaciones de mejora a las diferentes áreas del MAG y sus órganos adscritos. j. Percepción que tienen los funcionarios sobre la calidad y las condiciones en que se brinda la atención y los servicios a los ciudadanos. k. Control Interno, auditorajes y procesos administrativos l. Intervención política en la función pública. m. Transparencia n. Desconocimiento del tema. o. Solicitudes. p. Otros q. Recomendaciones estructura de la encuesta.- Documento borrador que será sometido para un primer escrutinio a la subcomisión de valores que se conformó para tales efectos y una vez que este grupo lo avale, se presentará ante la Comisión Institucional de Valores del MAG para su respectiva aprobación y publicación en la página electrónica del MAG. | -Análisis e interpretación Informe.-Diseño de criterios.-Documento borrador de Informe.-Diseño de presentación. | Cuestionario de Ética y Valores MAG/Órganos Adscritos: INTA/SENASA/SFE/Club 4S | Comisión Institucional de Valores MAG |
| 71 | Informe de resultados del cuestionario de percepción de ética y valores de los funcionarios MAG 2020  | Tres (3) sesiones de trabajo de Subcomisión que se llevó a cabo el día de hoy mediante la dinámica de unir trabajos asignados, sólo se consensuó lo referente a la propuesta teórica de Lorena, y se hallan pendiente los comentarios sobre lo que se hicimos los demás incluyendo las tablas y análisis del cuestionario, se solicita que cada miembro de la sub generemos un documento cada uno con el nombre ya dispuesto más comentarios (nombre de cada uno), a la hora de incluir comentarios favor hacerlos en un color diferente para la hora de analizarlos e incluirlos no confundir con el documento original, por tanto creo que antes de verlo con la comisión en pleno deberíamos hacer una sesión más para ver estos detalles y tener el documento propuesto a la comisión como uno solo, se escuchan propuestas de fechas.- Análisis de las respuestas para el informe final del documento a presentar a la subcomisión de valores- Elaboración de las recomendaciones del Informe Final de Resultados del cuestionario de valores, para ser incorporadas al documento final. | Se tomó un acuerdo en el seno de la Comisión Institucional de Valores, de formar una subcomisión que trabajara en el tema del informe de resultados, conclusiones y recomendaciones y una vez concluido, se pusiera en conocimiento del resto de integrantes de la Comisión. Lo anterior con el fin de avanzar en la elaboración del documento: Subcomisión: Gilberto León A MAG, Silvia Ramírez del SEFITO, Lorena Campos MAG, Oscar Johanning Mora SENASA, Karen Rodríguez L. y Carolina Baltodano INTA.- El esquema de la presentación tiene que ser trasladado al Despacho para su aprobación, antes de ser presentado a los uncionarios y de ser subido a la página electrónica del Ministerio | Análisis de datos  | Encuesta Valores 2020 | Subcomisión de Valores MAG |
| 72 | Traslado a la Dirección Ejecutiva del INTA, documento borrador Cuestionario Valores para su conocimiento. | Le traslado para su conocimiento, el documento que he elaborado, como representante del INTA ante la Comisión Institucional de Valores, cuyo aporte el día de hoy, fue avalado e incorporado por parte de la subcomisión encargada de elaborar el documento final que se presentará ante la Comisión la próxima semana, para luego ser subido a las páginas electrónicas de la Institución. Este documento es sólo el apartado que me correspondió analizar y trabajar, el resto de la información quedó a cargo de los otros compañeros de la subcomisión: Dr. Oscar Johanning del SENASA, Gilberto León Planificación MAG, Lorena Campos Contralora MAG, Silvia Ramírez Moreira Control Interno SEFITO, Karen Rodríguez MAG.  | Informar y dar a conocer parte de las actividades que se han ejecutado como responsable. | Rendición de cuentas Dirección Ejecutiva (Informe) | Rendición de cuentas Contraloría Servicios | Contraloría Servicios |
| 73 | Elaboración y traslado a la subcomisión de Informe de resultados Cuestionario de Valores MAG del borrador de recomendaciones. | Son propuestas las cuales pueden ser consideradas en su totalidad o seleccionar solo algunas. Se somete a consideración del grupo, tomándose el consenso de considerarlas todas para el Informe Final y el documento de presentación en la semana de valores, en octubre 20. | Recomendaciones: Los aportes que se brindan en este apartado son los que se desprenden de las respuestas brindadas por los funcionarios que participaron en el llenado del cuestionario, surgiendo entre algunas de las consideraciones, elementos de juicio y, por tanto, relativos al enfoque de la Comisión de Valores Institucional del Ministerio. a. Se recomienda a las autoridades competentes del Ministerio, promover y fortalecer de manera ardua la promoción de los valores y la ética en los funcionarios, como medio para mejorar la calidad de la gestión que se brinda a la ciudadanía. b. Fomentar y fortalecer las capacitaciones relacionadas con temas de valores morales, socializando el Código de Ética y Conducta del Ministerio. c. Divulgar y vincular la normativa que regula el quehacer institucional, con los valores establecidos, como factor esencial en la conducción de una sana interacción entre el personal de la institución, promoviendo la eficiencia y el compromiso con nuestra responsabilidad social como ente público con la ciudadanía. d. Fortalecer el acompañamiento por parte de las autoridades del Ministerio, para la inclusión transversal de los valores en los diferentes procesos de planificación institucional. e. Cuidar y difundir los valores de la Institución relacionados con la lealtad al cliente, sin descuidar los otros valores relacionados a la cultura organizacional. f. Fomentar por parte de las autoridades del MAG, programas y/o proyectos formales sobre la ética y los valores en la función pública, brindando continuidad en tiempo y forma, para alcanzar de forma más eficiente, los objetivos institucionales mediante la implementación y seguimiento. g. Promover e incentivar la confidencialidad y protección de parte de las autoridades del Ministerio, para denunciar aquello que afecte a la legalidad del accionar en la función pública. h. Fomentar en los funcionarios, la defensa y fortalecimiento del respeto y la comprensión, ante todo por el servicio y la atención al que se deben, tratando de brindar los mejores resultados y trascendiendo con servicios sustentables, útiles, éticos, concretos, óptimos y saludables. i. Impulsar en la institución, el desarrollo de investigaciones o estudios sobre los aspectos éticos y morales que se generan en el ambiente laboral, a fin de promover una cultura ética y moral, mediante la promoción de programas que apunten a mejorar el desarrollo profesional y personal de los funcionarios. j. Impulsar comportamientos éticos en los servidores del MAG, lo cual influirá de forma positiva en la consecución de una Administración más eficaz y eficiente, con la consiguiente mejora de su imagen para los ciudadanos. k. El recurso humano de la Institución, se recomienda realizar un plan de acción que tenga a la formación permanente en valores éticos y principios de conducta como uno de los ejes principales.  | Informe Final: Recomendaciones | Informe | Contraloría Servicios/Comisión Institucional de Valores MAG |
| 74 | Elaborar una presentación en Power Point para exponer en la semana de valores a celebrarse a partir del día miércoles 07 de octubre: Presentación del Informe de Resultados | Elaboración como representante de la subcomisión encargada del Informe Final de Resultados de realizar una presentación oficial a los funcionarios del MAG el día 07 de octubre, la cual tiene que ser aprobada previamente por el Despacho. | La presentación contempla nueve criterios los cuales tendrán que ser desarrollados estratégicamente para la charla. | Informe Final de Resultados y Presentación | Propuesta de Presentación | Contraloría Servicios |
| 75 | Solicitud de colaboración para Semana de Valores | Se solicita a la Unidad de Informática del MAG, colaborará en la logística de la presentación en vivo y las charlas que se van a realizar en la Semana de Valores. | Para la presentación de resultados, se va a realizar una transmisión en vivo mediante la herramienta Microsoft Teams. Para este punto, por favor, solicito a la subcomisión definir quiénes van a ser los que van a exponer ese día, el orden de las personas y el tiempo aproximado que considera que va a durar, para comentarlo en la reunión que la Comisión va a tener el próximo lunes 28 de setiembre a la 1:00 pm. Lo anterior debido a que se coordinó una prueba de transmisión en vivo para el martes 29 de setiembre a la 1:00 pm y para esta prueba debemos contar con dicha información y que los expositores puedan conectarse a dichas pruebas, para que conozcan el funcionamiento de dicha transmisión.Para las charlas, de igual manera se utilizará la herramienta Microsoft Teams, sin embargo, podemos valorar si hacerlas mediante transmisión en vivo o como reuniones. Para esto, solicita la colaboración a los compañeros Doña Silvia y Don Oscar, para que puedan consultar con los compañeros expositores (Don Henry y Don Fernando) para coordinar una reunión y conversar sobre este tema. Propongo realizar la primera reunión el próximo viernes 02 de octubre a las 9:00 am con Don Henry, quien será el expositor de la primera charla. Favor Doña Silvia, confirmar la disponibilidad de Don Henry para ese día. |  | Coordinación Semana de Valores |  |
| 76 | Presentación en vivo de los resultados del Cuestionario de ética. Expositora | Presentación en vivo de los resultados de la reciente encuesta realizada a funcionarios del Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) y sus órganos de desconcentración mínima y máxima, sobre la perspectiva de ética y valores dentro de la función pública, miércoles 7 de octubre de las 9am. a las 10:50 a.m | Se contó con la participación de 78 funcionarios los cuales se conectaron mediante TEAMS y al final se contó co un espacio de preguntas y comentarios. | Presentación | Resultados del Cuestionario de ética. | Contraloría Servicios/Comisión Institucional Valores |
| 77 | Diseño de las Tablas del Informe de Resultados sobre la Opinión de los Funcionarios en el Tema de Ética y Valores Institucional. | Elaboración del formato único para todas las tablas del informe según Directriz 004-2019 de imagen gráfica del MAG. Se elaboraron 18 tablas con el formato indicado por la señora Rosa de Prensa. | Fueron avaladas mediante acuerdo las tablas que propuse para complementar el informe final. | Informe(tablas) | Tablas del Informe de Resultados sobre la Opinión de los Funcionarios en el Tema de Ética y Valores Institucional | Contraloría Servicios/CIV |
| 78 | Inconformidad de usuario que solicita respuesta a denuncia presentada como representante de la Comisión de Certificadores (9 mensajes) | Se realiza consulta “si hay algún dato nuevo sobre el traslado del documento de inconformidad presentado a la Junta Directiva, si hay ya algún pronunciamiento al respecto…”. La C.S. traslada lo solicitado a la Dirección Ejecutiva y a la secretaria de Junta Directiva del INTA, para ver si se tomó algún acuerdo en firme al respecto, sobre la inconformidad trasladada el día 23 de junio de 2020, mediante oficio JD-INTA-094-2020 a Junta, ya que a la fecha los certificadores no tienen respuesta a lo solicitado. La Dirección Ejecutiva informa a la C.S que dicha solicitud fue analizada en Junta Directiva en la reunión pasada del día 06 de Julio y se ratificó en el acta del pasado 20 julio, resolviendo que se atenderá mediante un taller que convocará el Ing. Renato Jiménez en el mes de Agosto | Se instruye al ingeniero Zúñiga del O.I, programar el Taller para presentación del Decreto y consultas respectivas. El mismo será virtual según instrucciones de la administración central del MAG. Para la actividad es importante la participación también de la Licda Baltodano que ha recibido la solicitud de inconformidad de los certificadores. Se considera apropiado que un grupo de hasta unas 5 personas en representación de los certificadores de uso conforme sería adecuado para lograr la interacción requerida en la reunión virtual. La experiencia de reuniones grandes inhibe los detalles de las necesidades requeridas. Por parte del INTA seguramente habrá unas cuatro o cinco personas, es importante también por recomendación de un experto externo proponiendo Arturo al Ing. Rafael Mata del CIA UCR.  | Inconformidad | Derecho Solicitud Respuesta: Taller para presentación del Decreto | Junta Directiva, Dirección Ejecutiva, Departamento Servicios Técnicos: O.I. |
| 79 | Atención de oficio que traslada propuesta realizada por el grupo de certificadores el viernes 7 de agosto sobre algunas ideas en relación al desarrollo de la actividad (Taller), para lo cual se adjunta un documento | Se recibe y traslada propuesta realizada por el grupo de certificadores el viernes 7 de agosto sobre algunas ideas en relación al desarrollo de la actividad (Taller), para lo cual se adjunta un documento**Respuesta del Director Ejecutivo** a la consulta de los certificadores de suelo. manifestando su acuerdo que la misma se lleve a cabo el día viernes 21 a partir de las 7:30 am. En seguimiento también a la propuesta se solicitan los correos electrónicos de los seis representantes del grupo para agregarlos a la video-reunión. Se solicita la colaboración del Master Rafael Mata como enlace técnico de consulta especializada. | La agenda de la reunión tendrá presentación del Ing. Renato Jiménez sobre el estado actual del servicio, así como del documento publicado decreto No. 41960. Las consultas sobre varios temas relacionados a la aplicación del decreto serán evacuadas también según sean planteadas. Dado que hay muchas consultas de temas consultados durante el año, se espera que durante la mañana puedan ser aclararlas. De ser necesario se programará otra sesión para otros aspectos no discutidos. | Propuesta de coordinación certificadores/INTA | Propuesta de coordinación Taller de Certificadores | Dirección Ejecutiva, Comisión de Certificadores/Departamento Servicios Técnicos: O.I. |
| 80 | Atención de solicitud mediante Oficio del grupo de Certificadores. | Correo conteniendo Oficio del grupo de Certificadores, solicitándole al Director Ejecutivo algunos puntos que les inquieta en cuanto a la logística del Taller a celebrarse el viernes 21 de agosto 20 | Se acusa recibido del correo y se informa a los usuarios (certificadores), que esta Unidad se mantiene al margen de lo que la administración resuelva por ser un tema exclusivo de manejo administrativo-técnico. | Propuesta de coordinación certificadores/INTA | Propuesta de coordinación Taller de Certificadores | Dirección Ejecutiva, Comisión de Certificadores/Departamento Servicios Técnicos: O.I. |
| 81 | Consulta de la ingeniera Ramírez sobre la actividad con los certificadores.  |  Consulta y coordinación de la logística del Taller de Certificadores al teléfono 83928993. | Referente a la logística y alcances y expectativas del Taller Técnico. | Consulta | Taller de O.I/Certificadores | Departamento Servicios Técnicos:O.I./Certificadores/Transferencia |
| 82 | Participación en el Taller virtual OI-INTA-Comisión Certificadores. | Taller de alcance técnico de 8:00 a.m. a 12:00 md | Esta es una actividad técnica, razón por la cual mi participación se centró en documentar las consultas, aportes y acuerdos que realizaron la Comisión de Certificadores y anotar los compromisos institucionales asumidos. | Taller  | Taller para presentación del Decreto | OI-INTA-Comisión Certificadores |
| 83 | Curso obligatorio "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI | El MODULO 1 contiene la comprensión de los conceptos de las siglas “LGBTI”. ¿qué significan? ¿Entender qué implica para las personas que se identifican con una de esas letras? entender de qué se está hablando.En este módulo se da a conocer sobre la orientación sexual y las identidades de género desde una perspectiva de Derechos Humanos y la no discriminación. Se realiza una introducción a estos conceptos básicos, de dónde surgen los derechos de la población LGBTI, datos nacionales y consecuencias de la discriminación. Contiene dos pruebas: una preliminar y la evaluación final. Queda pendiente la evaluación final.Continuación MODULO 1 contiene la comprensión de los conceptos de las siglas “LGBTI”. ¿qué significan? ¿Entender qué implica para las personas que se identifican con una de esas letras? entender de qué se está hablando.En este módulo se da a conocer sobre la orientación sexual y las identidades de género desde una perspectiva de Derechos Humanos y la no discriminación. Se realiza una introducción a estos conceptos básicos, de dónde surgen los derechos de la población LGBTI, datos nacionales y consecuencias de la discriminación. Contiene dos pruebas: una preliminar y la evaluación final. Queda pendiente la evaluación final. | En cumplimiento de directriz Presidencia de la República, el día de hoy, doy inicio con el curso de LBGTI, siguiendo la documentación e instrucciones para realizarlo "Caminando hacia la Igualdad:  Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 84 | Curso LGBTI: Modulo 1: "Conceptos y Definiciones Básicas ¿Qué es y de dónde viene? | Definición de conceptos básicos. Concientizarse entorno a la necesidad de espacios institucionales respetuosos a la dignidad humana sin discriminación por orientación sexual o identidad de género. Adquirir una perspectiva crítica entorno a los factores sociales e institucionales que influyen en la discriminación hacia población LGBTI, en espacios institucionales. Comprender las dinámicas e impactos de la discriminación hacia personas LGBTI en espacios institucionales. | Se cuenta con la evaluación satisfactoria v de ambas pruebas. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 85 | Curso LGBTI: Modulo 1: "Conceptos y Definiciones Básicas ¿Qué es y de dónde viene? | Análisis de la perspectiva crítica entorno a los factores sociales e institucionales que influyen en la discriminación hacia población LGBTI, en espacios institucionales. Comprender las dinámicas e impactos de la discriminación hacia personas LGBTI en espacios institucionales. Elaboración de Examen Final Módulo 1 | Se cuenta con la evaluación satisfactoria de ambas pruebas (ejercicio y examen final módulo 1). | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 86 | Curso LGBTI: Modulo 2: "Hacia un Servicio Público y Espacios de Trabajos Inclusivos" | Introducción al módulo: Lectura. a. Estudio del Decreto N° 38999-MP-RE-JP-SP-MG-H-MAG-MEIC-MINAE-MOPT-MEP-S-MTSSCOMEX- MIDEPLAN-MICITT-MIVAH-MC-TUR-MDHIS-MCM-MIDEPOR: "Política del Poder Ejecutivo para Erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población Sexualmente Diversa". b. Realidad de la Población LGBTI en el Trabajo | a. Concientizarse entorno a la necesidad de espacios institucionales respetuosos a la dignidad humana sin discriminación por orientación sexual o identidad de género.b. Adquirir una perspectiva crítica entorno a los factores sociales e institucionales que influyen en la discriminación hacia población LGBTI, en espacios institucionales.c. Comprender las dinámicas e impactos de la discriminación hacia personas LGBTI en espacios institucionales.d. Lectura artículo 404 del Código de Trabajo prohíbe toda discriminación en el trabajo y del artículo 81 del Código de Trabajo. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 87 | Curso LGBTI: Modulo 2: "Hacia un Servicio Público y Espacios de Trabajos Inclusivos" | Hacia un Servicio Público y Espacio de Trabajo Inclusivos: ¿Por Qué y Para Qué? ¿Qué es un espacio inclusivo? Importancia de la prestación de servicio inclusivo y seguros para población LGBTI. Consulta sobre lo que debe hacer la institución para mejorar hacia la inclusividad. Derechos Humanos | Se concluye el Modulo 2 con la presentación de la Evaluación Final del apartado. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 88 | Curso LGBTI+: Modulo 3:Sistemas de Protección | • Sistemas de protección de los derechos humanos• Opiniones Consultivas• Obligaciones del Estado costarricense El contenido e implicaciones de la Opinión Consultiva 24/17, presentada por el estado de Costa Rica a la Corte Interamericana de Derechos Humanos. | a. El Sistema Universal de Protección de los Derechos Humano. b. Sistema Interamericano de Derechos Humanos, es un escenario regional. c. Sistema Nacional fundamentado en la Constitución Política d. El control de convencionalidad, se utiliza para denominar a la herramienta que permite a los Estados, concretar la obligación de garantía de los derechos humanos en el ámbito interno,  | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 89 | Curso LGBTI+: Modulo 4:¿Cuál es mi papel en la igualdad? | Mecanismos de denuncia: Un mecanismo importante para visibilizar la situación de discriminación hacia población LGBTI, es denunciar.Lamentablemente, muchas veces las denuncias no avanzan mucho, razón por la que en la mayoría de los casos no se realiza dicho proceso, sin embargo, es importante que se reconozca cuantitativamente la existencia de esta violencia en los distintos espacios. Las políticas internas son un mecanismo útil para que las denuncias sean resueltas. Es por esto que las instancias y procedimientos internos son una línea de apoyo importante. | El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) es una de las instancias a las que podrían acudir las personas LGBTI que se han sentido discriminadas de alguna forma en su trabajo. La Defensoría de los Habitantes de la República también podría recibir denuncias de población LGBTI violentada en su trabajo. Además, esta institución recibe denuncias por el incumplimiento de responsabilidades de las instituciones públicas en sus servicios. La mayoría de instituciones públicas tienen contralorías de servicios o alguna otra dirección para recibir denuncias. La Dirección de Admisibilidad y Atención Inmediata recibe las denuncias que se presentan y las deriva a la dirección que se encargará de tramitarla. En el caso de las denuncias de violación a los derechos laborales por orientación sexual e identidad de género podrían tramitarse desde dos o tres direcciones: Dirección de Protección Especial, Dirección de Asuntos Laborales. Si es del caso, la Dirección de la Mujer. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 90 | Curso LGBTI+: Modulo 4:¿Cuál es mi papel en la igualdad? | 1. Integrar los conocimientos adquiridos de manera que se desarrollen destrezas para identificar dentro de los discursos sociales, prácticas irrespetuosas y discriminatorias hacia la población LGBTI.2. Reconocer su aporte en la erradicación de la discriminación hacia las poblaciones LGBTI.3. Reconocer las rutas que deben seguirse para que los derechos humanos de las personas LGBTI sean garantizados. | Objetivos del Módulo 4: 1. Señalar posibles acciones que los y las participantes pueden realizar para fomentar la igualdad en las instituciones y en los servicios.2. Brindar herramientas conceptuales básicas para el desarrollo de procedimientos institucionales y rutas a seguir, que garanticen la igualdad y la no discriminación de las personas LGBTI. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 91 | Curso LGBTI+: Modulo 4 y 5:¿Cuál es mi papel en la Igualdad? | En este módulo, se analizó el papel que puedo tener para que la igualdad sea una realidad en mi institución, que se respeten las diferencias y particularidades de cada persona, en cuanto a orientación sexual, identidades o expresiones de género. Además de :1. Señalar posibles acciones que podamos realizar para fomentar la igualdad en la institución y en los servicios. 2. Conocer las herramientas conceptuales básicas para el desarrollo de procedimientos institucionales y rutas a seguir, que garanticen la igualdad y la no discriminación de las personas LGBTI. | 1. Integrar los conocimientos adquiridos de manera que se desarrollen destrezas para identificar dentro de los discursos sociales, prácticas irrespetuosas y discriminatorias hacia la población LGBTI.2. Reconocer su aporte en la erradicación de la discriminación hacia las poblaciones LGBTI.3. Reconocer las rutas que deben seguirse para que los derechos humanos de las personas LGBTI sean garantizados. | Capacitación: Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 92 | Curso LGBTI+: Modulo 5: Biblioteca Virtual: División Temática. | Convención Interamericana contra toda forma de discriminación e intoleranciaDeclaración Universal de Derechos HumanosDeclaración de Derechos Humanos (resumida)Opinión Consultiva OC-24/17Principios fundamentales en el trabajoListado de Derechos Humanos Internacionales | Curso concluido con certificado recibido y entregado a Capacitación MAG | Curso | "Caminando hacia la Igualdad: Por un Servicio Seguro e Inclusivo para la Población LGBTI” | Contraloría de Servicios |
| 93 | Atención usuario que realiza consulta sobre la norma ISO que aplica al O.I | Se atiende a un ciudadano que realiza consulta sobre la acreditación del Órgano de Inspección del INTA en el registro de la ECA. Se le informa que hasta el 2019 dicha instancia no estaba acreditada, pero que, sin embargo, brinde el espacio para responderle con certeza sobre lo consultado. Se llama a la ECA, donde informan que no existe registro del O.I. del INTA respuesta que se le traslada vía telefónica a la persona que lo solicitó | Atención a certificador. Se realiza llamada a la ECA y se le comunica al ciudadano sobre lo informado y resuelto.El taller constituye una actividad técnica de carácter "cerrado", por lo que se solicita no transferir el enlace ZOOM suministrado en el correo. | Consulta c/expediente | Aplicación de la Norma ISO al O.I. | Certificador Privado/Departamento Servicios Técnicos: O.I. |
| 94 | Consulta usuario sobre venta semilla de pasto. | Se atiende al ciudadano vía telefónica y se le indica que el INTA no vende semilla de pastura, pero que puede informarse de manera más amplia con el ingeniero Marco Lobo, indicándole el correo donde localizarle. | El ciudadano da como referencia su correo y que la consulta es para parcela en Paquera y para alimentación ganado. | Consulta | Semilla pasto | Departamento I.I./UGIT |
| 95 | Consulta vía correo de la señora Mireya Ugalde de Control Interno INTA | *“Conforme a la experiencia obtenida, solicito tu consejo sobre imagen institucional en dos temas: 1. La mejora continua mediante el desarrollo de un sistema para quejas y sugerencias para los certificadores (administrados) vía correo electrónico, información que permite mejorar la atención al cliente por parte del personal. O ya esto es un componente de la organización de datos del Sistema -modelo que tu empleas.* *2. Para un mayor acceso de datos por parte del usuario y mejorar la imagen institucional. Lo del Seguimiento al Registro Científico tecnológico de temas prioritarios con una metodología de abordaje, podría servir de Instrumento para organizar la información de Archivos Técnicos y mejorar el acceso de datos por parte del usuario mejorando la imagen institucional. Que requerimientos se necesitan.* | Respuesta consulta (3 correos)En cuanto a la primera consulta: 1. La mejora continua mediante el desarrollo de un sistema para quejas y sugerencias para los certificadores (administrados) vía correo electrónico, información que permite mejorar la atención al cliente por parte del personal. O ya esto es un componente de la organización de datos del Sistema -modelo que tu empleas. En el caso de la Contraloría de Servicios, le informo que la atención de inconformidades es uniforme para todos los usuarios que presentan o requieren atención. Todas las consultas son atendidas por igual para toda la ciudadanía y las mejoras se evidencian mediante las recomendaciones que esta Unidad emite a la administración y son implementadas en las diferentes unidades del Instituto. En la consulta: 2. Para un mayor acceso de datos por parte del usuario y mejorar la imagen institucional. Lo del Seguimiento al Registro Científico tecnológico de temas prioritarios con una metodología de abordaje, podría servir de Instrumento para organizar la información de Archivos Técnicos y mejorar el acceso de datos por parte del usuario mejorando la imagen institucional. Que requerimientos se necesitan. Mireya, no comprendo con claridad lo consultado, ya que el Registro Científico Tecnológico es competencia del CONICIT y se supone que el INTA es parte de éste a través de la UGIT unidad que administra directamente el ingeniero Marco Lobo. Le agradecería ampliarme lo consultado. Respuesta de señora Ugalde: *“Comprendido. Con esto es suficiente para lo requerido"* | Consulta | Mejora Continua. Atención de inconformidades. RCT del CONICIT | Unidad de Control Interno INTA |
| 96 | Se atienden dos consultas sobre requisitos de estudios de suelos. | Se brinda la información solicitada a los ciudadanos, se les explica los procedimientos a seguir y se les traslada los contactos y la lista de certificadores habilitados. | Información trasladada vía correo y con respuesta de recibido. | Consultas (2) Atención ciudadanos | Requisitos Estudios de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección. |
| 97 | Consulta de ciudadano sobre información de producción de hortalizas en la zona de Siquirres. | Se le brinda el contacto del ingeniero Ramírez con el respectivo correo para la debida atención. | Información trasladada vía correo y con respuesta de recibido. | Consulta. Atención ciudadano | Producción Hortalizas | Departamento I.I/Estación Experimental Enrique Jiménez Núñez |
| 98 | Inconformidad JD-INTA-0167-2020 | San José, 28 de setiembre de 2020 JD-INTA-167-2020 Contraloría de Servicios Señores Jacqueline Aguilar Méndez Jefatura Proveeduría José Pablo Morales Murillo Jefatura Administración de Recursos Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria INTA. Estimados compañeros: Un cordial saludo, deseándoles se encuentren todos bien. Aprovecho la oportunidad, para recordar, que desde el día 02 de setiembre 2020 se recibió en la Contraloría de Servicios del Instituto, la inconformidad presentada por la representante de la empresa “Servicios de Limpieza Yami S.A”, indicando a. “…que hasta el día de hoy no he recibido las facturas del mes de julio del 2020 y ya ésta semana tengo que presentar las de agosto del 2020 le solicito muy respetuosamente si me pudiera ayudar a agilizar este trámite ya que para mi empresa siendo PIMES se le hace difícil hacerle frente a estas contrataciones sin recibir el pago correspondiente. b. Aprovecho para ver si me puede informar cómo va el reajuste que presente a principio de año el cual es del primer año de estas contrataciones. (El resaltado no corresponde al original) Ese mismo 02 de setiembre 20, esta Unidad, acusa recibido de la inconformidad tramitada por la empresa Servicios de Limpieza Yami S.A. informándole que “…con la finalidad de agilizar el proceso voy a trasladar de manera directa su correo al Departamento de Proveeduría del Instituto, para el respectivo trámite y respuesta”. Trámite que realiza la Contraloría en la misma fecha y dirigida a la señora Jacqueline Aguilar con copia a la Subdirección del Instituto y a la señora Karol Castro como analista, donde se indica: | Acuso copia de su oficio y solicito a los compañeros Jaqueline Aguilar y José Pablo Murillo, brindar el informe y explicaciones respectivas en el plazo establecido a fin de remediar esta solicitud requerida por la empresa de limpieza.   En lo posible agilizar el pago de dichas facturas dado que son labores ejecutadas en las instalaciones del INTA ya varias semanas atrás. Arturo SolórzanoJosé Pablo Murillo Morales, 29 sep. 2020Buenas tardes estimada Carolina. En respuesta a la denuncia interpuesta por la representante de la empresa Servicios de Limpieza YAMI, S.A., adjunto el oficio DAF-INTA-640-2020. De tener alguna duda o consulta estoy para servirles.Respuesta Contraloría Servicios: Acuso recibido del documento que se me traslada, pero con el debido respeto, el oficio enviado el día de ayer lunes 28 de setiembre, por parte de esta Unidad, es claro al indicar, que es al interesado, en este caso a la empresa de limpieza Yami S.A, a la que se le tiene que notificar cualquier resolución, sea esta de prevención por error o por omisión de la documentación aportada en su momento y que de manera oficial, se le haya solicitado como requisito previo para la realización del trámite en cuestión. Sin embargo, se continúa incurriendo en la desatención de no informar directamente al solicitante lo resuelto, ya que el oficio DAF-INTA-640-2020 ni siquiera contempla copia para la señora Yamileth.De igual forma y por regulación, al no ser las Contralorías de Servicios parte de la administración activa, lo que se solicita para aclarar o cerrar expediente, es que se brinde copia sobre lo resuelto, recalcando que es al usuario como destinatario oficial que interpuso la consulta, al que hay que dirigir lo arbitrado. Me preocupa en este caso, la atención que se brinda al usuario, ya que, desde el mes de enero 2020, la administración no haya podido aclarar los debidos procedimientos, sentando las responsabilidades de cada una de las partes involucradas. Esto podría generar desconfianza e incertidumbre en el administrado.Recomiendo se informe manteniendo el debido proceso, al usuario que así lo requirió | Inconformidad | Incumplimiento plazos de pago y Derecho de Respuesta. | Dirección Administrativo Financiera: Departamento Financiero y Proveeduría |
| 99 | Se recibe copia de correo que envía la Proveeduría INTA al usuario que presentó inconformidad ante Contraloría Servicios el día 02 de setiembre 20. | Copia de Respuesta tramitada por la Proveeduría del INTA al usuario que presentó inconformidad: Facturas en Trámite.  | *"El trámite que realiza la Proveeduría es gestionar el pago de la mano del Departamento de Administración de Recursos quienes son los que cancelan las facturas, no sin antes haber realizado el trámite de la evaluación del servicio y el acta de recepción por parte de la Unidad Usuaria, en el este caso al Señor Renato Jiménez, le fue devuelta el acta para que se corrigiera en varias ocasiones y se tardó más de lo debido en brindar la respuesta correcta a los correos enviado por la señora Yhirlanny Aguilar encargada del proceso de facturación en el INTA. Esperamos no vuelva a darse este tipo de atrasos por parte de compañeros que forman parte del proceso. Le ofrezco las disculpas del caso. Le copio a la compañera Carolina, de conformidad con la solicitud realizada."*El usuario ha respondido como no conforme. | Inconformidad | Incumplimiento plazos de pago y Derecho de Respuesta. | Dirección Administrativo Financiera: Departamento Financiero y Proveeduría |
| 100 | Inconformidad tramitada y trasladada a la instancia competente. | La inconformidad se sustenta en la falta de pago "*... que hasta el día de hoy no he recibido las facturas del mes de julio del 2020 y ya esta semana tengo que presentar las de agosto del 2020 le solicito muy respetuosamente si me pudiera ayudar a agilizar este trámite ya que para mi empresa siendo PIMES se le hace difícil hacerle frente a estas contrataciones sin recibir el pago correspondiente.... ver si me puede informar cómo va el reajuste que presente a principio de año el cual es del primer año de estas contrataciones."* Se le responde al ciudadano la manera en que la C.S. abordará lo planteado y de forma inmediata se le traslada correo al Departamento de Proveeduría del INTA, para que responda en el tiempo indicado la consulta. | **Respuesta al ciudadano**: "*Acuso recibido y con la finalidad de agilizar el proceso voy a trasladar de manera directa su correo al Departamento de Proveeduría del Instituto, para el respectivo trámite y respuesta."* **Trámite a lo interno INTA:** *"Buenas noches compañeras. Un saludo y a la vez informarles que el día de hoy miércoles 02 de setiembre 2020, he recibido un correo que dirigen a la Contraloría de Servicios, de parte de "Servicios de Limpieza Yami S.A" , donde indican que "...al día de hoy no he recibido las facturas del mes de julio del 2020 y ya esta semana tengo que presentar las de agosto del 2020 le solicito muy respetuosamente si me pudiera ayudar a agilizar este trámite ya que para mi empresa siendo PIMES se le hace difícil hacerle frente a estas contrataciones sin recibir el pago correspondiente. Aprovecho para ver si me puede informar cómo va el reajuste que presente a principio de año el cual es del primer año de estas contrataciones." Por consideración al usuario, traslado lo solicitado, para que sea su Departamento el que brinde la respectiva aclaración y respuesta y de la misma manera se me copie sobre lo resuelto para tener conocimiento de lo que se informe al usuario.*  | Inconformidad | Incumplimiento de pago por servicios al INTA | Departamento Proveeduría |
| 101 | Solicitud de respuesta a usuario que presentó inconformidad ante esta Unidad. | Se realiza llamada a funcionario de la Proveeduría para solicitar se brinde respuesta a lo solicitado por un usuario.  | "Ahí vi lo de la limpieza que se le deben unas facturas y un reajuste." "El reajuste lo tiene José Pablo hace meses y desconozco porque no lo ha pagado y las facturas hace como 2 meses las lleva Yhirlanny". Respuesta C.S.: Hay que responderle al usuario de manera oficial, para informarle correctamente, en qué estado se encuentra su gestión.  | Inconformidad | Derecho de respuesta por Incumplimiento de pago por servicios al INTA | Departamento Proveeduría |
| 102 | La Contraloría de Servicios solicita respuesta a inconformidad. | Se solicita a la instancia correspondiente, emitir respuesta a inconformidad presentada por arreglo de pago a proveedor. | Se consulta a la Proveeduría del INTA sobre lo resuelto por la administración sobre un arreglo de pago pendiente a un proveedor. | Solicitud de respuesta | Consulta  | Departamento Proveeduría |
| 103 | Inconformidad y solicitud de aclaración sobre consulta de reajustes de precios presentada por proveedor del INTA. | Consulta de reajustes por inconformidad presentada por proveedor del INTA: "*Le escribimos para hacerle la consulta del reajuste de precios que se presentó a inicio de año y quería ver si me puede ayudar con la información de cómo va el tramite ya que ya van muchos meses desde que se solicitó*."-Se tramita inconformidad mediante **oficio JD-INTA-0167-2020**, sobre: a. “…que hasta el día de hoy no he recibido las facturas del mes de julio del 2020 y ya ésta semana tengo que presentar las de agosto del 2020 le solicito muy respetuosamente si me pudiera ayudar a agilizar este trámite ya que para mi empresa siendo PIMES se le hace difícil hacerle frente a estas contrataciones sin recibir el pago correspondiente.b. Aprovecho para ver si me puede informar cómo va el reajuste que presente a principio de año el cual es del primer año de estas contrataciones. (El resaltado no corresponde al original) | La señora Proveedora traslada correo indicando: *“El día de mañana lo vamos a retomar porque indica el compañero de Administración de Recurso indicó que hay información que no está precisa.* En el transcurso del día les estaré notificando lo analizado."-En razón de lo consultado el día de hoy lunes 28 de setiembre de 2020, se recomienda a las instancias involucradas, brindar una respuesta clara y concisa al solicitante, en un plazo no mayor a los tres días hábiles y como siempre, se solicita copiar la resolución a esta Contraloría de Servicios para seguimiento y claridad del proceso**Sin resolver** ni responder | Consulta Inconformidad | Reajuste de precios. | Departamento Proveeduría |
| 104 | Denuncia JD-INTA-0167-2020, respuesta del Depto. Financiero INTA | Acuso recibido de las respuestas que el Depto. de Recursos Financieros y la Proveeduría del INTA traslada, pero con el debido respeto, el oficio enviado el día de ayer lunes 28 de setiembre, por parte de esta Unidad, es claro al indicar, que es al interesado, en este caso a la empresa a la que se le tiene que notificar cualquier resolución, sea esta de prevención por error o por omisión de la documentación aportada en su momento y que de manera oficial ,se le haya solicitado como requisito previo para la realización del trámite en cuestión. Sin embargo, se continúa incurriendo en la desatención de no informar directamente al solicitante lo resuelto, ya que el oficio DAF-INTA-640-2020 ni siquiera contempla copia para el denunciante. De igual forma y por regulación, al no ser las Contralorías de Servicios parte de la administración activa, lo que se solicita para aclarar o cerrar expediente, es que se brinde copia sobre lo resuelto, recalcando que es al usuario como destinatario oficial que interpuso la consulta, al que hay que dirigir lo arbitrado. Me preocupa en este caso, la atención que se brinda al usuario, ya que, desde el mes de enero 2020, la administración no haya podido aclarar los debidos procedimientos, sentando las responsabilidades de cada una de las partes involucradas. Esto podría generar desconfianza e incertidumbre en el administrado. Recomiendo se informe manteniendo el debido proceso, a la usuario que así lo requirió | Respuesta de la Proveeduría del INTA mediante el oficio DAF-INTA-644-2020, Departamento de Proveeduría. Se corrige el error involuntario de la Administración y se copia directamente al denunciante: oficio DAF-INTA-640-2020, Departamento de Administración de Recursos | Consulta Inconformidad | Reajuste de precios. | Depto. Financiero/Departamento Proveeduría INTA |
| 105 | Coordinación charlas para la semana de valores en el mes de octubre 20. Se haya confirmada la del auditor interno de SEFITO el señor Henry Valerin.. | La propuesta del contenido de la charla solicitada la envió el Lic. Henry Valerin. Se espera sugerirle incorporar el tema de confidencialidad: Charla sobre el" Deber de Probidad", para el 09 de octubre 20 de 9:00 a.m. a 11:00a.m. Queda pendiente la identificación y solicitud de 4 charlas más. | De acuerdo con lo conversado en reunión comisión valores, la sugerencia fue externada a Susana para que procediera según lo considerará conveniente, pero con mucho gusto se lo indicaré nuevamente | Coordinación evento | Semana nacional de valores | Comisión Institucional de Valores MAG/Órganos Adscritos |
| 106 | Informe de seguimiento al SEVRI e inclusión de nuevos riesgos en Ética | Seguimiento de Control Interno al SEVRI, que desde la experiencia se hagan los cambios necesarios a la Matriz de riesgos .Dando énfasis en lo siguiente.1.En la matriz MI revisar la calificación extrema que en ningún proceso se presenta dicha calificación en 2020.2.Revisar filas en blanco que se incluyeron para nuevos riesgos. En materia de ética apenas se visualizan las posibles acciones que podríamos concretar en este modelo-Matriz para dar respuesta a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico y técnico. El personal de INTA conceptualiza el Marco Ético como código de ética, lo que lleva a la carencia de un Marco Ético Institucional. | Seguimiento de Control Interno al SEVRI en materia de ética. | Informe | Seguimiento Informe SEVRI  | Control Interno/ Contraloría Servicios/Marco Ético Institucional |
| 107 | Consulta “*Criterio Instancia donde se presentan denuncias por corrupción.”* Aporte Informe subcomisión análisis cuestionario valores. | Se elabora información adicional para el apartado que faltaba referente al análisis de la instancia (as) donde se interponen las denuncias por actos de corrupción (pregunta 32). Este criterio se tiene que colocar como Punto E. | Se traslada vía correo la información, para ser revisada por el resto de miembros de la subcomisión.  | Reunión para presentación del Informe y Power Point | Criterio Instancia donde se presentan denuncias por corrupción” | Contraloría Servicios/Presentación oficial MAG/ |
| 108 | Reunión Extraordinaria de comisión de valores para: “Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de Corrupción en el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y actas de la Comisión Institucional de Valores, Análisis de Funciones. | Revisión de las minutas de la Comisión Institucional de Valores: diciembre, febrero, abril, mayo, junio, julio y agosto. | Reunión sobre los aportes que se deben realizar a más tardar el próximo jueves 17 de setiembre para poder finiquitar este tema | Reunión Extraordinaria | Revisión de Minutas | Contraloría Servicios/Comisión Institucional de Valores |
| 109 | Reunión: Validar SEVRI CS- INTA,1 semestre 2020  | Reunión: seguimiento de Control Interno al SEVRI, solicito de la manera más atenta, que desde su experiencia haga los cambios necesarios a la Matriz de riesgos adjunta, que ya hemos trabajado. Dando énfasis en lo siguiente. 1.En la matriz MI revisar la calificación extrema que en ningún proceso se presenta dicha calificación en 2020. Revisar filas en blanco que se incluyeron para nuevos riesgos. En materia de ética apenas se visualizan las posibles acciones que podríamos concretar en este modelo-Matriz para dar respuesta a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico y técnico. El personal de INTA conceptualiza el Marco Ético como código de ética, lo que lleva a la carencia de un Marco Ético Institucional. 3.En la Matriz M2 calificar las filas en blanco, incluir la definición de controles para riesgos nuevos. 4. Llenar en esta matriz de la columna Q a la U que son las de seguimiento para elaboración de informes de SCI-INTA.  | Elaboración de informe para completar y ajustar la Matriz SEVRI del 2020  | Reunión Trabajo | Seguimiento de Control Interno al SEVRI | Control Interno/Contraloría Servicios |
| 110 | Elaboración y análisis de seguimiento al SEVRI de la Contraloría de Servicios. | 1.En la matriz MI revisar la calificación extrema que en ningún proceso se presenta dicha calificación en 2020. 2.Revisar filas en blanco que se incluyeron para nuevos riesgos. En materia de ética apenas se visualizan las posibles acciones que podríamos concretar en este modelo-Matriz para dar respuesta a las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico y técnico. El personal de INTA conceptualiza el Marco Ético como código de ética, lo que lleva a la carencia de un Marco Ético Institucional. 3.En la Matriz M2 calificar las filas en blanco, incluir la definición de controles para riesgos nuevos. 4. Llenar en esta matriz de la columna Q a la U que son las de seguimiento para elaboración de informes de SCI-INTA.  | Revisión y ajuste del Plan de acción correctivo 2018-2020, de la Matriz de Riesgos Operativos Residuales | Informe | Matriz SEVRI | Control Interno/Contraloría Servicios |
| 111 | Reunión: Convocatoria sesión de trabajo mensual del SNEV (Coordinadores/as, Enlaces y ahora Comisiones y Unidades de Ética y Valores) miércoles 16 de setiembre 2020, hora: 1:30 p.m. a 3:30pm. Videoconferencia- Canal del Programa d.. | Participación de la totalidad de los integrantes de la comisión institucional: Considerando que la sesión se realizará por videoconferencia se les insta a gestionar ante quien corresponda la autorización para que participen, de ser posible la totalidad de la comisión institucional. Registro de asistencia: Se solicita anotar en el chat de la VC el nombre de las personas que estén participando o bien comunicarlo por el Chat del WhatsApp. Confirmar participación al correo: comisionnacionalcnrv@gmail.com | Oficio de 09 de setiembre del 2020, CNRV-2020-185. La sesión trabajo del presente mes se realiza el miércoles 16 de setiembre de 2020 mediante videoconferencia que se transmitirá por el canal del Programa de Videoconferencias de la UNED, de 1:30 p.m. a 3:30pm. Programa “Formación permanente”. Módulo 2020: “Aplicación de la Ética en la Gestión y Procesos Organizacionales”: VIII Taller: “Guía para la inclusión del tema de ética y valores en los planes anuales operativos” a cargo del señor Rafael León Hernández, MP de la Secretaría de Ética y Valores del Poder Judicial. | Reunión | -Aplicación de la Ética en la Gestión y Procesos Organizacionales.-Guía para la inclusión del tema de ética y valores en los planes anuales operativos | Coordinadores/as, Enlaces y ahora Comisiones y Unidades de Ética y Valores |
| 112 | Traslado de Información a funcionarios INTA  | Por su contenido y relevancia en la construcción de los PAOs y del IGI institucional, se comparte la Charla "Guía para la Inclusión del Tema de Etica y Valores en los Planes Anuales Operativos". MSc. Rafael León Hernández. Expositor, a fin de ser considerados en subsiguientes redacciones de los instrumentos de Planificación institucional. | Tal y como se había coordinado previamente, copio la invitación de la reunión a la compañera Mireya Ugalde, encargada de control interno en el INTA y funcionario suplente de la Comisión Institucional de Valores, para su debida participación en dicha reunión, por lo atinente del tema a sus funciones.  | Información | Guía para la Inclusión del Tema de Etica y Valores en los Planes Anuales Operativos | INTA |
| 113 | Atención y recepción de inconformidad usuario servicios INTA. | Se atiende denuncia de ciudadano sobre una eventual "estafa" por parte de un Inspectores de Suelos. Se realiza una consulta previa y se le da seguimiento a lo denunciado por el usuario, el cual solicita se le indique la existencia del estudio para certificación de uso conforme de suelos en el Órgano de Inspección del INTA. Se elabora el oficio JD-INTA-158-2020 el cual se dirige al señor Renato Jiménez Z. del O.I. para que proceda según sus competencias y se le brinde respuesta al ciudadano. | Denuncia que la Contraloría de Servicios traslada a Renato Jiménez mediante oficio JD-INTA-158-2020. Mediante correo del O.I. se indica que "... según lo conversado vía telefónica con el hijo de don F.V., céd 2xx vecino de Alajuela, y solicitando la información sobre un uso de suelos que le pagó a XXX el cual nunca se lo entregó como menciona en el correo, dicho trámite número de consecutivo 20015419 plano A-927115- 2004, fue entregado a XXX el 29 de abril del 2020. Rechazado por inconsistencias de forma y fondo (adjunto), al día de hoy no se encuentra ningún procedimiento con ese plano en nuestro departamento. En llamada realizada el día de hoy el Ing. realizando la consulta del trámite del señor V, indica que lo entregará la próxima semana, cabe resaltar que no es responsabilidad del departamento si lo entrega o no, por lo cual se le sugiere la próxima semana realizar nuevamente la consulta para darle seguimiento al mismo. | Inconformidad | Irregularidad contratación Certificador  | Certificador Habilitado por el Órgano de Inspección del INTA |
| 114 | Coordinación asuntos varios Contralorías de Servicios MAG-INTA. | Reunión de revisión de:- Informe Final de Cuestionario. -Política Derecho Petición. -Encuesta Anual de Contralorías de Servicios para percepción calidad de los servicios. | Asuntos pendientes donde las Contralorías de Servicios han aportado información. | Coordinación | Informe Final de Cuestionario. -Política Derecho Petición. -Encuesta Anual de Contralorías de Servicios para percepción calidad de los servicios | Contralorías de Servicios MAG-INTA |
| 115 | Solicitud de Información de los requisitos y trámites de nombramiento de los Oficiales de Acceso a la Información. | Solicitud de información de la Contraloría Servicios del MAG de los requisitos y trámites de nombramiento de los Oficiales de Acceso a la Información Respuesta a correo sobre Petición de Acceso a la Información según Decreto 40200 Transparencia y Acceso a la Información Pública. Se le traslada copia del correo remitido por parte del Despacho para atender los requerimientos de información planteados. | Copia del Oficio DM-MAG-492-2017 de 06 de julio 2017 dirigido al señor Carlos Araya Fernández Director Ejecutivo INTA, instruyéndole para nombrar al O.A.I en el Instituto | Solicitud Información | Petición de Acceso a la Información según Decreto 40200 Transparencia y Acceso a la Información Pública | Contraloría Servicios MAG/SENASA |
| 116 | Coordinación con el encargado control interno INTA | Se coordina con la señora Mireya Ugalde, encargada de Control Interno en el INTA, la modificación de la matriz del SEVRI. Sin embargo, al ser un seguimiento de lo implementado en el año 2019, no fue posible incorporar las modificaciones propuestas. Se elaboraron dos matrices del SEVRI: La de seguimiento al 2019 y una nueva versión para el 2021. | Respuesta de la señora Ugalde: "*Según lo hablado:1.con el modelo 2019, los arreglos que se le realizaron el otro día, estaríamos cerrando el periodo 2019. 2. con el modelo 2020 daríamos seguimiento* .” | Informe | Matriz del SEVRI | Contraloría Servicios/Control Interno |
| 117 | Solicitud de usuario que demanda se le definan de una sola vez, los requisitos para realizar un Estudio uso suelos. | Se recibe inconformidad de un ciudadano que solicita se le defina cuál es el procedimiento y los requisitos para:"...*el miércoles pasado les enviamos una nota para que nos ayuden a resolver una "solicitud de estudio de uso suelo" que nos exige el Juzgado Agrario de Puntarenas. El señor Juez nos dio plazo perentorio -definitivo- al 28 de setiembre del 2020 y nuestra preocupación es que si no se cumple con el plazo nos archivan el trámite de "Información posesoria"* *correspondiente al lote que se ubica 400 metros Sureste 10 al Este de la Plaza de deportes de la Comunidad de Londres en el distrito Naranjito, Quepos Puntarenas. Hay que agregar que hemos ido a la Alcaldía de Quepos y nos han dicho que no hacen el estudio y que le corresponde al Inta. Luego, fuimos al Inta de Quepos, pero nos dijeron que no lo hacen que ellos tienen otros proyectos, en fin, necesitamos que nos den una respuesta, agradezco su colaboración* | Respuesta de la C.S: Acuso recibo de su correo, el cual trasladaré de manera inmediata al Órgano de Inspección del INTA, a fin de que a primera hora del día de mañana martes 22 de setiembre 20, pueda ser asistido en su consulta por el encargado de dicha instancia, el ingeniero Dinier Arias. Le informo que los “Estudios de Uso de Suelo” no los realiza el Instituto, sino profesionales habilitados para tal efecto y cuya lista le traslado de manera adjunta. El usuario selecciona de la lista a su conveniencia, el certificador que le convenga, el cual se hará cargo de la realización del estudio y del traslado para revisión y aprobación por parte del Órgano de Inspección.Las personas encargadas o contactos para obtener mayor información de los servicios del área de suelos son el señor Renato Jiménez, cuyo correo electrónico es serviciostecnicos@inta.go.cr. y el señor Dinier Arias Masis, correo darias@inta.go.cr. También les puede contactar al teléfono: 8369-2511.De igual, sería viable que, de parte del Órgano de Inspección, se le indique la posibilidad, de que le extiendan un oficio donde se certifique que los plazos brindados por el Juzgado, no son viables, ya que el trámite exige un plazo mayor para el levantamiento del estudio, y para la aprobación de parte del Instituto.Don Carlos, usted puede también revisar nuestra página http://inta.go.cr/servicios-y-productos/area-de-suelos, donde podrá ver directamente los requisitos y la lista que yo le adjunto. Le copio al ingeniero Arias para que el día de mañana se pueda contactar con él y conozca su solicitud. Quedo al pendiente de lo que se le resuelva.  | Inconformidad | Estudio uso suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 118 | Respuesta a la solicitud de estudio uso suelos realizada por usuario el 21 setiembre 20 ante la Contraloría de Servicios. | El Órgano de Inspección del INTA atiende lo tramitado por la Contraloría de Servicios ante una inconformidad presentada por un usuario. | *Se adjunta lista de certificadores que realizan dichos certificados de uso debe de contactar y cotizar el servicio con cualquiera de estos profesionales, después de contratado ellos le dan el certificado ya aprobado, en el tiempo pertinente. Para su consideración si el uso es forestal (Bosque o plantación forestal) contacte a un ingeniero forestal y si el uso actual es agropecuario a un Ingeniero agrónomo, sin es una construcción puede contactar a cualquiera no importa su formación (agrónomo o forestal)* *Cualquier otra consulta estamos para servirle.**PARA TRÁMITES DE VISADO DEL INTA DE LOS CERTIFICADOS DE USO CONFORME DE SUELOS REALIZADOS POR LOS CERTIFICADORES PRIVADOS AUTORIZADOS.* *OFICINA RESPONSABLE: Departamento de Servicios Técnicos del INTA: Órgano de Inspección LINK DONDE SE ENCUENTRA LA INFORMACIÓN DEL TRÁMITE: http://inta.go.cr/servicios-y-productos/area-de-suelos• FUNCIONARIO ENCARGADO O CONTACTO INSTITUCIONAL PARA OBTENER MAYOR INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE SUELOS:**a. Msc. Renato Jiménez Z., correo electrónico:* *serviciostecnicos@inta.go.cr**b. Ingeniero Dinier Arias Masis, correo electrónico: serviciostecnicos@inta.go.cr; o* *darias@inta.go.cr**• Localización de las oficinas: Alto de Ochomogo. • Teléfono: 8369-2511 / 22780460 / 22780582. En la página web del INTA, en el link indicado arriba, usted podrá encontrar los Instructivos y Registros Departamento de Servicios Técnicos, así como el Registro de Inspectores de Suelos habilitados para la venta de servicios. • Cualquier información que usted requiera puede consultarla también a la Contraloría de Servicios: a. Carolina Baltodano Vargas cbaltodano@inta.go.cr b. Teléfono: 2231-2344 ext. 344. Conforme lo dispuesto por la Procuraduría General de la República, Criterio C-40-2013: el INTA no puede realizar estudios ni emitir certificados de uso conforme de suelos. Los certificados de uso conforme de suelos para informaciones posesorias, únicamente pueden realizarlos los profesionales privados inscritos en el Registro de Certificadores Privados a cargo del Colegio de Ingenieros Agrónomos (CIAgro), lista que puede localizar en la pág. del INTA arriba señalada.* | Respuesta Inconformidad | Estudio uso suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 119 | Traslado de información a usuarios servicios INTA.  | Se informa a los usuarios que lo han solicitado sobre la afectación de los números de teléfono del Órgano Inspección Suelos a los usuarios que consultan y se les brinda los actuales contactos. | Se les comunica que el Órgano de Inspección del INTA ha tenido problemas con el número de teléfono de la oficina, razón por la que se encuentran habilitados los siguientes números de teléfono: 2278 0582 y el celular 8369 2511, para cualquier consulta | Información | Contactos del O.I | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 120 | Presentación “Lanzamiento Guía Nacional para la Publicación de Datos Abiertos” | La C.S. traslada la invitación a todos los funcionarios del INTA interesados en participar en el Lanzamiento de la Guía Nacional para la Publicación de Datos Abiertos a efectuarse de manera virtual este lunes 28 de septiembre a las 2:30 p.m. a través de Facebook. La Guía Nacional para la Publicación de Datos Abiertos es un instrumento que orienta el proceso de apertura de datos públicos en sus diversas etapas, por lo que esperamos que sea de gran provecho y utilidad para sus labores. Este documento fue elaborado por la Comisión Nacional de Datos Abiertos y estará disponible a partir de ese día en la web de Gobierno Abierto, y de igual manera se les estará remitiendo vía correo electrónico. | Federico Espinoza Porras. La agenda contará con la participación de distintos actores destacando la intervención de la especialista chilena, María José Méndez; responsable de apoyar la construcción de marcos estratégicos en materia de transparencia y acceso a la información en países como Argentina, Paraguay y Colombia, además de diseñar el modelo de gobernanza y trabajo de la Red de Transparencia y Acceso a la Información (RTA), entre otros proyectos destacados a nivel Latinoamericano.- Guía Nacional para la Publicación de Datos Abiertos! Un instrumento elaborado por la Comisión Nacional de Datos Abiertos que orientará las 10 etapas del proceso de apertura de datos públicos.-Instrumento que define las pautas a seguir por las instituciones públicas y por los equipos institucionales de datos abiertos a fin de cumplir lo establecido en el Decreto N.º 40199-MP Apertura de Datos Públicos. En dicha regulación, se indican las etapas que conforman el proceso de apertura de datos. Asimismo, se establece que las especificaciones técnicas y los estándares para ejecutar de forma normalizada el proceso serán definidos en esta guía.De manera general, este documento proporciona orientaciones y buenas prácticas para el desarrollo de estrategias y procesos de apertura y reutilización de datos abiertos, que estén orientadas a la generación de valor en lo económico, social, político, cultural y ambiental, en los distintos ámbitos de la sociedad | Información | Charla/Guía Nacional para la Publicación de Datos Abiertos | Comisión Nacional de Datos Abiertos/INTA |
| 121 | Solicitud de la Dirección Ejecutiva INTA, para responder Encuesta INEC-ASEN-0187-2020 Solicitud de información para la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) del Sistema de Estadística Nacional (SEN) | Solicitud de la Dirección Ejecutiva INTA, para responder Encuesta INEC-ASEN-0187-2020 Solicitud de información para la Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) del Sistema de Estadística Nacional (SEN)Llenado del formulario para encuesta del INEC, trasladado mediante el oficio N° INEC-ASEN-0187-2020 de 10 de septiembre del 2020 al señor Arturo Solórzano | El Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) como ente técnico rector del Sistema de Estadística Nacional (SEN), ha iniciado el proceso de consulta sobre la (Encuesta de Satisfacción de Usuarios ESU). Por tal razón se les solicita su colaboración para el llenado del cuestionario que podrá acceder mediante el link que se le indicará más adelante. El objetivo de esta encuesta es conocer la percepción que tienen las entidades y personas usuarias especializadas de las estadísticas producidas por las instituciones que forman parte del SEN, respecto a la calidad de la información que utilizan, así como las formas de acceso.- Consulta a Catalina Ruiz del INEC del llenado Encuesta SEN-INTA- Se realizó el llenado de la encuesta, sin embargo, al solicitar "Generar reporte de respuestas "indica que no se puede acceder al sitio web, lo que deja la incertidumbre si se registraron las respuestas de manera efectiva: Arturo Solórzano Arroyo, Director Ejecutivo, INTA. Quedo atenta a sus comentarios.- Se responde que se va a corroborar el llenado y a entregarle el archivo con el reporte respectivo. Copio en este correo al compañero de informática para que le haga llegar el archivo en pdf. Número de usuario: esu61 | Colaboración llenado información | Cuestionario INEC. (Encuesta de Satisfacción de Usuarios ESU). | INTA/INEC/SEN |
| 122 | Consulta sobre lesco-STSNCS. Andrea Marín Montero andrea.marin@mideplan.go.cr | Iniciativa planteada por el Sr. Wilder Thorpe Calderón, quien funge como el nuevo Contralor de Servicios de CONAPDIS que consiste en generar un video en lesco de bienvenida a una CS, que sea de uso generalizado para el Sistema, el cual sería elaborado por la institución que él representa, se les consulta quiénes de ustedes disponen en su organización de algún colaborador que pueda servir como intérprete, para garantizar la continuidad de la atención a esta población más allá del video. Queda ésta, como una iniciativa que tendrá que ser considerada por la Administración, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley N° 7600 LEY IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD. Igualmente copio respuesta a lo consultado en el CONAPDIS Y MIDEPLAN. | Se realiza consulta al ing. Daniel Vargas funcionario que recibió curso de lesco: *Quiero consultarle, si con el curso de LESCO que usted recibió, se tiene la competencia para poder atender esta solicitud que realizan los compañeros de MIDEPLAN y CONAPDIS, desconozco el alcance de lo solicitado, pero me parece muy interesante el planteamiento que realizan. Cualquier asunto nos ponemos en comunicación. Respuesta del funcionario: Estimada Carolina, aunque me encantaría responder de forma positiva a su consulta me apena tener que decir que no. Aunque yo participé de un curso de LESCO en el 2017, este representó únicamente una introducción a este lenguaje y aunque los conocimientos adquiridos me han permitido relacionarme y atender a personas de la comunidad sorda, no creo poder realizar una tarea como la indicada. Creo conveniente indicar que el curso que lleve es el nivel uno de tres por lo que a pesar de poder comunicarme mi vocabulario no es suficiente para catalogarme como interprete, dicho lo anterior, si se diera la oportunidad me gustaría llevar los demás niveles y mejorar mis habilidades. Agradezco que tengan presente que tengo un poco de conocimiento en LESCO y quedo a sus órdenes en caso de que pueda ayudarles.* | Consulta c/trámite | Consulta / Recomendación | Contralor de Servicios de CONAPDIS/Contralora Servicios INTA |
| 123 | Denuncia de usuario sobre trato indebido. | Se atiende al ciudadano y se realiza el levantamiento de lo declarado, quedando pendiente la solicitud para que aporte fecha, pruebas y el nombre del funcionario denunciado. | Queda pendiente la información que se le solicita al ciudadano para poder tramitar la denuncia. A la fecha de trasladar este informe no se ha recibido los aportes solicitados. | Inconformidad con falta de información.Pendiente | Denuncia | Se desconoce |
| 124 | Participación de la presentación del Instructivo para elaboración de Certificados de uso conforme de la Tierra | Presentación por parte del Organismo de Inspección a los certificadores, del Instructivo para elaboración de Certificados de uso conforme de suelos, el mismo se desarrollara el día viernes 30 de septiembre de las 8:00 am a las 11 am. | En este periodo de tiempo solo se presentará el instructivo por razones de tiempo y las sugerencias o consultas deberán ser enviadas por correo electrónico. | Capacitación | Certificados de uso conforme de la Tierra | Organismo de Inspección/Certificadores Habilitados |
| 125 | Curso Educación Financiera octubre | En cumplimiento con las directrices de la Presidencia de la República, todos los funcionarios públicos deben realizar una serie de cursos dentro de los cuales se encuentra el de Educación Financiera, por lo que adjunto documentación e instrucciones para realizar el curso. Leer los documentos adjuntos para realizar correctamente el curso. | Traslado de correo al D.E INTA para informar de Capacitación del MAG para inscripción del CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA, el cual es emitido por directriz de la Presidencia de la República, para todos los funcionarios públicos. Se requiere para el trámite correspondiente, de previa aprobación de su parte. Este curso tiene una duración de un mes y se halla programado según me indican para octubre. Quedo atenta a su consideración. | Capacitación/Curso | Educación Financiera | Contraloría Servicios/ |
| 126 | Traslado de la invitación a los funcionarios del INTA. | Se invita a los funcionarios del INTA para celebrar la Semana de Ética y Valores por medios virtuales | Se invita a todos los funcionarios del INTA a participar de manera activa en la celebración de la Semana de Ética y Valores, la cual se llevará a cabo del día 07 al 13 de octubre 2020 por medios virtuales. Les traslado nuevamente el BOLETÍN para su conocimiento y difusión de las actividades programadas, las cuales han sido organizadas por la Comisión Institucional de Valores de nuestro Ministerio. Esperamos poder contar con la participación de ustedes. | Información | Semana de Ética y Valores. Presentaciones | Comisión Institucional de Valores/Contraloría de Servicios |
| 127 | Atención consultas usuarios | Se atendieron cuatro consultas 3 telefónicas y una por correo solicitando información sobre requisitos tramites, oficina que no contesta teléfono. Se respondió en tiempo y forma a cada una de las personas.  | Las respuestas dos de ellas fueron resueltas mediante conversación y dos mediante traslado correo con la información solicitada. | Consultas | Requisitos y Horario Atención | Estudios de Suelos.Laboratorio Suelos,Estación Enrique Jiménez Núñez |
| 128 | Atención Consulta usuario  | "*Para saber cómo puedo hacer un estudio de suelos y su valor o si me pueden informar quien los realiza*"  | Se le traslada la información al correo *sarroyo.morera30@gmail.com* Contactos, link, requisitos y otros. | Consultas | Estudio de suelos y su valor | Departamento Servicios Técnicos: Órgano Inspección |
| 129 | Atención de 2 consultas de usuarios. | A quienes aplica la modalidad de teletrabajo por el tema de coronavirus, soy funcionario de muy alto riesgo, padezco de presión alta y soy diabético tipo 2 DESCONTROLADO, con glicosilada de 12 y por más que le explique al jerarca y el doctor de la empresa le recomendó que no me expusiera a las personas, me dijo que yo no era teletrabajable y ahora estamos solo 8 personas en el XXX y el 90% de mis compañeros los enviaron para la casa, desde que comenzó este gobierno he recibido un acoso laboral terrible y con lo que está sucediendo en este momento, me doy cuenta que es personal, donde podría acudir, que podría hacer? R/Se le brinda las directrices y los procedimientos que se implementaron en el MAG  | Oficio las dependencias administrativas están teletrabajando o realizando trabajo en casa, creo que esta última es la modalidad aplicable a usted. Ahorita solo están en el edificio el personal esencial en Financiero, Proveeduría y áreas técnicas relacionadas con la ejecución de obras, sin embargo, en este momento tengo acceso a los sistemas y correos mediante TIC, de manera que es como si estuviera en la oficina, lo que sí está suspendido son las reuniones en todos los niveles, por lo que la coordinación se realiza por Skype a lo interno de cada dependencia. A nivel de junta Directiva si están teniendo algunos problemas, esto sin duda atrasara la aprobación del informe de Gestión 2019.Finalmente se le recomienda enviar a su superior la solicitud de trabajo para realizar en casa y acordarle lo indicado en el Decreto de emergencia respecto a los funcionarios de alto riego. | Consulta tipo denuncia | Modalidad de teletrabajo | Usuario/O.A.I |
| 130 | Consulta de la Contralora de Servicios, Municipalidad de XXX. | Qué medidas han tomado en las instituciones que ustedes laboran, con el tema de la atención al usuario, en áreas como Plataformas de Servicios, Cajas, Contralorías de Servicios, y similares. Se traslada respuesta indicando que al ser el INTA un órgano adscrito y estar ubicado en el edificio central del MAG, las medidas acogidas son las del Ministerio y se le copia los boletines correspondientes. | A raíz de la emergencia nacional por el Coronavirus (COVID-19), se han estado recibiendo denuncias y quejas de funcionarios (as) de diferentes instituciones, que manifiestan incumplimiento de los lineamientos y directrices presidenciales, por parte de jefaturas y de sus compañeros (as), que exponen la salud de éstos y de sus familias. Por tal motivo la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, remitirá las quejas y denuncias propias de las instituciones que representamos; con la finalidad de que se canalicen según correspondan, si bien es cierto, no somos administración activa, pero en estos momentos de emergencia nacional, acudo a ustedes como equipo para que nos colaboren; máxime que estamos frente a un tema de seguridad social que nos beneficia como población. Aquellas Contralorías de Servicios a las que se han realizado traslados; con esta medida colaboramos en que no se saturen los medios que se disponen para atender la emergencia nacional. Este es un tema de todos. Para mayor información este es link de los lineamientos que se encuentran en la página web del Ministerio de Salud: https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov.  | Información | Modalidad de teletrabajo | Usuario/Contraloría de Servicios |
| 131 | Consulta de funcionario sobre la obligatoriedad de recibir capacitación. | Se realiza consulta telefónica de funcionario sobre la obligatoriedad de llevar el curso de LGBTI. Se le responde que son directrices presidenciales y que sólo se eximieron a los funcionarios que interpusieron un recurso de amparo. El resto sigue condicionado al mandato. | Se le remite al área de capacitación del MAG y se le recomienda hacer la consulta por escrito vía correo. | Consulta | Obligatorio llevar el curso de LGBTI? | Área capacitación/Contraloría Servicios |
| 132 | Consulta sobre la regulación de elaborar los formularios que se brindan al público  | Existe algún lineamiento que regule la elaboración de los formularios que se brindan al público. Específicamente en cuanto a sí deben necesariamente llevar los logos institucionales y de presidencia. J U M Oficial de Acceso a la Información Dirección General | Archivo Nacional.  | Se traslada respuesta por correo. Se le recomienda realizar la consulta al área legal de su institución por no ser un tema de dominio y su abordaje corresponde a cada organización. | Consulta | Elaboración de los formularios que se brindan al público | O.A.I |
| 133 | CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA. El curso está compuesto por 8 niveles y una prueba, los cuales deben irse realizando uno por uno. La prueba es lo último que se realiza una vez concluidos los 8 niveles. Inscripción e inicio del Curso Educación Financiera  | Lecciones 1 y 2: **Cultura del ahorro**: La importancia de dar prioridades de gasto con el dinero que recibimos, ya sea por sueldo, honorarios o comisiones separando una cantidad para crear una cultura del ahorro. **Cultura de inversión**: Diferencia entre sólo ahorrar y la forma en que se pueden utilizar los recursos para que produzcan un incremento y conserven su poder de adquirir bienes y servicios en el tiempo, esto ayuda a generar una cultura de inversión.  | Cumplimiento con las directrices de la Presidencia de la República, todos los funcionarios públicos deben realizar el CURSO de Educación Financiera | Curso | Educación Financiera | Presidencia de la República/Contraloría Servicios |
| 134 | CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA. El curso está compuesto por 8 niveles y una prueba, los cuales deben irse realizando uno por uno. La prueba es lo último que se realiza una vez concluidos los 8 niveles. | Lecciones 3 y 4: **Planeación**: Al tener una estabilidad financiera tienes la posibilidad de organizar tus gastos y ahorros, definir prioridades para alcanzar tus recursos mediante la planeación. **El presupuesto**: Planear da mayor claridad en lo que puedes lograr con tus recursos, aquí encontrarás la herramienta que te ayudará a puntualizar cada ingreso y gasto, esto será tu presupuesto.  | Cumplimiento con las directrices de la Presidencia de la República, todos los funcionarios públicos deben realizar el CURSO de Educación Financiera | Curso | Educación Financiera | Presidencia de la República/Contraloría Servicios |
| 135 | CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA. El curso está compuesto por 8 niveles y una prueba, los cuales deben irse realizando uno por uno. La prueba es lo último que se realiza una vez concluidos los 8 niveles. | Lecciones 5 y 6: **El crédito:** Un apoyo para alcanzar tu crecimiento y el desarrollo de tu patrimonio personal o empresarial, es el crédito. **Inversión:** Conoce las diferentes formas para generar un crecimiento en tu patrimonio mediante las inversiones.  | Cumplimiento con las directrices de la Presidencia de la República, todos los funcionarios públicos deben realizar el CURSO de Educación Financiera | Curso | Educación Financiera | Presidencia de la República/Contraloría Servicios |
| 136 | CURSO EDUCACIÓN FINANCIERA. El curso está compuesto por 8 niveles y una prueba, los cuales deben irse realizando uno por uno. La prueba es lo último que se realiza una vez concluidos los 8 niveles. | Lecciones 7 y 8 y elaboración del Examen. **Retiro:** Complementar tus recursos financieros a futuro, que te den la seguridad de satisfacer tus necesidades y disfrutar de una vida saludable económicamente lo puedes lograr pensando en el retiro. **Los seguros:** Crea diferentes reservas financieras que te ayuden a resolver diferentes adversidades que puedas afrontar, esto lo lograrás pensando en los seguros. EXAMEN | Cumplimiento con las directrices de la Presidencia de la República, todos los funcionarios públicos deben realizar el CURSO de Educación Financiera | Curso | Educación Financiera | Presidencia de la República/Contraloría Servicios |
| 137 | Solicitud del estado avance curso EDUCACIÓN FINANCIERA. | Los administradores de la plataforma están solucionando el problema de la constancia, enviar pantallazo donde le indica que Contraloría Servicios finalizó con éxito el curso. | Traslado de información solicitada por capacitación del MAG. | Curso | Educación Financiera | Presidencia de la República/Contraloría Servicios |
| 138 | Charla *:”La importancia de las Contralorías de Servicios en la Gestión Institucional*” | Sesión sobre el papel de las Contralorías de Servicios en la función pública. Alcances legales, habilidades y competencias en gestión estratégica de contralorías de servicios, tanto en los líderes formales de las Contralorías y en sus equipos de trabajo, como en personal relacionado con servicio al cliente/usuario | CICAP de la Universidad de Costa Rica | Capacitación | Contralorías de Servicios en la Gestión Institucional | Contraloría Servicios/ CICAP |
| 139 | Solicitud de la Dirección Ejecutiva sobre elaborar criterios de servicio al cliente de una propuesta de Reglamento de Fraccionamiento Urbano y usos mixtos, oficio DIDT-INTA-1164-2020. | Análisis del contenido del reglamento. (Lectura) Se procede a la lectura de la información trasladada a esta Unidad para ver si es competente o atinente a las funciones establecidas a la C.S vía ley. | Se emiten criterios sobre el reglamento propuesto, sin embargo, Asesoría Jurídica brinda firmeza al contenido dándose por aprobado sin más comentarios. | Informe de observaciones | Reglamento de Fraccionamiento Urbano y usos mixtos, oficio DIDT-INTA-1164-2020. | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección/Asesoría Jurídica INTA  |
| 140 | Charla "Hablemos del Deber de Probidad". Henry Valerín y Cristian AUI SFE | Como parte de las actividades de la semana de la ETICA Y VALORES, la Comisión Institucional de Ética y Valores del MAG, remite el enlace para participar de la Charla “Hablemos del Deber de Probidad” | Se está trabajando como un grupo organizado para lograr las metas propuestas y el apoyo de todos es importante ya que el esfuerzo es mucho, pero se está demostrando el compromiso con la comisión institucional de valores. Solicitud de autorización para poder atender y participar en los eventos organizados de la Comisión Institucional de Valores donde fui nombrada como la representante del INTA, junto con la señora Mireya Ugalde. Son tres charlas para conmemorar la semana de la ética y los valores a nivel nacional y en donde el día miércoles 07 de octubre, tengo la responsabilidad de una presentación. Su visto bueno es para efecto de que me incluyan en los SPPAC del MAG e INTA, requisito de capacitación. | Charla  | Hablemos del Deber de Probidad | AUI SFE/Contraloría Servicios |
| 141 | Consulta trámite Uso conforme Suelos | Se atiende vía telefónica a usuario que solicita se le indique los trámites a realizar para un certificado de uso conforme de suelos. | Se atiende llamada del número 8884-798X de ciudadano para trámite del O.I. se le indica cual es el procedimiento y se le traslada vía correo indicado los requisitos para realizar el trámite, los contactos del Órgano de Inspección del INTA y la lista ce certificadores habilitados además se le señala para eventuales trámites el link de la página del INTA donde puede localizar toda la información. | Consulta c/expediente | Certificado de uso conforme de suelos. | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 142 | Charla "Etica en la función pública" | Como parte de la SEMANA DE LA ETICA Y VALORES, la Comisión Institucional de Ética y Valores del MAG, remite el enlace para participar de la Charla “Ética en la Función Pública”, a realizarse el 12 de octubre de 2020, en horario de 9am a 11am.  | Charla brindada por el AUI de SENASAPara integrarse a la charla, puede acceder al siguiente enlace este 12 de octubre de 2020, a partir de las 9am | Charla | Ética en la función pública" | AUI de SENASA |
| 143 | Charla "Sentido de pertenencia de los funcionarios" | Como parte de las actividades de la semana de la ETICA Y VALORES, la Comisión Institucional de Ética y Valores del MAG, remite el enlace para participar de la Charla “Sentido de pertenencia de los funcionarios” Fernando Pérez Brenes AUI SENASA | Se está trabajando como un grupo organizado para lograr las metas propuestas y el apoyo de todos es importante ya que el esfuerzo es mucho, pero se está demostrando el compromiso con la comisión institucional de valores. Solicitud de autorización para poder atender y participar en los eventos organizados de la Comisión Institucional de Valores donde fui nombrada como la representante del INTA, junto con la señora Mireya Ugalde. Son tres charlas para conmemorar la semana de la ética y los valores a nivel nacional y en donde el día miércoles 07 de octubre, tengo la responsabilidad de una presentación. Su visto bueno es para efecto de que me incluyan en los SPPAC del MAG e INTA, requisito de capacitación. | Charla | Sentido de pertenencia de los funcionarios | AUI de SENASA |
| 144 | Consulta trámite certificado Uso conforme Suelos | Se atiende vía telefónica a usuario que solicita se le indique los trámites a realizar para un certificado de uso conforme de suelos. | Se atiende llamada del número 6100-087X de ciudadano para trámite del O.I. se le indica cual es el procedimiento y se le traslada vía correo indicado los requisitos para realizar el trámite, los contactos del Órgano de Inspección del INTA y la lista ce certificadores habilitados además se le señala para eventuales trámites el link de la página del INTA donde puede localizar toda la información. | Consulta c/expediente | Certificado de uso conforme de suelos. | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección |
| 145 | Elaboración instrumento para medir la percepción de los usuarios sobre los servicios que les brinda el INTA | Se inicia con el proceso de diseño del instrumento que se adapte para medir la percepción que poseen los usuarios de los servicios que brinda el Instituto.- Elaboración formato de diseño de cuestionario de la Contraloría de Servicios para medir la percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20. | Este año por sus características particulares el instrumento será diseñado de forma diferente (nuevo) y pretendiéndose una mayor cobertura de población.-El cuestionario pretende capturar la opinión de los usuarios externos del INTA, con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción o no en la atención y los servicios recibidos.La información es confidencial, garantizando el anonimato de datos y opiniones y será usada de forma exclusiva para implementar recomendaciones de mejoras al trabajo y los servicios que brinda la institución | Cuestionario de la C.S | Percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20 | Contraloría Servicios |
| 146 | Revisión, análisis y prueba del diseño de formato de cuestionario para medir la percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20. | “CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE IMPACTO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INSTITUTO” Instrumento de la Contraloría de Servicios del INTA, aplicado a la ciudadanía, con el cual pretende capturar la opinión de los usuarios del INTA, con el objetivo de conocer si se encuentran satisfechos o no con la atención y los servicios proporcionados. La información es confidencial, garantizando el anonimato de los datos y opiniones y será usada de forma exclusiva para implementar recomendaciones de mejoras al trabajo a los servicios que brinda la institución. Es importante asegurar que puedes expresar su opinión libremente. - Se elabora oficio JD-INTA-180-2020, dirigido a los usuarios de los servicios del INTA explicando la razón del instrumento. | Se lleva un avance del diseño de cuestionario propuesto, el cual este año 2020 se modifica en su totalidad y se traslada a la Dirección ejecutiva para su conocimiento y apoyo.- Oficio a la administración para que brinden colaboración con la C.S. en la aplicación del cuestionario: Se requiere solicitar la colaboración del Departamento de Transferencia, Estaciones Experimentales y Laboratorios para obtener listas de usuarios para la aplicación del cuestionario | Cuestionario de la C.S | Percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20 | Contraloría Servicios |
| 147 | Elaboración oficio JD-INTA-181-2020 solicitando listas usuarios INTA |  “Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto” el cual tiene como objetivo obtener información de la percepción de satisfacción que tiene la ciudadanía referida a los servicios que prestan las diferentes unidades organizativas del INTA y así poder promover, con la participación de los usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la atención que brinda la organización. Para poder cumplir con dicho propósito, se requiere de la colaboración de las diferentes instancias, para que suministren a esta Unidad, antes del día 09 de noviembre 20, copia de las listas de contactos (correos electrónicos) de aquellas personas que han tenido o gestionado algún tipo de servicio, trámite o solicitud en el INTA. Correo: cbaltodano@inta.go.cr  | La Contraloría de Servicios actuando de oficio y por deber, garantiza que se reservará y protegerá la identidad de los usuarios, asegurando en todo momento, la confidencialidad y el anonimato de los datos que brinde. | Cuestionario de la C.S | Percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20 | Contraloría Servicios |
| 148 | Consulta de funcionario sobre lo solicitado por la Contraloría de Servicios de las listas de usuarios de las diferentes dependencias. | Consulta: El caso nuestro muchos de nuestros clientes son agricultores o productores nacionales; así como técnicos, además de los Agentes de Extensión del MAG e investigadores del INTA y el MAG; los contactos que tengo para el correo del Laboratorio son poco más de 1400, lo cual es un número muy alto (evidentemente están todos los compañeros INTA, poco más de 200); mi consulta es si desea que le filtre la información eliminando aquellos contactos que no han solicitado servicios de análisis. Este año ha sido particularmente muy exigente por análisis, al superar en un 50 % los servicios prestados a particulares respecto de lo que habíamos realizado los últimos tres años, y por tanto tenemos muchos clientes nuevos. Indicarme cómo proceder para enviarle la información solicitada. | Respuesta: Es muy sugestivo lo que expone, ya que sería interesante poder analizar la perspectiva que tienen los mismos funcionarios del INTA cuando asumen el rol de "usuarios". Le agradecería de ser posible, una lista que contemple a las personas que han solicitado los servicios del laboratorio en los dos últimos años. Como el cuestionario es digital no importa el tamaño de la muestra poblacional y entre más respuestas se obtengan, más enriquecedor serán los aportes. Le agradezco mucho el apoyo que me brinda y quedo a la espera de su respuesta | Coordinación interna cuestionario de C.S.Consulta | Percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20 | Contraloría Servicios |
| 149 | Solicitud y respuesta de las diferentes dependencias del INTA al oficio JD-INTA-181-2020 solicitando listas usuarios  | Respuestas a lo requerido por la Contraloría de Servicios mediante el oficio JD-INTA-181-2020 solicitando las listas de usuarios INTA para trasladar el “Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto”Recordarles lo solicitado en el oficio JD-INTA-181-2020 de la Contraloría de Servicios el viernes 30 de octubre de 2020, donde se solicita la colaboración de las diferentes dependencias, para que suministren a esta Unidad, antes del día 09 de noviembre 20, copia de las listas de contactos (correos electrónicos) de aquellas personas que han tenido o gestionado algún tipo de servicio, trámite o solicitud en el INTA, a fin de trasladarles el “Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto”. Este tipo de consulta brindará oportunidades a la institución, de poder conocer cuál es la percepción que poseen los usuarios de nuestro servicio, la calidad y la atención recibida, permitiendo a su vez a esta Unidad, brindar recomendaciones a la administración con el fin de que se pueda promover, con la participación de los usuarios, el mejoramiento continuo y la innovación en la atención que brinda la organización. Agradecer a los compañeros que ya enviaron la información solicitada. | Órgano de Inspección: Recibo de envío a la Contralora de Servicios del INTA, de la lista de los correos de los Certificadores de uso Conforme autorizados. Se realiza una depuración de las listas y los correos enviados a la Contraloría de Servicios por parte de las dependencias del Instituto.Laboratorio Biología Molecular Lista de personas que han solicitado servicios al Laboratorio de. Debido a la naturaleza del laboratorio su principal razón de ser es la implementación de la biología molecular y la genética en los proyectos de investigación de la institución, los usuarios han sido exclusivamente funcionarios. Muchos de los análisis dependiendo del proyecto tardan días, semanas o meses. Aunque los usuarios han sido pocos se solicita que la evaluación se realice porque la retroalimentación de los compañeros es muy importante | Coordinación interna cuestionario de C.S. | Percepción y el nivel de satisfacción del cliente INTA 20 | Contraloría Servicios |
| 150 | Búsqueda de usuarios en página electrónica del INTA. | Se realiza una revisión de los contactos de usuarios que tramitaron alguna denuncia, inconformidad o consulta en el correo de la Contraloría de Servicios para incorporarlos a la lista de usuarios a los que se les remitirá el cuestionario de percepción. | Se obtiene una lista de los usuarios que solicitaron o gestionaron algún tipo de trámite o solicitud en el año 2020.Laboratorio de Fitoprotección Se informa que con los datos que trasladan permitirá una vez aplicado el cuestionario, retroalimentar a las diferentes dependencias del INTA con las observaciones y aportes de los usuarios. La aplicación de este cuestionario espera brindar información importante para implementar acciones en pos de una mejor atención al público.Estación Experimental La Managua. Lista de los productores beneficiarios de los servicios de la EEL, específicamente en el tema de la entrega de los Bancos de forrajes de la estación: La boleta de control de entrega de semillas de forrajes de la estación, no solicitan número de teléfono ni correo por lo que los contactos quedan pendientes con este dato, sin embargo vamos a agregar la información en las boletas de ahora en adelante .Una vez que se disponga en enero de análisis de datos, se les estará retroalimentando los aportes de los usuarios de servicios del INTA. Envían lista solo con los números de teléfono y para poder trasladar el cuestionario de la C.S. se requiere de los correos respectivos, sin embargo, para poder contar con la opinión de este grupo de usuarios, se tratará de enviarles el link vía mensaje. Sí sería importante considerar en lo posible, mantener una base de datos con los correos electrónicos de los clientes que lo tengan. Laboratorio de Suelos, Plantas y Aguas para riego, abonos orgánicos (tres listas). Listado de clientes La de funcionarios INTA que han hecho uso del servicio, los certificadores de uso conforme, los funcionarios MAG de AEA y una lista de contactos con todos los anteriores más los independientes).Dpto. de Transferencia Listado de clientes atendidos durante este año por el Dpto. de Transferencia. En caso de requerir información adicional (dos listas. La de funcionarios INTA que han hecho uso del servicio y una lista de contactos con todos los anteriores más los independientes) | Seguimiento Información | Contactos de usuarios que tramitaron alguna denuncia, inconformidad o consulta en el correo | Contraloría Servicios |
| 151 | Elaboración del oficio y traslado cuestionario de la C.S. a los usuarios de la muestra poblacional. | El día lunes 09 de noviembre 20, se traslada la lista de usuarios que las dependencias del INTA han enviado a esta Contraloría de Servicios, así como el oficio en Word y PDF según sea requerido para dirigirlo a la población seleccionada a encuestar. Se separa de dicha lista a los funcionarios del INTA, a los cuales habrá que elaborar un oficio diferente, ya que es del interés de esta Unidad, conocer su percepción en el rol de "usuario" de los servicios de la institución | El cuestionario y toda su metodología, fue subido a la web del INTA el día de hoy con la colaboración del señor Cesar Elizondo de Tics INTA.A partir de hoy el cuestionario de la C.S fue enviado desde el correo soporte@inta.go.cr para el respectivo llenado a un total de 936 usuarios externos. | Documentos | Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el instituto año 2020 -  |  |
| 152 | Elaboración de oficio JD-INTA- 196-2020 dirigido a los funcionarios INTA y MAG | El objetivo de este nuevo enfoque de formulario es el obtener información de la percepción de satisfacción que tiene el cliente referido a los servicios que prestan las diferentes unidades organizativas del Instituto, sin embargo, debido a que una parte importante de los usuarios son los mismos funcionarios, este año se espera poder contar con su participación de una manera más proactiva. Por ello, se le solicita realizar el llenado del formulario, en calidad de “usuario”, para poder contar con la percepción que el mismo funcionariado posee de los diferentes servicios que brinda la institución. | Invitar a los funcionarios del INTA a participar en el llenado del cuestionario en su rol de usuario.Se remite correo a 32 funcionarios INTA invitándoles a realizar el formulario que se halla disponible en el siguiente link: <https://forms.gle/iKDL7VTy6gdF9ayJ6>. El cuestionario debe ser enviado antes del viernes 04 de diciembre de 2020, a fin de que esta Unidad pueda realizar el análisis y procesamiento de los datos recibidos. Se les agradece el tiempo que tomen para atender esta gestión | Oficio | Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el instituto año 2020 -  |  |
| 153 | Agradecimiento a los funcionarios que han colaborado con el cuestionario de la C.S. | Agradecer la colaboración brindada de parte de cada una las instancias que ustedes representan, al trasladar en tiempo y forma a esta Unidad, las listas de los usuarios que recibieron atención y servicios en el INTA. Dicha información tiene como objetivo, el envío del “Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto” instrumento con el cual se pretende obtener información sobre la calidad y conformidad que tiene la ciudadanía, referida a los servicios que prestan las diferentes unidades organizativas del Instituto. Además de las listas de usuarios que remitieron, se recibieron de su parte, observaciones muy acertadas, las cuales han sido retomadas para implementar mejoras en este tipo de consultas, que año con año se vienen realizando a diferentes poblaciones muestrales.El día de ayer lunes 09 de noviembre 2020, se subió y trasladó a los ciudadanos el cuestionario a la página electrónica del Instituto  | Listas recibidas:Órgano de Inspección: Certificadores de Uso Conforme autorizados.Laboratorio de Cultivo de Tejidos de la E.E.L.D lista de productores a los que se les ha vendido material. También los contactos de los CTP´s Laboratorio Piensos y Forrajes (Nutrición Animal) Usuarios Laboratorio de Fitoprotección Lista de las personas que han solicitado servicios.EELM Productores beneficiarios de los servicios de la EELM, específicamente en el tema de la entrega de los Bancos de forrajes de la estación.Laboratorio de Biología Molecular del INTA Lista de personas que han solicitado servicios al Laboratorio. Laboratorio de Suelos, Plantas y Aguas para riego, abonos orgánicos Listado de clientes Laboratorio de Suelos, (tres listas. La de funcionarios INTA que han hecho uso del servicio, los certificadores de uso conforme, los funcionarios MAG de AEA y una lista de contactos con todos los anteriores más los independientes)Departamento Transferencia de Tecnología Contactos con capacitación/difusión 2020 Clientes Servicios Estaciones Experimentales.  | Rendición cuentas instancias que respondieron consulta | Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el instituto año 2020 -  | Contraloría Servicios/INTA |
| 154 | Recordatorio a los usuarios del llenado del cuestionario de la Contraloría Servicios | Se diseña en Power point de recordatorio para todas las personas a las que se les envió el cuestionario de la Contraloría de Servicios. Depuración de listas de correos. |  | Solicitud información | Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el instituto año 2020 -  | Contraloría Servicios |
| 155 | Elaboración de informe preliminar de análisis cuestionario de la Contraloría de Servicios. | Diseño de la metodología del contenido del informe sobre los resultados del Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto año 2020.. | -El cierre del instrumento se estableció para el día 8 de diciembre 20, sin embargo, se está elaborando el informe con el contenido metodológico, los objetivos del cuestionario, la norma que le establece y el marco teórico.-El estudio de percepción de la persona usuaria que se está elaborando por la C.S., se realiza conforme a lo establecido en el inciso 13 del artículo 14, de la Ley N° 91581, además por el compromiso asumido en el Plan de Trabajo Anual para el año 2020 y a la necesidad del INTA de valorar la atención brindada por las personas funcionarias de varias de sus unidades organizacionales. El objetivo general del estudio es orientar a la toma de decisiones en cuanto a la mejora en la calidad de los servicios prestados, con base en la percepción que poseen las personas usuarias que visitaron y recibieron servicios de las diferentes dependencias del Instituto. | Informe | Introducción, Marco Teórico, Metodología, Descripción de los usuarios,  | Contraloría Servicios |
| 156 | Consulta usuario acceso a presentación del O.I | Consulta de usuario sobre cómo proceder para evidenciar que le bloquearon el acceso al Foro ya que no pudo ingresar (bloquearon)a foro del O.I. | Se le recomienda envío de correo a la Dirección Ejecutiva indicando las causas de porque no pudo participar para conocimiento de la administración. | Inconformidad | Foro Certificador Privado | Dirección Ejecutiva |
| 157 | Atención presentación de "Procedimiento para Fraccionamiento con fines agrícolas, pecuarios, forestales o mixtos su aplicación". | Presentación del procedimiento para certificado de fraccionamiento agrícola de fincas madres para cumplir con los incisos 3 y 6 del artículo 36 del Reglamento de Fraccionamientos y Urbanizaciones por parte del INVU, el cual fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°236, Alcance N°224, el día 7 de septiembre del 2020. | Alcances legales del Reglamento de Fraccionamiento y Urbanismo del INVU, con la colaboración de la Ing. Paola Brenes del INVU y posterior el Organismo de Inspección les presentará el formato del nuevo Certificado de inspección para fraccionamiento con fines agrícolas, pecuarios, forestales o mixtos, y la manera en la cual se debe aplicar la metodología en la elaboración del mismo. Procedimiento, Reglamento, Formato para Certificación de Fraccionamiento IN-PY-05-R01 V01 el cual también está en http://www.inta.go.cr/servicios-y-productos/area-de-suelos para su descarga y uso. Se adjunta la presentación de la Ing. Paola Brenes del INVU el, audio y chat de presentación del día de hoy. | Presentación. Reunión y exposición. | Procedimiento para Fraccionamiento con fines agrícolas, pecuarios, forestales o mixtos su aplicación | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección/INVU |
| 158 | Consulta Contraloría Servicios | Consulta Contralora Municipalidad Puriscal: ¿Cuáles son los derechos de los consumidores con respecto a la realización de pagos en efectivo, el redondeo del mismo a la hora de entregar el vuelto? Si tiene alguna información, o si me puede indicar a donde puedo hacer la consulta, ya que el compañero indica que ha consultado en instancias conocedores y no le responden.  | Se orienta a la contralora ya que no es tema de esta Unidad. | Consulta | Derechos de los consumidores | Contraloría Servicios |
| 159 | Consulta del estado de aprobación informe Cuestionario de Valores. | Concluida la semana de valores, el informe resultante de la gestión realizada por la Comisión Institucional de Valores del MAG debe contar con la aprobación del Despacho. Se halla pendiente el oficio de traslado solicitando la oficialización para poder subirlo a la web del MAG. | Se espera contar con el trámite antes del 23 de octubre. | Consulta | Informe Cuestionario de Valores. | Contraloría Servicios/Comisión Institucional Valores MAG |
| 160 | Reunión de trabajo de la Comisión de Valores. | Tema de resultados de encuestas y comentarios de la semana de valores. Correspondencia. Finiquito de Actas de la Reunión. Semana Ética y Valores (ajuste informe final del instrumento aplicado, información página web) Plan de Trabajo 2020-2021  Informe de Labores 2020. Asuntos Varios | Establecer lineamientos de compromiso en la construcción y consolidación de la gestión ética, incorporándola en toda la dinámica institucional, como un instrumento de gestión, que coadyuve con el Asumir el compromiso de una gestión apegada al marco de legalidad, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común y a garantizar a la ciudadanía una gestión transparente y oportuna; que lleve a la adopción de una cultura que impregna todo el quehacer institucional y el de todas las personas que participan en él hacia la excelencia y las mejores prácticas para cumplir los objetivos institucionales. | Reunión | Resultados de encuestas y comentarios de la semana de valores.Actas de la Reunión.Plan de Trabajo 2020-2021 | Comisión Institucional de Valores. |
| 161 | Solicitud requisitos trámite Certificación de Estudio de Suelos  | Se recibe consulta de Abogado y Notario Público, sobre proceso de Información Posesoria, y dentro de los requisitos de la Ley de Informaciones Posesorios debe aportar un Certificado de Estudio de Suelos emitido por el Instituto (INTA), por lo que consulta si siempre se llevan a cabo estos trámites, y de ser así cuales serían los requisitos y proceso para obtenerla. | Se le informa al solicitante que, para el proceso de trámite sobre lo consultado, el INTA no es el ente encargado de realizar dichos estudios, la responsabilidad que tiene es la de revisión y aprobación por parte del Órgano de Inspección, de los estudios que realizan los profesionales privados "Inspectores de Suelos Habilitados". Toda la información de su interés, la puede encontrar en el siguiente link http://inta.go.cr/servicios-y-productos/organo-de-inspeccion, donde podrá localizar la información sobre los Instructivos y Registros del Departamento de Servicios Técnicos, así como el Registro de Inspectores de Suelos habilitados para la venta de servicios. El procedimiento para el usuario interesado, es seleccionar de dicha lista, al profesional de su conveniencia (contratar), el cual tiene la responsabilidad de realizar tanto el levantamiento completo del estudio y trasladarlo posteriormente al INTA para su revisión y aprobación, entregando un producto ya certificado al cliente. Adjunto encontrará la lista de Certificadores y la información de los contactos del Órgano de Inspección, que es la instancia encargada de los visados. Cualquier duda o consulta puede contactarnos directamente, de igual manera le copio al ingeniero Dinier Arias que es el profesional del O.I. que le puede asesorar directamente.  | Consulta c/expediente | Certificación de Estudio de Suelos | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección/INVU |
| 162 | Solicitud de información de la señora Susana Araya  | Identificar y trasladar a los miembros de la Comisión de Valores información de nexos entre control interno, planificación y la comisión.  | Se elabora y traslada la información solicitada. | Solicitud Información | Nexos entre control interno, planificación y la Comisión | Contraloría Servicios/Comisión de Valores |
| 163 | Plan Anual de Trabajo de la Comisión de Valores Institucional 2021 | Elaboración de borrador Plan Anual de Trabajo 21 Comisión Valores Institucional. Se envió por correo a los miembros de la comisión. | Propuesta del Plan de Trabajo 2021 para ser considerado en la reunión extraordinaria de la Comisión el día 19 de noviembre 20 | Informe | Plan Anual de Trabajo | Comisión de Valores Institucional 2021 |
| 164 | Consulta de la Dirección Ejecutiva INTA | Consulta de la secretaria de la Dirección Ejecutiva INTA, solicitud de información de ciudadano sobre plazas vacantes en el Instituto. | Informar directamente sobre la directriz presidencial de plazas congeladas y que se refiera a RRHH del MAG que es el encargado de la selección. | Consulta | Plazas vacantes en el Instituto | Secretaria de la Dirección Ejecutiva |
| 165 | Lanzamiento del Plan Nacional de Agricultura Familiar | Atención del lanzamiento del Plan Nacional de Agricultura Familiar 2020-2030, el cual impulsa acciones que garantizan el desarrollo integral e inclusivo de la agricultura familiar con el objetivo de fortalecer las capacidades de productores, la generación de ingresos y el fomento de sistemas alimentarios saludables, culturalmente apropiados y sostenibles.  | Asistencia virtual evento. | Presentación | Plan Nacional de Agricultura Familiar 2020-2030 | MAG |
| 166 | Elaboración de Informes de Labores (Teletrabajo) | Recopilación de las actividades realizadas durante los meses de mayo a diciembre del año 2020, por parte de la Contraloría de Servicios del INTA  | Cumplimiento directriz del Informe de Labores de Teletrabajo por COVID-19. Traslado a la Dirección Ejecutiva, Subdirección y secretaría de la D.E. INTA, del "Informe de Labores de teletrabajo por COVID-19" de la Contraloría de Servicios del INTA 2020. | Informe (8) | Actividades realizadas por la C.S | Contraloría de Servicios |
| 167 | Atención consulta encuesta sobre valoración de riesgos | Se recibe consulta telefónica de la responsable de Control Interno INTA, sobre carácter de consulta de valoración de riesgos de planificación.  | Se le indica que esa labor la ha desarrollado anteriormente la auditoría interna y planificación del MAG y se le copia el contacto de Gilberto León de Planificación para que le amplíe sobre lo referido. | Consulta | Valoración de riesgos de planificación | Control Interno INTA |
| 168 | Elaboración Plan Anual de Trabajo CS 2021 | En cumplimiento a lo establecido en la ley 9158, específicamente en el artículo 14 inciso 3, el cual cita lo siguiente "Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho Plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica, a más tardar el 30 de noviembre de cada año"; cumpliendo con la respectiva guía metodológica para la elaboración del PAT 2021. Este debe ser entregado a la Secretaría Técnica.  | Oficio JD-INTA-198-2020 de traslado PAT C.S. 2021 a la Dirección Ejecutiva INTA de la Contraloría de Servicios. Borrador oficio traslado PAT C.S. 2021, DE-INTA-0XX-2020, Dirección Ejecutiva, dirigido a Luis Román Hernández, Gerente, Área de Modernización Luis Román Hernández, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios de MIDEPLANEl oficio JD-INTA-198-20, es un documento para conocimiento por parte de la Administración y en cumpliendo con el mandato dado por la Ley citada, la cual indica que no es requisito el Acuerdo y Aprobación por parte del máximo jerarca, sin embargo, esta Unidad siempre solicita el oficio de traslado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios MIDEPLAN, por parte de la Dirección Ejecutiva del Instituto, a fin de brindar formalismo al procedimiento. El oficio de la Dirección Ejecutiva es para que esta instancia traslade oficialmente el informe dándolo por conocido y avalado por esta Dirección Ejecutiva, y próximamente se informará a los miembros de la Junta Directiva del Instituto.No requiere del cumplimiento de requisitos como es el caso del aval por parte de la jerarquía, mismo que sí aplica para el Informe Anual de Labores y del Jerarca. Adicionalmente, este documento se presentó en formato Word y versión digital a la STNCS con copia a la Dirección Ejecutiva INTA.  | Informe PAT y dos oficios | Plan Anual de Trabajo CS 2021 | Contraloría Servicios |
| 169 | Solicitud valoración servicio Laboratorio Fitoprotección. | Solicitud: "*La encuesta me parece bien. El inconveniente que le veo es que lo ideal (para mí) es el haber separado las diferentes unidades o Deptos., esto por cuanto en cada una de ellas puede ser muy diferente el servicio brindado. No sé si me doy a entender*."  | Respuesta: Totalmente de acuerdo. Sin embargo, la evaluación que se solicita es global, lo que no exime de poder realizar a lo largo del año 21, una encuesta específica para dicho servicio, tal y como lo he hecho con los certificadores, los proveedores o los ciudadanos que han puesto denuncias a esta Unidad. Lo podemos conversar para ver la pertinencia y la fecha. Dicha actividad será coordinada en el 2021 | Propuesta | Valorar la calidad de los servicios del Laboratorio de Fitoprotección del INTA en el año 2021 | Contraloría Servicios |
| 170 | Consulta Servicio Fitosanitario del Estado. Silvia Ramírez | Se recibe consulta de funcionario del SFE sobre *"Quien trabaja en el INTA en raíces y tubérculos, me puede facilitar el correo"*.  | Respuesta: Los compañeros del INTA que laboran en el Programa de Raíces y Tubérculos son: Ing. Jorge Mora Bolaños. jormora@inta.go.cr Teléfono: 2105-6100 (ext. 1079). Dr. Ricardo Piedra Naranjo. rpiedra@inta.go.cr Dra. Yannery Gómez Bonilla. ygomez@inta.go.cr | Consulta | Raíces y Tubérculos | Departamento de Investigación |
| 171 | Encuesta Indicadores de Servicios de la Contraloría del Poder Judicial en las instituciones públicas costarricenses | Llenado de la encuesta para colaborar en el diseño de los “Indicadores de Servicios”, la cual tiene como objetivo recopilar información que permita ser utilizada como insumo para el proyecto: Construcción de indicadores de servicio en el Poder Judicial; mismo que conforma una de las metas establecidas de esa oficina dentro del Plan Anual Operativo 2020. El enlace de la encuesta es: https://forms.gle/TgNmiHLqHzQTUAd38. En caso de requerir mayor información, pueden comunicarse al correo: gesurri.perezm@poder-judicial.go.cr.  | Se realizó el respectivo llenado de dicha encuesta del Poder Judicial, aportando los indicadores elaborados y aprobados para la Contraloría de Servicios del INTA por el Departamento de Planificación y la Junta Directiva del INTA | Llenado Encuesta | Colaboración Poder Judicial | Contraloría de Servicios |
| 172 | Consulta virtual a personas integrantes de Comisiones y Unidades de Ética y Valores | Como parte del proceso de construcción de la "Guía para la gestión de conflictos de intereses", la Comisión Nacional de Ética y Valores trasladó a las diferentes comisiones consulta para análisis y llenado de consulta virtual. | La Contraloría de Servicios realizó el llenado de forma independiente y posteriormente fue analizado en el seno de la Comisión Institucional de Valores | Llenado de guía | Guía para la gestión de conflictos de intereses | Contraloría Servicios/CNRV/CIVMAG |
| 173 | Reunión mensual de la Comisión Institucional de Valores MAG | Reunión de trabajo de la Comisión:. | Llenado encuesta de conflicto de interés de la PGR; Elaboración Plan Anual de Trabajo 2021 de la Comisión; Coordinación puntos varios; Revisión y aprobación del Informe Final de Cuestionario 20, Elaboración Informe Anual de la Comisión 20 | Reunión | Informe Cuestionario Valores 20.Plan Anual de Trabajo 21. Elaboración calendario reuniones 21. | Contraloría Servicios/ CIV-MAG |
| 174 | Consultas sobre requisitos y responsables de trámites. | Este año solicité dos servicios del MAG, uno fue del INTA en Ochomogo y otro en el laboratorio Fitosanitario carretera a Escazú por calle vieja, consulta a quien corresponden esas dos instancias y donde identificar los requisitos y los contactos.  | Se le informa al ciudadano que ambas dependencias son parte de la estructura organizacional del INTA y que toda la información de localización, contactos, teléfonos y correos, además de los requisitos, se haya registrados en la página oficial del Instituto, la cual se le copia vía correo.( gustale2018@gmail.com) | Consulta  | Información sobre contactos y requisitos trámites | Departamento Servicios Técnicos: Órgano de Inspección/Laboratorio Fitoprotección |
| 175 | Participación Foro El camino a la construcción de Estados Abiertos | Conversatorio Virtual "El camino a la construcción de Estados Abiertos". En este espacio multidisciplinario, académicos, consultores, servidores públicos, sector privado y sociedad civil, encontrarán un ambiente de reflexión y la oportunidad para dialogar sobre las formas en que el Estado Abierto permite la garantía de derechos en Costa Rica. Conversatorio Virtual "El camino a la construcción de Estados Abiertos". y oportunidades del Estado Abierto en Costa Rica. | En este espacio multidisciplinario, académicos, consultores, servidores públicos, sector privado y sociedad civil, encontrarán un ambiente de reflexión y la oportunidad para dialogar sobre las formas en que el Estado Abierto permite la garantía de derechos en Costa Rica, mediante 3 paneles: Panel #1. Expresiones del Estado Abierto. Panel #2. Aprendizajes en la ruta de Estado Abierto: la experiencia internacional. Panel #3. Retos | Conversatorio | Expresiones del Estado Abierto.Aprendizaje en la ruta de Estado Abierto: La experiencia internacional.Retos y oportunidades del Estado Abierto enCosta Rica. | Contraloría Servicios |
| 176 | Consulta para cambio de uso de suelo | Consulta del señor José Fco. Zúñiga Benavides de Guanacaste*: Cómo hace para obtener el suministro de agua por parte de AyA, se hace necesario realizar el cambio de uso de suelo de vocación agrícola a uso urbano. En este sentido, ¿consulta con quién debe gestionar este tipo de trámite?*  | R/ Los Estudios de uso de suelos los realizan profesionales privados acreditados por el Órgano de Inspección del INTA mediante una lista que adjunto le suministro. Usted selecciona a su criterio, el certificador que más le convenga de la lista autorizada y este profesional se encargará de realizar el estudio completo y de trasladarlo a la instancia correspondiente del INTA para su aprobación y certificación. También le copio información de su interés, para que pueda realizar el seguimiento y estado de su solicitud ante el Órgano de Inspección o para futuros trámites y a su vez remito copia de este correo al funcionario responsable el ingeniero Dinier Arias, para que éste tenga conocimiento de su gestión.Se le traslada además información general sobre los requisitos para realizar trámites de visado del INTA de estudios de uso conforme de suelos realizados por los certificadores privados autorizados. y la lista de certificadores | Consulta c/expediente | Cambio de uso suelo implica o requiere un estudio suelo | Contraloría Servicio/Órgano Inspección |
| 177 | Consulta de usuario para cambio de uso de suelo | El usuario manifiesta*: “Duda muy grande y que quizás por no ser mi área de conocimiento, y es lo siguiente: ¿cambio de uso suelo implica o requiere un estudio suelo? Actualmente yo tengo una quinta en Bagaces y por diversas razones y para poder recibir el servicio de agua por del AYA, la municipalidad de Bagaces en común con el AyA me indican que, para recibir por decirlo así, La paja de agua del AyA requiero realizar ese cambio de uso de suelo de agrícola a urbano.”*  | La C.S. le explica al ciudadano, los trámites que tiene que realizar y la información que requiere y de igual traslada al ingeniero Dinier del O.I: “*Le traslado la consulta que realiza don José Francisco, para que se le aclare el trámite y la responda sobre lo consultado. Por favor me copia para registrar respuesta*. R/ el cambio de uso se realiza cuando el uso es agrícola y por diferentes limitantes se comprueba que no tiene capacidad agrícola y se requiere cambiar el uso, es cuando se realiza el estudio por un certificador privado que usted contrata y el brinda el servicio lo trae a nuestro departamento y se analiza y se autoriza o no según el artículo 56 de la ley de suelos N° 7779, cuanto se refiere a quinta si la propiedad tiene servidumbre agrícola o de paso es una parcela agrícola no procede el cambio de uso ya que el uso es la propiedad es agrícola y no se puede cambiar. Cualquier otra consulta me puede llamar o escribir al número 87693496 y con mucho gusto le atenderé.Respuesta: *Don José usted cuenta en la información que le trasladé el número telefónico y el correo del departamento. Si le queda alguna duda, le recomiendo comunicarse directamente con el ingeniero Arias, para que tenga mayor seguridad de lo que tiene que* *emprender* | Consulta c/expediente | Cambio de uso suelo implica o requiere un estudio suelo | Contraloría Servicio/Órgano Inspección |
| 178 | Consulta de usuario al Órgano de Inspección del INTA. | Consulta de usuario la cual se traslada al Órgano de Inspección del INTA. Con respecto a esta consulta, se recomienda solicitar criterio técnico y legal | Respuesta del O.I: "*consultar con la Asesoría Jurídica del MAG y del INTA esta aparente incongruencia existente en este Reglamento del INVU y que no fue elaborado en el MAG ni en el INTA, de lo cual estaremos informando a todos los Certificadores y a los gobiernos locales los resultados de tales diligencia, en los cuales se tramiten solicitudes de fraccionamiento por parcelas agrícolas, pecuarias o forestales."* | Consulta | *Aparente incongruencia existente en este Reglamento del INVU y que no fue elaborado en el MAG ni en el INTA* | Contraloría Servicio/Órgano Inspección/ *Asesoría Jurídica del MAG y del INTA* |