***INSTITUTO NACIONAL DE INNOVACIÓN Y TRANSFERENCIA EN TECNOLOGÍA AGROPECUARIA –INTA-***

***Contraloría de Servicios del INTA***



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

***AÑO 2020***

**Licda. Carolina Baltodano Vargas**

**Contralora de Servicios, INTA**

**Marzo, 2021**

|  |  |
| --- | --- |
| **Tabla de contenido** |  |
|  | **Pág.** |
| **PRESENTACIÓN** | **4** |
| **Capítulo I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN** | **4** |
| **Productos o servicios institucionales brindados en el 2020** | **4** |
| **Capítulo II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN** | **10** |
| **2.1. Tabla 1** Cantidad de consultas registradas en el año 2020 por la CS. | **10** |
| **2.2.** Tramitación de Inconformidades Externas | **12** |
| **2.2.1** Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas | **18** |
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas según Subdimensión. | **18** |
| Capítulo III. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA | **19** |
| **3.1.** Principales resultados obtenidos para el presente Informe**.** | **19** |
| **3.2.** Acceso e información a los servicios de la Contraloría de Servicios | **20** |
| **3.3.** Instrumentos de percepción | **21** |
| **3.3.1.** Elaboración, implementación y análisis de 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”.*** | **21** |
| **3.3.2.** Sugerencias de mejora a los servicios que brinda el Instituto, según percepción de las personas usuarias que contestaron el cuestionario de la Contraloría de Servicios en el año 2020 | **25** |
| **3.4**. Labor de la Contraloría de Servicios ante la Comisión Nacional de Rescate de Valores y la Comisión Institucional de Valores MAG y Órganos Adscritos. | **28** |
| Capítulo IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN EL 2020 | **28** |
| Capítulo V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES | **29** |
| Capítulo VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES | **31** |
| **Otras recomendaciones** | **44** |
| Capítulo VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA | **45** |
| **Capítulo VIII. ANEXOS** | **46** |

**PRESENTACIÓN**

El Instituto Nacional de Innovación y Transferencia de Tecnología Agropecuaria fue creado mediante Ley N° 8149, del 5 de noviembre del 2001, Ley de Creación del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria, publicada en el Diario La Gaceta número 225 de fecha 22 de noviembre del 2001 y su reglamento Nº 31857. En concordancia con la Ley, la Dirección de Investigaciones Agropecuarias del Ministerio de Agricultura y Ganadería se transforma en el Instituto (INTA), como un órgano de desconcentración máxima adscrito al Ministerio de Agricultura y Ganadería con personería jurídica instrumental, para que se cumpla su objetivo y administre su patrimonio.

El INTA dispone de un modelo de desarrollo tecnológico en el que se integran los procesos de diagnóstico de las necesidades tecnológicas, formulación de proyectos y gestión de recursos, planificación operativa en el corto y mediano plazo, desarrollo de investigación y desarrollo tecnológico, prestación de servicios y productos y mercadeo. Contribuye en la economía nacional, facilitando condiciones que permitan el aumento constante de la productividad por medio de recomendaciones, productos y servicios tecnológicos que provocan incrementos en la productividad, mejorando con ello la calidad productiva, y procura un mayor valor agregado por acabados finales de los productos agropecuarios, diferenciación de productos, reintroducción de nuevos productos, que permitan la participación del comercio exportador y del desarrollo rural; como elementos básicos de generación de empleo.

El Instituto contribuye al proceso de desarrollo del país, aprovechando la alta capacidad profesional en la institución enfocadas en actividades de interés nacional. Trabaja por demanda bajo la modalidad de proyectos interdisciplinarios, e interinstitucionales para las organizaciones de los productores en fincas, en las diferentes regiones del país.

## Capítulo I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

* 1. **Productos o servicios institucionales brindados en el 2020**

Lista de los productos o servicios institucionales.

|  |  |
| --- | --- |
| PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES | |
| 1. Investigación e Innovación: | a.Granos Básicos  b. Hortalizas  c. Raíces y Tubérculos  d.Frutales  e. Pecuario |
| 1. Servicios y Productos | **2.1.Laboratorios: Suelos, Plantas y Aguas; Fitoprotección, Laboratorio de Biología Molecular; Laboratorio de Nutrición Animal; Laboratorio de Cultivo de Tejidos - Estación Experimental Carlos Durán y Laboratorio de Cultivo de Tejidos - Estación Experimental Los Diamantes.**  **2.1.1.Laboratorio Suelos**, **Plantas y Aguas:**  Análisis de suelos   1. Materia Orgánica, Boro, Azufre. 2. Análisis físicos y químicos de caracterización de suelos para fines taxonómico: Bases en Acetato de Amonio (CA, Mg, K) y CIC; Hierro y Alumino en Oxalato ácido; Retención de Fósforo; pH en NaF; Materia Orgánica, Densidad Aparente y Densidad de partículas; Conductividad Hidraúlica; Retención de Humedad (2 puntos: 0,3 y 15 bares). 3. Análisis químico de abonos orgánicos (NT, P, K, Ca, Mg, Fe, Cu, Zn, Mn, Carbono Orgánico, Relación C/N); Humedad. 4. Análisis Químico de Tejido Vegetal (Químico completo: NT, K, Ca, Mg, P, Fe, Cu, Zn, Mn), Azufre, Boro).   Análisis de tejido vegetal   1. Determinación de azufre 2. Determinación de boro 3. Determinación de nitrógeno 4. Análisis químico completo (Ca,Mg,K,P,Zn,Cu,Mn)   Análisis de calizas   1. Determinación de pureza 2. Determinación de tamaño de partícula   Análisis abonos orgánicos   1. Análisis de Abonos Orgánicos para fines nutricionales 2. Análisis químico completo de abono orgánico 3. Cenizas   Análisis de aguas   1. Análisis químico sencillo |

|  |  |
| --- | --- |
| PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES | |
| *Cont. Servicios y Productos* | 1. Determinación de Carbonatos y Bicarbonatos en Agua 2. Determinación de cloruros 3. Determinación de sodio en Aguas 4. Determinación de Boro Foliar 5. Determinación de Sulfatos en Aguas   Conductividad eléctrica (salinidad) |
|  | **2.1.2. Laboratorio de Biología Molecular:**   1. Servicio de extracción de ácidos nucleicos (ADN, ARN). 2. PCR convencional, PCR en tiempo real y análisis de secuencias para investigadores del INTA y para público en general. 3. Apoyo a las investigaciones activas de los funcionarios del INTA que requieran análisis moleculares. 4. Estandarización de protocolos y nuevas metodologías en el área de la biología molecular, según la necesidad de las investigaciones realizadas en el INTA o a solicitud de empresas e individuos del sector agropecuario. |
|  | **2.1.3. Laboratorio de Fitoprotección**   1. Diagnóstico de enfermedades. 2. Diagnóstico de patógenos en semillas bajo condiciones de cámara húmeda. 3. Diagnóstico de patógenos en semillas en medio de cultivo. 4. Evaluación de productos químicos o naturales biodegradables para combatir enfermedades, insectos, nemátodos y malezas bajo condiciones de laboratorio (sin medio de cultivo). 5. Evaluación de productos químicos o naturales biodegradables para combatir enfermedades, insectos, nemátodos y malezas bajo condiciones de laboratorio que demanden la preparación de medios de cultivo. 6. Evaluación de productos químicos o naturales biodegradables para combatir enfermedades, insectos, nemátodos y malezas bajo condiciones de campo. 7. Asesoría y capacitación. 8. Diagnóstico de entomología. 9. Diagnóstico nematología. 10. Revisión de protocolos. 11. Anotaciones marginales. Se sustituye por el servicio llamado “Modificaciones al registro de plaguicidas” 12. Diagnóstico Microbiología de Suelos. Se le modifica el nombre por “Microflora en suelos y abonos orgánicos (sólidos y líquidos)” 13. Evaluación de productos químicos y naturales biodegradables para combatir enfermedades, insectos, nemátodos y malezas bajo condiciones de invernadero. 14. Montaje en campo de pruebas de residuos de plaguicidas sintéticos (Prueba de cero residuos). 15. Revisión de informes finales de pruebas de eficacia biológica 16. Control microbiológico de insumos biológicos: Tipificación |

|  |  |
| --- | --- |
| PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES | |
| *Cont. Servicios y Productos* | 1. Recuento viable de hongos; Conteo directo de conidias; Pureza microbiológica; Germinación de esporas 2. Control físico químico de insumos biológicos: Humectabilidad de los hongos; PH; Humedad; Suspensabilidad 3. Producción masiva de hongos benéficos. 4. Revigorización de cepas de hongos utilizados en control biológico. 5. Producción de matrices de hongos benéficos. 6. Preparación de platos petri con hongos benéficos 7. Patogenicidad en la determinación de insumos biológicos 8. Respiración microbiana en suelos y abonos orgánicos. 9. Biomasa en suelos y abonos orgánicos. 10. Determinación de coliformes totales y fecales en agua. |
|  | **2.1.4. Laboratorio de Nutrición Animal.**  Alimentación y productividad pecuaria nacional, a través de apoyo técnico en investigaciones agropecuarias, actividades de capacitación, y prestación de servicios análisis químicos a investigadores del INTA, productores de evaluación nutricional de alimentos |
|  | **2.1.5. Laboratorio de Cultivo de Tejidos - Estación Experimental Carlos Durán.**   1. Producción de plántulas in vitro de papa. 2. Producción de plántulas de papa bajo sistema autotrófico hidropónico (SAH). 3. Producción de plántulas de yuca bajo sistema autotrófico hidropónico (SAH). 4. Producción de plántulas de camote bajo sistema autotrófico hidropónico (SAH). |
|  | **2.1.6. Laboratorio de Cultivo de Tejidos - Estación Experimental Los Diamantes.**   1. Venta de plantas de plátano, banano, raíces tropicales (yuca, ñame, malanga, yampí, otros). 2. Transferencia de tecnología mediante capacitaciones en técnica de cultivo in vitro y aclimatización de vitroplantas. 3. Venta de vitroplantas aclimatadas en potes, tanto de musáceas como de raíces tropicales. 4. Venta de materiales de bambú. |
|  | * + 1. **Departamento de Servicios Técnicos: Organismo de Inspección - Certificados de Uso Conforme de Suelos**  1. [Certificación de uso conforme para informaciones posesorias](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-01-R01%20V03.doc) 2. [Certificación para exoneración fiscal](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-02-R01%20V03.doc) 3. [Instructivo para elaborar el informe correspondiente a los estudios detallados y semidetallados de suelos](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-03-I01%20V01.pdf) 4. [Informe correspondiente a estudio detallado o semidetallado de suelos](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-03-R01%20V02.doc) 5. [Requisitos para parcela mínima productiva](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-05-I01%20V01.pdf) |
| PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES | |
| *Cont. Servicios y Productos* | 1. [Simbología de parámetros de capacidad de uso de las tierras](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-I01%20V01.pdf) 2. [Instructivo elaboración certificaciones UCS](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-I03%20V01.pdf) 3. [Procedimiento para la presentación y elaboración de mapas](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-I04%20V01.pdf) 4. [Solicitud de inspección de documentos](http://inta.go.cr/Formularios/CO-PG-08-R01%20V05.doc)   [Presentación certificaciones para diligencias posesorias y exoneración fiscal](http://inta.go.cr/Formularios/IN-PT-R08%20V03.xlsx) |
| 1. Semillas Semillas de los principales cultivos que reproduce el INTA | 1. Semilla Certificada Maíz 2. Plantas producidas in-vitro de tiquizque, plátano, ñame, yuca, yampí 3. Tubérculos Pre-básicos de papa 4. Semilla híbrida de papaya 5. Semilla Básica o Fundación de arroz 6. Semilla de raíz de bambú 7. Árboles injertados de cítricos 8. Árboles injertados de rambután, aguacate, cas, guayaba, carambola. 9. Árboles reproducidos por semilla sexual (mangostán, fruta milagrosa, jaboticaba, otros) |
| 1. Porcinos | * 1. Reproductores hembras y machos puros   2. Hembras híbridos   3. Ampollas de semen |
| 1. Otros Productos | **5.1. Vivero**   1. Injertos de cítricos/yemas 2. Injertos de mamón chino/varetas 3. Injertos de aguacate/varetas 4. Injertos de cas/varetas 5. Injertos de guayaba/varetas 6. Injertos de carambola/varetas 7. Arboles por semilla    1. **Bambú** 8. Producto según diámetro de la caña (3.5 – 4 – 4.5. – 5 – 5.5. – 6. – 6.5 pulgadas, caña media) 9. Planta para cerca 10. Semilla de raíz 11. Semilla germinada |
| 1. Transferencia de Tecnología | * 1. **Publicaciones**  1. Revistas 2. Manuales 3. Boletines Técnicos 4. Memorias Institucionales   **6.2. Plataforma Platicar**  Servicios de Información   1. Infoteca: opciones tecnológicas 2. Noticias: avances en tecnología agropecuaria. 3. Calendario de Actividades: tecnología agropecuaria y forestal. |
| PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES | |
|  | 1. Preguntas Frecuentes: tecnología agropecuaria. 2. Directorio de Servicios relacionados con tecnología agropecuaria. 3. Enlaces: hipervínculos relacionados con tecnología agropecuaria.   Servicios de Comunicación   1. Preguntas al Especialista 2. Agroforo: espacios de Interacción virtual o presencial sobre temas específicos. 3. Plática: encuentros virtuales organizados, entre dos o más personas en tiempo real. 4. Espacios de diálogo y presenciales: 5. Días de Campo, Charlas, Giras de Intercambio, Programas de Radiales, Talleres, entre otros.   **6.3. Canal de Videos YOU TUBE**  **6.4. Capacitaciones** |
| 1. Contraloría de Servicios | * 1. **Atención Usuario Externo**  1. Consultas 2. Reclamos 3. Inconformidades 4. Sugerencias Preguntas Frecuente 5. Preguntas Frecuente |
| 1. Oficial de Acceso a la Información | Atención de inconformidades de ciudadano por no brindársele información requerida |

**Fuente:** **Elaboración de la Contraloría de Servicios, INTA. Año 2020**

**Capítulo II. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.**

Seguidamente, la información de cada tabla:

**2.1. Tabla 1 Cantidad de consultas registradas en el año 2020 por la CS.**

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

El comportamiento en el número de consultas realizadas a la Contraloría de Servicios del INTA en el 2020, varió significativamente con respecto a los períodos anteriores 2016, 2017, 2018 y 2019 donde respectivamente se registraron ciento setenta y ocho (178) en el año 2016, ciento sesenta y ocho (168) en el año 2017, ciento cincuenta y seis (156) consultas en el año 2018, ciento veinticuatro (124) consultas de resolución inmediata en el año 2019, y en lo que respecta al año 2020, el número de consultas atendidas por la Contraloría de servicios, bajo de forma significativa, atendiéndose un total de setenta y ocho (78) consultas que no requirieron la apertura de expediente, con un porcentaje de atención y resolución satisfactorio del 100%, tal como se evidencia en el Cuadro 1. La reducción en el número de consultas por parte de los usuarios, puede muy bien justificarse, por ser este 2020, un año atípico por las razones de la “pandemia del COVID-19”.

Los servicios que brinda la Contraloría de Servicios a la ciudadanía, no se vieron interrumpidos, aunque en el mes de marzo del 2020, se empezó a laborar con la modalidad de teletrabajo, se brindaron y publicaron en la página electrónica del Instituto, los correos oficiales y el contacto telefónico para permitir el acceso a la debida atención. (Ver Cuadro 1 Anexo1)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO 2** | | | | |
| **TOTAL DE CONSULTAS TRAMITADAS EN LA CONSTRALORÍA DE SERVICIOS DEL INTA, SEGÚN AÑO 2016-2020** | | | | |
| **AÑO** | | | | |
| **2016** | **2017** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 178 | 168 | 156 | 124 | **78** |

Fuente: Contraloría de Servicios INTA, 2020

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.

Igual que en años anteriores en este 2020, las consultas realizadas por los ciudadanos en su mayoría siguen siendo lo referido a información sobre “*requisitos y trámites de servicios”,* con 43 consultas lo que representa el 63 % del total de estas. (Ver Cuadro 3)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CUADRO 3.** | **Total Recibidas** |
| **Detalle de la consulta en forma concreta** |
| 1 | Requisitos trámite (Incentivo fiscal (1)/Órgano Inspección(43)/Suelos(1)) | 49 |
| 2 | Horarios de atención de usuarios. | 6 |
| 3 | Asesoría Técnica(árboles maderables, pasturas, semilla, venta material) | 4 |
| 4 | Procedimientos administrativos referente recurso humano | 3 |
| 5 | Solicitud requisitos y lista de participantes de charla de la PGR sobre "Derecho de acceso a la Información Pública” | 2 |
| 6 | Competencia coordinación, alcances y expectativas del Taller Técnico de Certificadores | 3 |
| 7 | Obligatoriedad de llevar el curso de LGBTI. | 2 |
| 8 | Informe de la Comisión Institucional de Valores del MAG, oficialización y publicación web del MAG. | 2 |
| 9 | Derecho de Petición: Respuesta | 1 |
| 10 | Participación funcionario en reuniones y capacitaciones de la CVI-MAG. | 1 |
| 11 | Derechos de los consumidores con respecto a la realización de pagos en efectivo. | 1 |
| 12 | Solicitud de información de ciudadano sobre plazas vacantes en el Instituto. | 1 |
| 13 | Valoración de Riesgos de planificación. | 1 |
| 14 | Consulta sobre lesco-STSNCS. | 1 |
| 15 | Formatos formularios que se brindan al público. | 1 |
|  | **TOTAL** | **78** |

Fuente: Contraloría de Servicios INTA, 2020

Este comportamiento ha sido el mismo en los últimos cinco años, lo que evidencia que aun emitiéndose mejoras por parte de la Institución estas no han podido mitigar o corregir el trámite que se brinda por parte de este servicio, siendo siempre la variable que genera una mayor incidencia en denuncias y consultas formales que obligan la apertura de expedientes, aspecto que se evidencia en las Tablas 2, 3 y 4 (Anexo 2 Tablas Excel).

El Departamento de Servicios Técnicos: Organismo de Inspección, en el trámite de Certificación Estudio Uso Conforme Suelos, sigue en el año 2020, siendo el servicio que más consultas e inconformidades presenta, sin embargo, la mayoría de las inconformidades presentadas, son derivado de información errada, que tanto los municipios, algunos juzgados y asesores jurídicos, solicitan al administrado con total desconocimiento de lo requerido para la realización y responsabilidades de este trámite.

En el año 2020, el Órgano de Inspección tuvo una actualización y divulgación permanente sobre los requisitos, trámites, responsables y contactos, teniendo una administración eficiente también la lista de Certificadores Privados Habilitados. Toda esta información fue colocada en la página electrónica del Instituto, con el objetivo de que la ciudadanía pudiera accesarla, sin embargo, es evidente, por el tipo de reclamos y consultas que realizan los usuarios, que no hacen uso de esta herramienta. Al igual la Contraloría de Servicios elaboró un formato, conteniendo la información más requerida para trasladar a las personas que así lo requirieran.

También se atendieron consultas (internas-externas) sobre:

* *Información a los usuarios sobre horarios de atención de la Caja, Proveeduría, UGIT, Estaciones Experimentales, Dirección Ejecutiva y Administración Financiera. (18)*
* *Información poco clara sobre los trámites y requisitos para los servicios que brinda el INTA. (21)*
* *Falta de respuesta a solicitudes y gestiones realizadas ante la administración de información sobre bienes y servicios, trámites, el estado de un trámite gestionado y su resultado (7)*
* *Consultas sobre normativa, regulaciones, procedimientos con el recurso humano, Datos Abiertos, competencias de la Contraloría de Servicios, competencia del Oficial de Acceso a la Información y directrices internas y externas (16).*
* *Llenado de encuestas de entidades gubernamentales (6)*
* *Consultas de las Unidades de Control Interno, Planificación, Capacitación, UGIT, Dirección Ejecutiva y otras (11).*
* *Coordinación con otras Contralorías de Servicios (9)*
  1. En lo que se refiere a la tramitación de **Inconformidades Externas** presentadas por las personas usuarias, de las seis subdimensiones establecidas en el informe de las Contralorías de Servicios, sólo se registraron reclamos en tres (3) de estas, a saber:

1. Subdimensión Información
2. Subdimensión Atención a la persona usuaria
3. Subdimensión Tramitología y Gestión de procesos

Con un total de cuarenta y siete (47) inconformidades de usuarios externos. Cada una de estas, generó un estudio preliminar con su respectivo registro mediante la creación de expediente, lográndose este año, una resolución satisfactoria del 100% de lo tramitado. Es importante el rescatar, que este logro fue gracias a la colaboración y apoyo de cada una de las instancias del Instituto, a las cuales se les solicitó información pertinente, o fueron consultadas para casos específicos donde se tenía que emitir un criterio para responder al ciudadano. Además, del apoyo y la diligencia de la Dirección Ejecutiva que para resolver de lleno sobre las gestiones emprendidas por esta Unidad.

En el cuadro 3, se resume el contenido de las Tablas de Anexos número 3, 4 y 5, las cuales incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los productos o servicios que recibieron de la institución este año.

La información se clasifica de acuerdo con las seis subdimensiones establecidas por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios de MIDEPLAN, siendo reportadas inconformidades en las siguientes subdimensiones (VerCuadro 4*)*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CUADRO 4.**  ***Número de Inconformidades Externas tramitadas por la Contraloría de Servicios INTA según Subdimensión 2020*** | | |
| **Subdimensión** | **Detalle** | **N°** |
| Información | Estudios de Uso Conforme Suelos | 16 |
| Servicios de la Estación Los Diamantes, (captación de demanda de los servicios) | 1 |
| Solicitud de CGR del machote de aplicación de la encuesta de medición de satisfacción a los usuarios | 1 |
| Falta de información sobre "carbonización", "agricultura familiar" y otros asuntos técnicos: Raíces y Tubérculos; Hortalizas | 3 |
| Poco conocimiento o divulgación por parte de los usuarios de normativa imperante en procesos. | 8 |
| Información desactualizada y poco precisa del # funcionarios y su clasificación | 1 |
| Información a la INEC | 1 |
| **Subtotal Información** | | **31** |
| Atención a la persona usuaria | Incumplimiento de acuerdos y derecho de respuesta | 4 |
| Mala atención usuarios | 2 |
| Afectación acceso información | 1 |
| Falta claridad en los requisitos que tienen que realizar usuarios | 3 |
| **Subtotal Atención Usuarios** | | **10** |
| Tramitología y Gestión de procesos | Incumplimiento plazos de pago y Derecho de Respuesta. | 5 |
| Irregularidad del servicio de contratación Certificador | 1 |
| **Subtotal Tramitología y Gestión** | | **6** |
| **TOTAL INCONFORMIDADES EXTERNAS** | | **47** |

Fuente: Contraloría de Servicios INTA, 2020

En el caso de las otras tres subdimensiones establecidas: “*Uso inadecuado de los recursos*”; “I*nstalaciones*” y “*Otras*”, no se reportó ningún registro de inconformidad por parte del usuario externo.

**2.2.1. Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas**

En el 2020, la Contraloría de Servicios del Instituto, registró un total de cuarenta y siete (47) inconformidades, treinta y dos (32) menos que en el año 2019 y cincuenta y una (51) en comparación con el 2018, que registro un total de **noventa y ocho (98) i**nconformidades, según se desglosa en el cuadro 5:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO 5** | | | |
| **TOTAL INCONFORMIDADES EXTERNAS SEGÚN SUBDIMENSIONES REGISTRADAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS INTA /AÑO 2018-2019-2020** | | | |
| **SUBDIMENSIÓN** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Información | 54 | 13 | **31** |
| Atención a la persona usuaria | 7 | 35 | **10** |
| Tramitología y gestión de procesos | 34 | 26 | **6** |
| **TOTAL** | **98** | **79** | **47** |

**Fuente. Elaborado Contraloría de Servicios INTA 2020**

* 1. La **Subdimensión de información** representó el **66%**, del total de inconformidades externas registradas ante la Contraloría de Servicios en el 2020, donde las denuncias se redujeron de manera significativa, siendo la variable de “*Reclamo y solicitud derecho respuesta a trámite gestionado sobre requisitos de estudios de suelos*”, la que registró un mayor número de incidencias con quince (15) inconformidades tramitadas**,** representado **el 48%** de registros de esta subdimensión. (Ver Cuadro 6)

En el 2020 elporcentaje de resolución de la subdimensión Información fue del **100.0%,** reconociendo que la respuesta de parte de la Administración del Instituto a los tramites gestionados por la Contraloría de Servicios, fue de alto rendimiento y aprovechamiento para el usuario y para beneficio de la imagen institucional. (Ver Tabla 2 Excel Anexo1)

* 1. La **Subdimensión atención a la persona usuaria** (Tabla Excel 3 de Anexo 1), evidenció un total de diez (10) inconformidades, las cuales representan el 21.3**%** del total de inconformidades externas presentadas por las personas usuarias, y cuyas inconformidades se dieron por reclamo de los usuarios, ante la “*Falta claridad en los requisitos que tienen que realizar usuarios para contratar un estudio uso suelos*.” (3) y *la omisión de respuesta de la institución a las inconformidades presentadas por un grupo de certificadores*” (2). Ambos rubros correspondientes al servicio que brinda el Organismo de Inspección: Certificación de Estudios de Uso conforme de Suelos del Departamento de Servicios Técnicos, lo que representa el **50%** del total de inconformidades de esta subdimensión.

Al igual que en años anteriores, la C.S. ha podido constatar que parte de las inconformidades presentadas, se sustentan en la dificultad u omisión del ciudadano de identificar la información requerida, la cual, tal y como se indica en párrafos anteriores de éste informe, ha sido actualizada por la instancia competente, de forma muy clara en la página electrónica del Instituto. Uno de los aspectos que más reclamos presentaba era que los procesos y requisitos del Organismo de Inspección se identificaban mediante códigos alfanuméricos que para la ciudadanía no eran entendibles (EJ: CO-PG-08-R01 V10, CO-PG-08-R01 V10, CO-PG-08-R3 V01), lo cual para el año 2020 fue enmendado, al igual que la colocación y actualización permanente del [Registro de Inspectores de Suelos habilitados para la venta de servicios](http://inta.go.cr/images/Organo-Inspeccion/INTA-lista-inspectores-suelos-activos-21-02.pdf), la cual en años anteriores se localizaba solo en el sitio web del MAG.

Estas son algunas de las causas que, en períodos anteriores, incrementaron el número de inconformidades en esta subdimensión y que actualmente por las mejoras realizadas y por recomendaciones que la Contraloría de Servicios ha trasladado a la Administración y al mismo responsable del Organismo de Inspección, se han ido corrigiendo

* 1. En la **Subdimensión de tramitología y gestión de procesos**: (Tabla 4 Excel Anexo1), se registraron un total de seis (6) inconformidades, lo que representa el **12.7%** del total de reclamos por parte de personas usuarias externas, enfocadas principalmente a “e*rrores en la documentación, facturación o en el envío de estos; falta de resoluciones administrativas y traslado incorrecto de resolución o respuesta a la persona usuaria que lo demanda*, el cual pudo ser inferior, si la respuesta a lo solicitado hubiera sido más clara y precisa, para el caso de lo solicitado por el usuario ante la instancia administrativa. Sin embargo, al final si se pudo, al igual que en las anteriores subdimensiones, lograr un porcentaje de resolución del 100%

De manera escueta, los aportes brindados por la Contraloría de Servicios mediante las recomendaciones emitidas durante el 2020, y por ser éste un ámbito en el cual, esta instancia no posee competencia alguna, se analiza de manera general, que la definición de estas mejoras, o procesos, si fueron contempladas e implementadas por la organización, al ser la autoridad necesaria para ejecutarlas a cabalidad.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO 6**  **NÚMERO DE INCONFORMIDADES TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS INTA SEGÚN SUBDIMENSIÓN. 2020** | | | | | | |
| **INFORMACIÓN** | **N°**  **CASOS** | **ATENCIÓN A PERSONA USUARIA** | **N°**  **CASOS** | **TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS** | **N°**  **CASOS** | **TOTAL** |
| Proceso uso de suelo incorrecto solicitado por municipalidad (oficio USM-256-2020) indicando aprobación del Instituto. Visto bueno uso de suelo para cambio criterio dictado por la municipalidad. | 1 | Inconformidad de Comisión de Certificadores de Suelos ante eventuales “incumplimientos de respuesta y atención por parte de las autoridades del INTA”. Derecho de respuesta e incumplimiento de acuerdos: Falta de amabilidad en la atención. | 1 | Incumplimiento plazos de pago y Derecho de Respuesta. | 1 | **3** |
| Falta información en Formulario de la CGR solicitado a U. Planificación: estudio sobre procesos de planificación, presupuesto de los servicios que brinda la Estación Los Diamantes, incluye captación de demanda de los servicios. | 1 | Usuario que indica que tiene *“más de dos horas de estar llamando al teléfono del O.I en 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 | 1 | Respuesta tramitada por la Proveeduría del INTA al usuario que presentó inconformidad: Facturas en Trámite. El usuario ha respondido como no conforme | 1 | **3** |
| Justificar a Auditoría de la CGR de formato instrumento de aplicación de la encuesta de medición de satisfacción a los usuarios/referencia a los servicios brindados en las estaciones. (Fiscalizadora Asistente Área de Fiscalización de Servicios Económicos) | 1 | Solicitud de respuesta a denuncia presentada ante la Junta Directiva, si hay ya algún pronunciamiento al respecto, en representación de la Comisión de Certificadores. | 1 | 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: 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.* | 1 | **3** |
| Falta de información sobre "carbonización", "agricultura familiar". Seguimiento a nivel de la Dirección de Extensión, de la C.S. y otras dependencias del MAG para poder brindar respuesta a la consulta | 1 | Cómo proceder para evidenciar y denunciar que le bloquearon el acceso al Foro ya que no pudo ingresar (bloquearon)a foro del O.I. | 1 | Derecho de respuesta por Incumplimiento de pago por servicios al INTA por r*eajuste de precios que se presentó a inicio de año.* Se tramita inconformidad mediante **oficio JD-INTA-0167-2020**, | 1 | **3** |
| Falta de claridad ante lo establecido en el oficio Código: OR-PG-01-R10 Versión: 03 (21/09/18) Consecutivo: 20-202, del 10 de julio 2020 | 2 | Falta claridad en los requisitos que tienen que realizar usuarios para contratar un estudio uso suelos: Usuario que demanda se definan de una sola vez, los requisitos para realizar un Estudio uso suelos. Cuál es el procedimiento y los requisitos ya que desde:"...*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 y a la fecha no han respondido.* | 3 | Respuesta de NO CONFORMIDAD de Contraloría de Servicios brindada por el Depto. de Recursos Financieros y la Proveeduría del INTA  *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 | 1 | **6** |
| Solicitud derecho respuesta a trámite gestionado sobre requisitos de estudios de suelos. | 15 | Trato indebido a usuario. | 1 | Irregularidad del servicio de contratación Certificador oficio JD-. | 1 | **17** |
| **INFORMACIÓN** | **N°**  **CASOS** | **ATENCIÓN A PERSONA USUARIA** | **N°**  **CASOS** | **TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS** | **N°**  **CASOS** | **TOTAL** |
| Falta precisión número total de funcionarios del INTA segregados por "categorías": profesionales, técnicos, para análisis tomando en cuenta la última actualización. | 1 | Propuesta realizada por grupo de certificadores sobre ideas en relación al Taller O.I | 2 | INTA-158-2020 |  | **3** |
| Transparencia de la norma ISO y acreditación ECA que aplica al Órgano de Inspección del INTA | 1 |  | **1** |
| No se conoce sobre información de producción de hortalizas en la zona de Siquirres. Quien trabaja en el INTA en raíces y tubérculos. | 2 | **2** |
| Información de los requisitos y trámites de nombramiento de los Oficiales de Acceso a la Información. | 1 | **1** |
| Falta de equidad en modalidad teletrabajo por el tema de coronavirus. | 2 | **2** |
| Definir ante usuario a que instancia corresponden los servicios del INTA en Ochomogo y los del laboratorio Fitosanitario, los requisitos y los contactos porque no se hallan definidos en ninguna parte. | 1 | **1** |
| Aparente incongruencia existente en Reglamento del INVU que no fue elaborado en el MAG ni en el INTA | 1 | **1** |
| Información del INTA, Encuesta INEC-ASEN-0187-2020: Encuesta de Satisfacción de Usuarios (ESU) del Sistema de Estadística Nacional (SEN) | 1 | **1** |
| **TOTAL** | **31** | **10** | **6** | **47** |

**Fuente. Elaborado Contraloría de Servicios INTA 2020**

## Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas según Subdimensión.

En lo que se refiere a la tramitación de **Inconformidades Internas** presentadas por las personas funcionarias, de las seis subdimensiones establecidas en el informe de las Contralorías de Servicios, en:

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

sólo se registraron reclamos en dos (2) de las Subdimensiones a saber: Información y Tramitología Gestión de Procesos (Ver Cuadro 7)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CUADRO 7. TOTAL INCONFORMIDADES INTERNAS SEGÚN SUBDIMENSIONES REGISTRADAS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS INTA /AÑO 2020** | | | |
| **SUBDIMENSIÓN** | **Detalle** | **Cantidad** | **Total** |
| Información | Falta de definición sobre las responsabilidades, deberes y líneas de mando dentro de la estructura del Instituto. | **1** | **1** |
| Obligatoriedad de llevar Curso LGBTI | **2** | **2** |
| Tramitología y gestión de procesos | 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. Que el Organismo de Inspección postergue por 6 meses más la entrada en vigencia de esta normativa. | **1** | **1** |
| **TOTAL** | | **4** | **4** |

Fuente. Elaborado Contraloría de Servicios INTA 2020

Cada uno de estos casos, fue abordado con mucha precaución por parte de esta Unidad, orientando a la persona, sobre el trámite correspondiente que debería seguir el funcionario y remitiéndolo a la instancia correspondiente, esto por cuanto la Contraloría de Servicios sólo recibe inconformidades internas, en los casos que se dé algún tipo de afectación a los servicios que brinda la institución y siguiendo la recomendación de la Secretaría Técnica, de atender sólo a las personas usuarias externas, ya que son la razón de ser de las CS, según lo establecido en la Ley 9158, en función de los bienes y servicios que brinda la institución, evitando además, roces con la administración activa.

## CAPÍTULO III. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

Experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, resultados obtenidos a partir de la aplicación de algún instrumento a nivel institucional, para medir la calidad de los bienes y servicios brindados.

**3.1. Principales resultados obtenidos para el presente Informe.**

La contraloría de Servicios del INTA, registró en el 2020 un total de setenta y ocho (78) consultas directas o de resolución inmediata, de las cuales el **63.0%** corresponden a consultas de usuarios sobre los requisitos, funcionamientos, tramitología y otras, correspondientes al Organismo de Inspección. El nivel de resolución a este tipo de gestión, fue del 100%.

En cuanto a las inconformidades externas tramitadas, se tramitaron en el año 2020, un total de cuarenta y siete (47) registros, identificados en las subdimensiones de

1. Información
2. Tramitología y gestión de procesos.
3. Atención a la persona usuaria,

obteniendo un **98.0%** de eficiencia y rendimiento en la tramitación y resolución de las consultas e inconformidades presentadas por los ciudadanos este año.

Sin embargo, el impacto de la Contraloría de Servicios, no se mide por resolver el mayor número de inconformidades, todo lo contrario, lo que se pretende a través de esta Unidad, es lograr y asegurar una mayor calidad de los servicios y productos que brinda el Instituto a sus usuarios. Sin embargo, por el mismo carácter que le imprime la normativa a las Contralorías de Servicios, esta labor no es exclusiva de esta Unidad, requiriéndose todo el apoyo y compromiso de la Administración, a fin de poder corregir, modificar, simplificar aquellos procesos que así se evidencian en este informe y que, a la fecha, ha ido modificándose poco a poco, de pasar de actuarse en materia de sanción y progresando en una mejora continua de la atención a los usuarios y en la calidad de los servicios que brinda el Instituto a la ciudadanía.

Para lograr este objetivo, se requiere del apoyo político-administrativo, para prevenir la atención deficiente y aumentar la capacidad para promocionar los derechos que le asisten a los ciudadanos.

**El informe** comprende de enero a diciembre del año 2020, contemplando los procedimientos de administración y control de la Contraloría de Servicio, ampliándose en los casos en que se estimó conveniente de las anteriores gestiones. (Procesos pendientes)

**3.2. Acceso e información a los servicios de la Contraloría de Servicios**

Los usuarios de la Contraloría de Servicios, pueden acceder a los servicios apersonándose en la oficina del Instituto en sede, mediante los buzones de sugerencias ubicados en cada una de las dependencias que brinda servicios al usuario, (edificio administrativo, Estaciones Experimentales, Servicios Técnicos y Laboratorios), por teléfono, correo electrónico.

Al respecto la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías Servicios, Ley N°9158, establece en su artículo 11 que las Contralorías de Servicios son un órgano:

*“(…) asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización”*

Además, como parte las funciones de la Contraloría de Servicios, la citada Ley en su artículo 14 señala que debe:

*“14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.”*

Por su parte el apartado 14, inciso e) de los Lineamientos de Gestión para las Contralorías de Servicios, emitidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, establece como parte de los procedimientos de recepción, tramitación y resolución de inconformidades, denuncias o sugerencias, establece que:

*“Las Contralorías de Servicios deberán establecer canales para que los (as) usuarios (as) puedan manifestarse, tales como buzones, fax, teléfono propio y extensión de la Institución; en el caso de que la Institución cuente con página web, crear un acceso directo para la Contraloría de Servicios, en el cual los (as) usuarios (as) puedan comunicarse o llenar un formulario sobre una inconformidad, denuncia o sugerencia. “*

Respecto a la divulgación de la información referente a la Contraloría de Servicios del INTA, las acciones para favorecer el acceso, la simplificación y una mayor divulgación mediante la página web, ´fueron sustantivas en el 2020, prueba de ello fue el estado de dicha página, la cual se ha ido consolidando y mejorando con información oficial más actualizada, labor que ha sido supervisada por esta Unidad con la responsabilidad del área de tecnologías TIC´s, y el Departamento de Transferencia e Información Tecnológica del INTA con lo cual, los usuarios se han visto beneficiados y la institución ha podido cumplir con lo establecido en la normativa que exige transparencia e información a la ciudadanía, situación que contribuye al acercamiento entre las partes, a fin de mejorar la gestión de los servicios brindados.

El accionar de la Contraloría de Servicios del INTA, ha permitido canalizar las consultas e inconformidades de los ciudadanos, de manera permanente, con lo cual la atención que se brinda, aun en el tiempo de pandemia, ha sido oportuna y efectiva, asesorando y mediando, cuando así es posible, entre las personas usuarias y los servicios que brinda el Instituto, de modo tal que se incremente la efectividad del logro de los objetivos institucionales y mejorando la calidad de los servicios prestados.

**3.3. Instrumentos de percepción**

La labor fundamental de la administración activa, primordialmente del jerarca, radica en conducir actividades para satisfacer objetivos determinados, planificando, organizando, dirigiendo, coordinando y controlando para ello el esfuerzo humano y el buen uso de los recursos disponibles en la organización, eso implica generar un ambiente de trabajo que, por un lado, contribuya con la prestación oportuna de los servicios que se brindan a los ciudadanos y la realización eficiente de las operaciones por parte de todos los funcionarios, y por otro, incentivar el apoyo continuo a las actividades, prácticas y mecanismos de control vigentes dentro de la organización.

Por ello, la Contraloría de Servicios del Instituto, aplicó para consulta un instrumento para medir el nivel de satisfacción, a una parte de la población que realizara algún trámite ante el INTA en el 2020*,* con la finalidad de medir la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios que han tramitado en las diferentes dependencias.

Entre los resultados generales del Informe de encuesta de satisfacción de los usuarios 2020, se identificaron los siguientes:

En el proceso de evaluación, es importante rescatar, que la Contraloría de Servicios del INTA, registró en el 2020, un total de calificación de “excelente” por parte de los usuarios con una valoración promedio de satisfacción del **95.0**%, aspecto que evidencia la atención que se brindó en la tramitación y seguimiento a las gestiones presentadas ante esta Unidad por parte de los ciudadanos. En el caso del 5.0% que indicó no estar totalmente satisfecho, se debió al tipo de resolución que se le brindó

* + 1. Elaboración, implementación y análisis de 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”***

La Unidad de Contraloría de Servicios del Instituto, facultada en la normativa que rige a esta dependencia mediante Ley Nº 9158, “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”*, Decreto Nº 34587-PLAN, *“Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*”, elaboró y trasladó a los usuarios que solicitaron o requirieron de gestionar ante la organización, algún tipo de servicio, trámite o solicitud de información un instrumento denominado “*Cuestionario para medir el nivel de satisfacción y percepción de impacto de los usuarios de los servicios que brinda el Instituto***”** el cual pretendecon la participación de la clientela, capturar la opinión que tienen de los servicios y de la atención obtenida en las diferentes unidades organizativas del Instituto, con la finalidad de conocer si se encuentra satisfecho o no con dicha atención y con el servicio proporcionado y cuyos resultados permitirán poder promover, un mejoramiento continuo y una eventual innovación en la prestación de los servicios que se brindan.

La Contraloría de Servicios actuando de oficio y por deber, emitió cuatro comunicados, donde garantizó a la población seleccionada, que se reservaría y protegería la identidad de las personas que realizaron el llenado de este instrumento, asegurándoles en todo momento la confidencialidad de los datos que brindarán.

Para este estudio, la Contraloría de Servicios aplicó un cuestionario a una muestra poblacional de 276 usuarios, los cuales representan alrededor del 31% de la población de clientes reportada por las diferentes dependencias del Instituto que fueron atendidos en el año 2020.

El estudio consideró en su consulta, además de los usuarios externos, a funcionarios tanto del Ministerio de Agricultura y Ganadería como a los del Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria INTA, como una población usuaria, que también requiere de atención y así poder valorar y considerar la información que brindaran sobre la percepción que tiene esta clientela, referido a los servicios que prestan las diferentes unidades organizativas del Instituto.

Siendo estos una parte importante de usuarios, este año se les consideró sobre su opinión, la cual debe tener un rol protagónico y más proactivo en la mejora continua en la calidad de los servicios que brinda la institución. La población muestral de funcionarios representó el **19.6%** del total de encuestados, mientras que la población de usuarios externos, significó el **80.4%** del total, teniendo una respuesta del **38.4%**

Fuente. Elaborado Contraloría de Servicios INTA 2020

El cuestionario fue trasladado mediante los oficios **JD-INTA-180-2020 y JD-INTA- 196-2020** a la población seleccionada, conteniendo estos, la razón de dicha consulta, el vínculo electrónico para accesar al instrumento y las fechas de vigencia para su llenado en la página electrónica de la Institución, la cual iba del día 10 de noviembre, hasta el 04 de diciembre 2020 como fecha límite de cierre para recepción de respuestas.

A su vez, se remitieron los días 23 y 27 de noviembre y 02 de diciembre 2020, tres (3) comunicados de recordatorio en formato PDF, solicitando el respectivo llenado del instrumento y avisando sobre la fecha límite de recepción.

El instrumento utilizado para la recopilación de la información, fue un cuestionario semiestructurado y autoaplicado. Este cuestionario se conformaba de cinco (5) apartados y treinta y siete (37) preguntas cada una con su respectivo espacio para contestar o marcar (Anexo 3)

Además, las variables que fueron consideradas, constituyen los elementos o términos que han sido observables en las inconformidades presentadas por los usuarios ante la Contraloría de Servicios del INTA y que se pudo determinar, se hayan sujetas a medición, pudiendo adquirir distintos valores en función de la variable y del sujeto que responde. Por ello, considerando los factores para evaluar la calidad de los servicios, se formularon las siguientes variables para efectos del presente estudio:

* Satisfacción con respecto a la confiabilidad de los usuarios con el servicio recibido.
* Satisfacción con respecto a la conformidad del servicio brindado por la dependencia del Instituto con las expectativas del usuario.
* Satisfacción con respecto al conocimiento legal y técnico que poseen los funcionarios del INTA.
* Satisfacción con respecto a la disponibilidad del servicio que se brinda.
* Satisfacción con respecto a la oportunidad con que el INTA brinda el servicio.
* Satisfacción con respecto al profesionalismo de los funcionarios.
* Satisfacción con respecto a la velocidad de respuesta de la institución para dar el servicio.

El informe también contempla **conclusiones y recomendaciones** para considerar por parte de la Administración, entre ellas se pone como ejemplos:

* La confiabilidad es la variable mejor evaluada por los usuarios por lo que se concluye que existe satisfacción estos, con respecto a la confiabilidad del servicio. Básicamente porque la información que dan los usuarios, se ajusta a la realidad y se recibe lo solicitado de acuerdo a lo pactado.

- Se recomienda a la Administración, coordinar con las unidades tecnológicas de información funcionales, el mantenimiento y mejoramiento del sistema de información actual y potencializar la posibilidad de acceso a este sistema a los usuarios (trámites en línea).

- Asimismo, se recomienda sobre el punto anterior, la elaboración de un plan de información y divulgación de los alcances de un sólo sistema de información, de manera que los usuarios conozcan y puedan aprovechar todas las herramientas con las que cuenta el sistema, en cuanto a seguimiento y control de las solicitudes de información requeridas para los diferentes trámites y para localización de información de interés en general.

* Para la variable conformidad se concluye que existe satisfacción de los usuarios con los servicios del Instituto.

- La satisfacción se debe principalmente a la conformidad entre lo solicitado y lo que recibe el usuario. Los factores que perciben los usuarios como insatisfactorios se refieren a la tramitología del proceso de identificar con claridad los requisitos, contactos, costos y documentación e información solicitada.

* El conocimiento que poseen los funcionarios que brindan los servicios, fue evaluado satisfactoriamente.

- Las respuestas favorables, se debe a que consideran que los funcionarios del INTA reciben adecuada capacitación sobre aspectos legales y técnicos.

-Se recomienda a la Dirección del Instituto, en coordinación con las unidades competentes y la Unidad de Planificación, realizar un plan de capacitación anual puntual dirigida a los funcionarios de la organización, en aspectos procedimentales, que permitan una actualización de los conocimientos en materia de atención/contratación.

* Se evaluó el apoyo de los funcionarios en los trámites, la disponibilidad para la atención, la disponibilidad de la información y la disponibilidad de los bienes y/o servicios solicitados, todo esto en función de la satisfacción de los usuarios.

- Se concluye que existe satisfacción en cuanto a la disponibilidad de los servicios. La satisfacción se debe según opinión del usuario, porque consideran que los funcionarios tienen una buena actitud para apoyar el trámite y para brindar información, la atención es muy buena y la información existente se puede mejorar. Sin embargo, se puede inferir, que el porcentaje de la población que contestó de forma desfavorable, que, aunque poco, evidencia problemas en procesos y falta de estándares de atención.

* La oportunidad de los servicios que brinda el INTA, evidencian el acierto o desacierto de cumplir con las expectativas de los usuarios en el tiempo adecuado y con la calidad esperada.

- En este aspecto se tiene que es una de las variables que obtuvo un menor porcentaje de satisfacción, por lo que se concluye que los usuarios del Instituto, se encuentran poco satisfechos en cuanto a la oportunidad de los servicios que se brindan. Según los usuarios existen factores que afectan negativamente la oportunidad del servicio, como lo son, la dificultad en el acceso de la información, la cual es poco evidente y flexible en la página electrónica, problemas de comunicación eficiente con algunas de las dependencias consultadas.

-El porcentaje de usuarios que contestaron esta variable de forma favorable, indican que hay posibilidades de una mejora sustancial en los procesos de trabajo, pero a su vez perciben que se han realizado cambios importantes en el último año.

* Las respuestas sobre la variable profesionalismo de los funcionarios, fue favorable.

- Señalan que los funcionarios tienen disposición y que su atención es amable a la hora de atender al usuario, sin embargo, la percepción desfavorable se basa en la dificultad que tienen para contactarlos. El usuario tiene “…*problemas para contactar al funcionario, pero una vez que lo contactan recibe un buen servicio*”. Además, hay dificultad para comunicarse telefónicamente y por correo electrónico (no contestan lo correos electrónicos) con algunos de los funcionarios

- Se recomienda a la Administración, fortalecer mediante un plan de capacitación anual, la de “Servicio al Cliente”, no sólo en el personal administrativo, sino también en el técnico, con la finalidad de reforzar la atención que se le debe dar a las necesidades del usuario. -- Es importante que se incluyan los temas de inconformidades y/o reclamos y estudios de satisfacción a los diferentes niveles de las dependencias del INTA, para que también se puedan establecer acciones preventivas y correctivas con respecto al servicio que se da a los usuarios.

- Es importante también que se establezca una metodología de comunicación oficial, que sea formal y eficiente.

* Los usuarios consideran que las gestiones tramitadas en el INTA, son acordes con el tiempo de duración, sin embargo, son susceptibles de mejora.

- Por ello es relevante a la Administración, revisar periódicamente los procedimientos actuales de trabajo, con lo que se podría identificar aquellas actividades que no agregan valor y las que podrían ser objeto de mejora, para que los trámites sean más expeditos.

En general los usuarios manifiestan estar satisfechos con los servicios que reciben, sin embargo, consideran que pueden mejorarse en aspectos tales como procedimientos, tiempos de respuesta, atención, participación ciudadana y comunicación.

Es importante que se fortalezcan mecanismos de medición que generen información necesaria para la toma de decisiones, para que se tenga un punto de referencia para la implementación de una mejora continua en la satisfacción y bienestar de los usuarios.

**3.3.2. Sugerencias de mejora a los servicios que brinda el Instituto, según percepción de las personas usuarias que contestaron el cuestionario de la Contraloría de Servicios en el año 2020**

* *Atención expedita y eficiente de las líneas telefónicas*
* *Asesoría en investigación*
* *Capacitar al personal en “atención al cliente*
* *Brindar información clara y consistente sobre el servicio*
* *Mejoras en la planta física.*
* *Falta capacitación al personal y hacerles entender que no es* ***opcional*** *el brindar un buen servicio.*
* *No existen canales de apertura por parte de la institución para que la ciudadanía pueda cocrear según sus intereses y requerimientos.*
* *El sistema no da pie a negociaciones o argumentación, es cerrado y no permite plantear cambios o alternativas, la función pública en un puesto no es sinónimo de capacidad, se debe estar abierto a la argumentación y se debe respetar la experiencia y los grados académicos de los usuarios y no simplemente ampararse al poder que da un puesto público.*
* *Horarios de atención arbitrarios*.
* *No es posible que manejen un horario de presentación de documentos hasta las 2 pm. Los que venimos de largo con temas de arreglos de carreteras nacionales, nos cuesta llegar en tiempo y he recibido amenazas de que no me recibirán documentos si llego tipo 2:05 pm, cuando todos sabemos que el horario de oficina es hasta las 4 pm.*
* *Falta articular más la labor técnica, con grupos de productores y con las Agencias de Extensión*
* *Se requiere más accesibilidad a las capacitaciones y apoyo técnico, y que estas estén más adaptadas a las necesidades de una gran variedad de problemas a productores. Requieren divulgar más sus servicios y posibilidades de apoyo y articular más con las agencias de extensión.*
* *Estoy satisfecho con la respuesta oportuna de sus funcionarios.*
* *Solo he participado en capacitaciones, los encargados son muy atentos y demuestran el esmero en su labor. Y cuando realicé consultas por el correo la respondieron a tiempo y en forma acertada.*
* *Me gustaría que muchos servicios o productos tuviesen plazos establecidos de entregas y se pudiesen solicitar por su página web.*
* *Muy satisfecho con las capacitaciones ofrecidas por la atinencia en los temas.*
* *Me parecen muy interesante los programas virtuales que han realizado, es lo que puedo valorar, ya que es lo que más he usado.*
* *Al hacer una exposición virtual siempre es saludable que dos o tres personas tengan la misma presentación en la computadora aparte del expositor oficial en caso de que le falle la conexión o imprevisto exista una continuidad inmediata y ya programada para no dejar a la espera la charla.*
* *Solo creo que debe dársele seguimiento y capacitación constante a los certificadores de uso para que se reduzca el volumen de documentos devueltos.*
* *Desde hace mucho tiempo hay quejas e inacciones por los servicios y nada mejora.*
* *Hay que meter duro la tijera en el personal, evaluar más seguido la satisfacción de los clientes y dar mejor servicio al cliente.*
* *Aunque ha habido una leve apertura a escuchar, ha sido más por presión de la Contraloría de Servicios. Falta humildad en algunos, se siente un gran ego al entrar a la oficina, faltan opciones de prevenir, en vez de corregir.*
* *Mejorar los servicios digitales y reducir los trámites*
* *Mande 2 abonos orgánicos y 3 meses después de solicitar los resultados llegó 1 e incompleto sin mi nombre y muy dudoso que fueran mis resultados y el otro ni llegó, la verdad una falta de honradez y respeto hacia el productor.*
* *Como mencioné antes, los servicios y el trato han sido más que satisfactorios, inclusive se me ha brindado asesoría y recomendaciones muy valiosas a partir de los resultados de los análisis que he solicitado. Los funcionarios han demostrado mucho interés por dar un buen servicio e ir más allá de la mera emisión de un reporte. Es muy apreciable también la experiencia que demuestran y la apertura a recibir consultas sobre los resultados. También resalto el muy buen trato y orientación del personal administrativo, principalmente quienes atienden al público, porque se siente el esmero en brindar un muy buen servicio.*
* *Excelente servicio la única sugerencia es que lo contacten a uno por teléfono, móvil, wasap y darle recordatorio de las reuniones en línea.*
* *Es importante que el INTA incremente la producción de semillas de Granos básicos en el país.*
* *Contar con mayor información sobre bambú, sus usos y aplicaciones en la infraestructura productiva de la finca y en vivienda rural.*
* *Los trabajadores se creen dueños del INTA, hacen lo que ellos quieran sin importar las demás personas.*
* *A nivel de análisis de laboratorio tienen que ampliar análisis de servicios y que estén paralelamente organizados con los requisitos que otras dependencias del MAG tienen para solicitar a acreditaciones.*
* *Los administrativos tienen una zona de confort y por eso no saben que hacen el resto de departamentos del INTA, ni les importa.*
* *Creo que el INTA debería encontrar la forma de dar a conocer a sus nuevos funcionarios, ya que los conocidos están por pensionarse y la relación dejará de ser personal.*
* *En el área de Cooperación Técnica no existe una paridad en la formalización de proyectos, algunos duramos hasta 8 meses en este proceso y se nos solicita muchos trámites, en cambio otros proyectos los aprueban sin estos requisitos, no hay igualdad en el procedimiento para todos los funcionarios. En COTECA es igual, la aprobación de formatos no es igualitaria para todos los funcionarios. En el Lab. de Suelos se dura mucho en tener respuesta cuando son muestras de proyectos. En el área de proveeduría se mal entiende el concepto de Unidad Usuaria y he solicitado muchas veces revisar las responsabilidades de nosotros usuarios y las del personal de proveeduría y no he tenido respuesta. Mi lectura es que a los funcionarios nos delegan tareas que debería ser parte de la proveeduría y no de las Unidades Usuarias.*
* *Personalmente, estoy muy agradecido con el servicio que me han brindado el INTA, específicamente en el laboratorio de suelos y aguas, donde he requerido de sus servicios desde que inicie mis estudios universitarios.*
* *Realmente hay una buena atención a los usuarios. Quiero mencionar que la evaluación de los estudios en el campo forestal la realizan colegas agrónomos. Considero que esa evaluación debe realizarla un profesional forestal.*
* *Mejorar tiempo de respuesta de resultados de muestras.*
* *Muy buena encuesta debería de realizarla una vez por año.*
* *A veces son muy negativos y poco tolerantes con el proceso, además de ser poco práctico, en mi caso en el órgano de inspección me han devuelto trabajos por puntos insignificantes que luego no me corrigen, el tiempo de recepción de documentos es muy limitado*
* *La ayuda técnica que brinda al productor es muy importante.*
* *Se debe dejar la política para otros momentos y la investigación debe ser nuestro centro de atención. Dar la sangre con valores, por la investigación honesta, con conocimiento, dirigida al usuario principal que es el agricultor costarricense. La institución no es para servirme yo, sino para servir para lo que fui contratado. Para brindar el mejor servicio de investigación del país. Se requiere de infraestructura, equipo de punta para todos, no solo para unos, por ejemplo, no se quienes manejan los drones del INTA.*
* *Es importante dar prioridad y reducir tramites en caso de emergencia, como lo es el COVID, no es posible que 6 meses después el INTA les proporciona una careta a los funcionarios, estas deben ser lo más inmediatas posible.*
* *Asesoría en investigación.*

**3.4**. **Labor de la Contraloría de Servicios ante la Comisión Nacional de Rescate de Valores y la Comisión Institucional de Valores MAG y Órganos Adscritos.**

La C.S. del INTA trabajó de pleno en la Comisión Institucional de Ética y Valores del Ministerio de Agricultura y Ganadería y de sus Órganos de Desconcentración Mínima y Máxima (INTA-SENASA-SFE), en el diseño, implementación y elaboración del *“Informe de resultados sobre la opinión de los funcionarios en el tema de ética y valores institucional*” cuya finalidad era conocer la opinión sobre la ética de los funcionarios del Ministerio, en cumplimiento de lo que establece la Ley General de Control Interno 8292, Sección I, Artículo 12 Deberes del Jerarca y Titulares subordinados en el sistema de control interno, la cual señala que, en materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir:

…Artículo 13: Ambiente de control. En cuanto al ambiente de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, … a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios.

La información que se obtuvo de esta labor, permitirá a las autoridades superiores, implementar acciones de mejora en pro de la institución y de la población meta que conforma el sector agropecuario de este país.

Los resultados obtenidos se podrán reflejar en oportunidades de mejora y actividades de control, permitiendo a las instancias ministeriales competentes, medir el avance en el cumplimiento del artículo 13 de la Ley de Control Interno, descrito en párrafos anteriores y la interiorización del Código de Ética y Conducta oficializado en el Ministerio.

Se obtuvo respuesta de 1069 funcionarios, lo que representó el 61% de la población total del MAG y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Mínima y Máxima que equivalen a 1745.

## Capítulo IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS EN EL 2020

Principales necesidades que tuvo la CS para llevar a cabo su gestión durante el periodo en estudio (año 2020).

1. La Contraloría de Servicios tiene limitaciones de personal, a pesar de que se prohíben las Contralorías unipersonales, la realidad es que no tiene asignado el personal mínimo establecido por Ley, y se halla conformada por un solo funcionario nombrado en una plaza de Profesional de Servicio Civil 3. (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158, emitida en el 2013, artículo 17 establece que es de dos funcionarios, tal como se detalla: “*La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización. Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.”)*

Por consiguiente, la capacidad del personal para ejecutar una correcta y oportuna gestión de ésta Unidad, tomando en cuenta fundamentalmente el bloque de legalidad y la naturaleza de sus operaciones, se ve limitada para poder actuar en otros ámbitos y dependencias de la institución, en competencias de asesoría, capacitación y promoción de las funciones inherentes de las CS.

Es preciso señalar que, desde la creación de la figura de encargado en la Contraloría de Servicios en el 2009, se le han asignado a esta Unidad otras funciones como recargo, situación que deviene en un debilitamiento del quehacer de esta Unidad (Oficial de Acceso a la Información, Oficina de Información, Comisión Institucional de Valores).

1. En cuanto al equipo asignado, ésta se halla fortalecida con instrumental moderno para su adecuado funcionamiento, no obstante, actualmente **carece de una línea telefónica,** ya que esta no ha podido ser habilitada. Desde el mes de agosto - octubre del 2020, la Contraloría de Servicios no cuenta con línea telefónica en la oficina, ni celular oficial, razón por la cual la comunicación y acceso de los usuarios a esta instancia, se ha visto afectada y de forma irregular la Contralora de Servicios ha tenido que aportar su número telefónico privado para poder brindar facilidad al usuario, situación que a la fecha perdura.
2. Por la situación emergente de este año, la labor realizada por la Contraloría de Servicios del Instituto mediante el TELETRABAJO, careció del equipo necesario para el adecuado desempeño, ya que esta Unidad sólo cuenta con una computadora Laptop portátil, donde se tienen todos los registros e información de los expedientes. El riesgo se fundamenta, en que, al estar realizando modalidad presencial en la institución, el traslado de éste equipo y su contenido, pueden verse comprometidos.

**Capítulo V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES.**

Principales deficiencias que presentó la institución para brindar los bienes y servicios durante el periodo en estudio (año 2020). Para ello, se toma en cuenta los resultados que obtuvo la Contraloría de Servicios, a partir del cuestionario aplicado de las inconformidades recibidas

|  |
| --- |
| DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES |
| 1. No brinda tramitología de servicios en línea. Esta es una de las mayores demandas y preocupaciones que expresaron los usuarios que respondieron el cuestionario de la Contraloría de Servicios en el 2020, pues se considera que es el momento adecuado para dar ese salto, por la implementación del teletrabajo, la restricción vehicular sanitaria y la modernización del sector público, aspectos que obligan a la institución, a identificar e impulsar un modelo más asequible y fácil para los usuarios de los servicios que se brindan. |
| 2. Exceso de requisitos y tramitología. Establecer un plan de revisión y actualización de los requisitos solicitados a los usuarios que requieren tramitar o adquirir algún servicio ante las diferentes dependencias de la institución con la finalidad de mejorar la calidad regulatoria y la simplificación de los trámites (eliminación o simplificación de aquellos requisitos, trámites y regulaciones que ya no son necesarios) |
| 3. Falta actualización de la información contenida en la página electrónica del INTA. A nivel técnico, de contenido y de diseño, para atraer a más usuarios y clientes y para mejorar la imagen de la institución y solventar la solicitud que tanto demandan los usuarios de los servicios del INTA, de poner los trámites que realizan en línea. |
| 4. Mejorar la atención y la información brindada desde la recepción. (*Atención expedita y eficiente de las líneas telefónicas).* La atención inmediata, la velocidad de respuesta y la calidad de atención que se brinda al contestar el teléfono por parte del funcionario(s) es esencial, ya que la persona usuaria siempre espera una respuesta o solución inmediata a su consulta. De hecho, un gran número de los reclamos recibidos ante la Contraloría de Servicios, se derivan de la inconformidad de que “…*no se le responde su llamada, no se le brinda información adecuada, oportuna y precisa sobre lo requerido, o sobre la manera en que se le trata”.* Esto ocasiona una pérdida de confianza e imagen de la institución ante la ciudadanía en general, problema que debe evitarse y corregirse desde la primera interacción que se plantea entre el usuario y la organización. |
| 5. No existen canales de apertura por parte de la institución para que la ciudadanía pueda cocrear según sus intereses y requerimientos. Ejemplo de comentario de usuario.: *“El sistema no da pie a negociaciones o argumentación, es cerrado y no permite plantear cambios o alternativas, la función pública en un puesto no es sinónimo de capacidad, se debe estar abierto a la argumentación y se debe respetar la experiencia y los grados académicos de los usuarios y no simplemente ampararse al poder que da un puesto público.”* |
| 6. Inconformidad por los horarios de atención (arbitrarios.) Ejemplo de comentario de usuario: *“No es posible que manejen un horario de presentación de documentos hasta las 2 pm. Los que venimos de largo con temas de arreglos de carreteras nacionales, nos cuesta llegar en tiempo y he recibido amenazas de que no me recibirán documentos si llego tipo 2:05 pm, cuando todos sabemos que el horario de oficina es hasta las 4 pm.”* |
| 7.Falta de respuesta y solución adecuada y oportuna a los intereses de los usuarios (resolución de conflictos). |
| 8. Falta articular más la labor técnica, con grupos de productores y con las Agencias de Extensión  *“Se requiere más accesibilidad a las capacitaciones y apoyo técnico, y que estas estén más adaptadas a las necesidades de una gran variedad de problemas a productores. Requieren divulgar más sus servicios y posibilidades de apoyo y articular más con las agencias de extensión.”* |

Fuente. Elaborado Contraloría de Servicios INTA Año 2020

## Capítulo VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados de la gestión contralora, se indican en la siguiente tabla:

¿Cuáles fueron las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución, entendidos como los máximos jerarcas, para mejorar la prestación de los bienes y servicios institucionales, en el año de gestión al que corresponde el presente Informe?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **RECOMENDACIÓN EMITIDA** | **BIEN O SERVICIO AFECTADO** | **DEPENDENCIA INVOLUCRADA** | **SUBDIMENSIÓN** |
| 1 | **Consideraciones sobre algunos de los conceptos del oficio** DIDT-INTA-322-2020 del 24 de marzo de 2020, del Departamento de Servicios Técnicos**. Atención de los usuarios de los servicios que brinda el INTA:**   1. Acatamiento de Directriz Ministerial Nº 002- MAG -2020 sobre regulaciones, emitida marzo del 2020, indicando sobre la forma en que se deben brindar los servicios ofertados por la institución durante la emergencia provocada por el Covid-19.: *Que, a fin de mantener las medidas de seguridad e higiene obligatorias, entre las cuales está la obligada distancia mínima de dos metros entre personas,* ***todos los trámites presenciales quedan suspendidos, así como los términos o plazos de vencimiento, trasladándose automáticamente estos plazos cuando así lo decrete el Gobierno oficialmente y se instruya nuevamente por esta Dirección.***   *(..)Tercero:* ***En virtud de lo anterior quedan validados todos los trámites que realicen los productores de manera digital ante los medios electrónicos que cada oficina disponga, exceptuando los trámites que requieran actuación personal, que quedan suspendidos****.*  *Cuarto:* ***Cada oficina debe comunicar a los productores el número de las líneas telefónicas habilitadas, así como los correos oficiales para recibir las gestiones****.”*   1. Es por ello que se le recomienda a la Dirección Ejecutiva del INTA, considerar que el Oficio emitido por el Organismo de Inspección, mediante el Código: OR-PG-01-R10 el 26 de marzo del 2020, dirigido a los Inspectores de Suelos, donde se señala que: *“ …****se suspende por tiempo indefinido la entrega y recepción de documentos,*** *hasta el momento en que el Gobierno de la República nos indique un retorno a una relativa normalidad(…)”,*  **estaría contradiciendo lo estipulado por el señor Ministro**, **ya que lo que se pretende es evitar que el ciudadano tenga que apersonarse a las oficinas del Ministerio, a realizar presencialmente los trámites que realizan, pudiendo registrarse estos, de manera digital mediante diferentes medios electrónicos y según lo que cada oficina disponga**. 2. 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. 3. Considerar las revisiones y ajustes necesarios, para todos aquellos trámites, autorizaciones, licencias y permisos que se brinden a través del Instituto al administrado. Ninguna directriz institucional se halla exenta, de revisión y ajuste, a fin de facilitar y agilizar al usuario los requisitos de un trámite. | Atención Usuarios Certificadores Habilitados Estudios de Suelos. | Departamento Servicios Técnicos: Organismo de Inspección | Atención a la persona usuaria |
| 2 | Requerimientos o valoraciones presentados ante la Contraloría de Servicios del Instructivo: “***Política de Derecho de Petición del MAG y sus órganos adscritos***.”  Recomendaciones emitidas a la consulta realizada por la Auditoría Interna del SFE sobre aspectos a incluir en el IGI: Acciones a desarrollar para incluir en el PAO: **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.  **Recomendaciones:** *Requisitos para solicitar información a la institución:*  *Las peticiones se formularán:*   1. *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 incompleta.*  *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:*   1. *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.* 2. *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.*  **Se realizaron los ajustes del proceso 5P05-01, Es importante considerar que estos cambios están directamente vinculados con toda persona usuaria que requiera un trámite relacionado con la política señalada.** | Instructivo: “***Política de Derecho de Petición del MAG y sus órganos adscritos***.” | Contralorías de Servicios MAG/INTA/SFE | Atención a la persona usuaria |
| 3 | Derecho Respuesta mediante Oficio **JD-INTA-167-2020** de 28 de setiembre de 2020, dirigido Jefatura Administración de Recursos y Proveeduría INTA.  Derecho Respuesta usuario que presentó inconformidad el 02 de setiembre 2020 por atraso en pago de facturas por servicios brindados al INTA y por proceso de reajuste precios presentado principio de año  Respuesta C.S:   1. Con la finalidad de agilizar el proceso se traslada directamente lo consultado al Departamento de Proveeduría del Instituto, para el respectivo trámite y respuesta. 2. Es criterio de esta Unidad, que para la claridad y simplificación en el proceder administrativo y con la finalidad de mejorar y eliminar trabas y formalismos que impidan el accionar ágil y efectivo para aumentar la eficacia, pertinencia y utilidad de la organización, se debe facilitar al usuario, todo lo solicitado concerniente con el trámite que éste realizó ante la instancia, informándole en caso de que así sucediera, sobre la omisión, error o documentación incompleta, por una única vez y en el plazo establecido en la Ley N° 8220, “Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos” 3. La información que presenta un administrado ante una entidad, “…o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.” 4. Todo funcionario público está obligado a proveerle al ciudadano, información sobre el estado y resolución del trámite y sus requisitos (Ley N° 8220, artículo 5), debiendo crearse un expediente numerado y foliado, para efectos de la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante la entidad y en caso de ser estos, documentos físicos, “…incluir una hoja de control con el nombre completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. En el caso de documentos electrónicos, al administrado se le asignará un código para el acceso y seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual mostrará una bitácora de trámite con la misma información consignada en la hoja de control.” 5. El artículo 6 de la Ley 8220 sienta como un deber general de la actuación administrativa, independientemente del procedimiento que resulte aplicable, el prevenirle al administrado subsanar los defectos o faltas de la solicitud que haya presentado y esa prevención que es única suspende el plazo para resolver, al determinar que la “…Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado. La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez”. 6. En el ejercicio de su competencia, su dependencia debió verificar el cumplimiento de los requisitos legal o reglamentariamente exigidos en los diversos trámites que gestionó el usuario y para este efecto, debió verificar la información que ha sido presentada por la empresa citada (el administrado) y en caso de omisión o defecto, prevenirle de los requisitos omitidos o realizar aclaraciones. 7. 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.   **RESPUESTA D.E**.: “*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*.” | Pago servicios/Derecho Respuesta | Departamentos de Administración de Recursos y Proveeduría INTA | Tramitología y gestión de procesos |
| 4 | **Denuncia** tramitada mediante Oficio **JD-INTA-158-2020** de17 de setiembre de 2020, dirigido al encargado del Organismo de Inspección. Denuncia de ciudadano por una eventual ***“…estafa en estudio de uso de suelos***  ***y requiere información sobre lo contratado y que nunca le fue entregado”***   1. Con sustento en los hechos, se considera conveniente, brindar al ciudadano una respuesta adecuada y oportuna, previo al análisis por parte del Organismo de Inspección de lo solicitado, ya que aparentemente se evidencia una eventual responsabilidad por parte de XXX, el cual, al día de hoy, no se halla habilitado en el Registro de Inspectores de Suelos. 2. Se recomienda realizar el seguimiento el cual permita aportar las eventuales pruebas declaradas en esta denuncia, en virtud del poder de dirección que tiene la Administración para el cumplimiento de tales fines, y teniendo ésta la potestad y el deber de fiscalizar las acciones competentes. 3. Se solicita brindar al denunciante, una respuesta pronta y veraz en protección de los intereses del INTA, lo anterior dentro de los plazos de ley a que tienen derecho los ciudadanos, a fin de no exponer a la institución a un eventual conflicto de su imagen. 4. Se solicita también informar y copiar a esta Unidad en el corto plazo, de la explicación y acciones que el Órgano de Inspección traslade al ciudadano, a efectos de cerrar el actual expediente.   **Respuesta** **O.I**: “…*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.*  *Se estableció comunicación el día de hoy con el profesional encargado Ing. xxx y se le consulta sobre el trámite del señor xxx, el mismo indica que lo entregará la próxima semana, cabe resaltar que****no es responsabilidad del departamento si la misma lo entrega o no****, por lo cual se le sugiere la próxima semana realizar nuevamente la consulta para darle seguimiento al mismo.”* | Estudio de Uso Conforme Suelos | Departamento Servicios Técnicos: Organismo de Inspección | Tramitología y gestión de procesos |
| 5 | Criterios y recomendaciones de la Contraloría de Servicios a la Unidad de Control Interno del INTA, en el ámbito de los planes de mejora institucional y la satisfacción de los usuarios de los servicios del INTA:  1. El papel de la Contraloría de Servicios del INTA, como unidad asesora.  2. La percepción y la calidad de los servicios que el Instituto brinda a la ciudadanía.  3. Las recomendaciones que se generan de las inconformidades o estudios que tramita la C.S. y como estas pueden verse reflejadas por parte de la administración en eventuales planes de mejora en el INTA.  Que esta Unidad, según el Artículo 13 de la Ley 9158: “…ejerce sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración, por ello, no se realizan funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones.”. Que su fin esencial, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la ley, es promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan la institución. Se brinda asesoría mediante charla virtual: “Proceso de valoración del riesgo. Inconformidades Tramitadas ante la Contraloría de Servicios y los Planes de Mejora. 2020” | Mejora continua a servicios brindados. | Control Interno | Atención a la persona usuaria |
| 6 | Oficio **JD-INTA-054-2020** de 05 de abril 2020, dirigido a la Unidad de Planificación Institucional sobre Plan de Mejora 2019 del Índice de Gestión Institucional del Instituto.  **RESPUESTA A LO SOLICITADO** sobre “…*elaborar un plan para mejorar y elevar las calificaciones obtenidas*”. No es función de competencia de la Unidad de Contraloría de Servicios, al ser estos factores, del dominio de la administración activa del INTA. Decreto Ejecutivo N.° 34587-Plan, como la Ley N.° 9158, y su reglamento Nº 39096-PLAN de forma expresa lo manifiestan los **ARTÍCULO 10-** ***Del (la) Contralor (a) de Servicios****.* (Decreto Ejecutivo N.° 34587-Plan) y el **ARTÍCULO 13**-**Sobre la Independencia de las Contralorías de Servicios**. 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.  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.  **a.** 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.)*  b. Esta 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)  c. Los puntos **b.**  y **c.**  son responsabilidad del encargado (s) de implementar las mejoras regulatorias y la simplificación de trámites en el INTA, según Ley Nº 8220, 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.  d. 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.  *e. Las preguntas 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?; 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?*  Y *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 son acciones de competentes a las diferentes dependencias que realizan tramitología a nivel del INTA. 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.  f. 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. 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.   g. 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.  h.Este posible Plan de Mejora para la Contraloría del INTA, estaría incorporando 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 2020 | Mejora continua a servicios brindados/Imagen Institucional | Unidad Planificación | Tramitología y gestión de procesos |
| 7 | La Contraloría Servicios considera inaceptable el procedimiento de respuesta brindado a ciudadano mediante oficio **DAF-INTA-640-2020** de29 de setiembre de 2020 del Departamento de Administración de Recursos.  Improcedente resolución administrativa:. La C.S. recibe oficio DAF-INTA-640-2020 documento que se traslada a la Contraloría, en respuesta al oficio enviado el día lunes 28 de setiembre por esta Unidad, en el cual es claro al indicarse, 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 el usuario.  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.  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.  Se recomienda se informe de manera inmediata al denunciante, manteniendo el debido proceso.  **RESPUESTA** oficio DAF-INTA-640-2020 en respuesta a la denuncia comunicada mediante el oficio JD-INTA-167-2020 por la representante de la empresa Servicios de Limpieza YAMI, S.A.  **RESPUESTA DENUNCIANTE**: Respuesta mediante oficio DAF-INTA-640-2020 del Departamento Administración Recursos. ACEPTADA: “*Estamos totalmente de acuerdo con el oficio DAF-INTA-644-2020 enviado por ustedes. Ya enviamos y aclaramos todo lo solicitado, por lo tanto, solicitamos lo más pronto posible se revisen los reajustes* | Inadmisibilidad en resolución brindada a usuario. Atraso  Pago servicios/Derecho Respuesta | Departamentos de Administración de Recursos INTA | Tramitología y gestión de procesos |
| 8 | Respuesta de la C.S a consulta Unidad Planificación:  Requerimientos y responsabilidades de la C.S en Informe de la Contraloría General República (formulario).  **Pregunta: Indicar si para la planificación de los servicios previstos por la Estación para el periodo 2019, se consideraron los siguientes aspectos: Identificación de los productos del servicio.**  **Respuesta**   1. Lo planificado por la administración, no es competencia de la Unidad C.S. 2. La C.S. determina y actualiza, 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 servicios ofertados, se le solicita a la instancia competente, actualizar y subir los datos a la web. 3. La C.S. consulta a las dependencias sobre los cambios o requerimientos nuevos que se les solicitan a los usuarios y se verifica que estos posean justificación en norma establecida. (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 sí**.   **Determinación de los efectos que se generan con la prestación de los servicios.**   1. ¿Cuáles efectos y en qué espacio? A que se refiere. Si es el impacto en la población usuaria, esta unidad no tiene competencia sobre lo consultado.   **¿Se consideraron las necesidades de los usuarios en la planificación de los servicios?**   1. Se refiere a si la Institución considera 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 los 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**: | Mejora a servicios brindados Estación Experimental | Unidad Planificación | Tramitología y gestión de procesos |
|  | **Inconformidad tramitada por la Comisión de Certificadores mediante Oficio JD-INTA-094-2020** de 23 de junio de 2020, dirigido a Junta Directiva, en contra del Departamento de Servicios Técnicos: Órgano de Inspección y de la Dirección Ejecutiva  El oficio solicita a la Contraloría de Servicios, instrucciones para: a. “…cual debe de ser el trámite que debemos de realizar, o a cuál instancia acudir, en relación con el hecho de que no hemos recibido contestación alguna en los tiempos perentorios (anexo 1), por parte de las autoridades del INTA, en relación con petitorias que hemos realizado formalmente ante el Ingeniero Renato Zúñiga y ante el Director Ejecutivo.  Solicitan el derecho de respuesta, al que todo ciudadano tiene lícito exigir a la función pública: “…*lo menos que podríamos esperar de la Administración es el deber de respuesta con el administrado, que de estar burocráticamente mal redactadas nuestras solicitudes, como mínimo se debería de contestar según lo estipulado en la Resolución N°10929-2002 del 20 de noviembre del 2002. (…) atravesamos tiempos difíciles a nivel nacional, sin embargo, esto no da pie a que no se atiendan nuestras solicitudes, las cuales lamentablemente son reiterativas y están debidamente documentadas”*  **Recomendaciones C.S:**   1. Que se informe sobre lo que se vaya a resolver por la Administración del Instituto. 2. Procura de proteger y conservar la imagen y percepción institucional que de ella tengan los usuarios, así como el mandato de garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico. 3. La Contralora de Servicios, ha tramitado otras inconformidades similares, donde aparentemente se podría estar evidenciando una deficiente comunicación y coordinación entre la Administración del Instituto y el grupo de Certificadores Privados, el cual en última consideración, son usuarios de un servicio que brinda el Instituto y sobre el cual, se tiene la obligación como entidad pública, de garantizar el respeto de los derechos de las personas usuarias, respecto de los servicios que reciben de la organización y garantizándole al administrado, la promoción de políticas de calidad en la prestación de los servicios que brindamos, el cumplimiento de los estándares de calidad de estos servicios mencionados y de sus procesos de mejoramiento continuo e innovación. 4. La participación del ciudadano en solicitar mejoras de los servicios que brinda la organización, es un deber y un derecho que le está dado mediante ordenamiento jurídico (Ley N° 9158, artículos 30 y 31) señalando:    1. Coadyuvar en el mejoramiento continuo e innovación de los servicios, mediante la presentación de gestiones ante las contralorías de servicios.    2. Velar por que las personas prestadoras de los servicios rindan cuentas de lo actuado, de lo no ejecutado y los motivos de su no ejecución. “(Art. 30) “1) Recibir de las organizaciones servicios de óptima calidad, de forma efectiva, continua e innovadora. 2) Plantear gestiones respecto de los servicios que reciben de las organizaciones que los brindan y sobre las actuaciones de las personas funcionarias, empleadas o representantes en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afectan, directa o indirectamente, los servicios prestados o la imagen organizacional. 5. Recibir, de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de las organizaciones que brindan servicios, un trato respetuoso y una respuesta oportuna a su gestión.” (Art. 31) 6. Anteriormente se han suscitado una serie de inconformidades relacionadas al tema vinculante y esta, a través de su Informe Anual de Labores, año con año evidencia ante las autoridades del Instituto, una serie de inconformidades que interponen los usuarios del servicio que se brinda a través del Órgano de Inspección del Departamento de Servicios Técnicos del INTA, (Ciudadanos que han contratado el servicio de los Certificadores Privados y los mismos Certificadores Privados). 7. Ha brindado recomendaciones a la Administración, a fin de que se considere la implementación de eventuales mejoras para los procesos que conlleva la prestación de éste servicio, así como la simplificación y automatización de estos. Como respuesta de la Administración, se traslada a la Contraloría de Servicios para su conocimiento y aportes, la redacción de un proyecto de decreto, con el cual, una vez oficializado, se espera pueda normar dicha función. Sin embargo y a la fecha, aun pudiendo contar el Instituto con dicho instrumento, el DERECHO DE RESPUESTA que se le debe a la ciudadanía, se halla sobre el establecimiento de dicha norma, y al ser reiterativas y constantes las ocasiones en que esta Unidad ha recibido y sigue recibiendo reclamos por parte del grupo de certificadores privados, se recomienda a la administración y las instancias competentes del INTA, que actúen acorde a lo establecido en el ordenamiento jurídico, el cual es vasto y exhaustivo en lo que establece, cuando un ciudadano demanda a la función pública, respuesta a sus consultas, debiendo ser atendidas de una manera inmediata y adecuada. 8. Al igual que el Órgano de Inspección ha implementado una serie de regulaciones y obligaciones con este grupo de profesionales, es obligación de la Institución atender las consultas o inconformidades que estos plantean, y realizarlo debidamente en tiempo y forma, tal y como lo establece la normativa y las directrices que rigen a la administración pública. Para ello, la legislación señala de conformidad con lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, cuando se refiere al derecho de petición y de obtener pronta resolución, (artículo 27 de la Constitución Política) y no hubiere plazo señalado para contestar: 1. “…se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos 10 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. (…)”. (Resolución N.° 643-1993 del 8 de febrero de 1993) 9. 2. La Administración tiene la obligación de explicar las razones que le impiden cumplir con la solicitud de información en tiempo, de forma clara, profusa y detallada. 10. La Administración está obligada a explicar, dentro del plazo exigido por la Ley, las razones por las cuales no pueda dar cumplimiento a lo pedido, explicación que deberá ser clara, profusa y detallada con el objeto de que el petente debidamente informado, sepa a qué atenerse. (…)”. (Resolución N.° 10929-2002 del 20 de noviembre del 2002) Si la instancia a la que los certificadores solicitaron la información, hubiera requerido de un plazo mayor para responder, debió haberlo informado al solicitante, haciéndole ver el estado en que se halla su gestión, el tiempo promedio que tardaría para resolverle y las razones que justifican dicho atraso. 11. Caso contrario podría asumirse por parte de éste, como lesión a su derecho de petición, pronta resolución y acceso a la información. 12. Es improcedente que el funcionario o la Administración, aleguen que una solicitud es compleja para efectos de extender o dilatar el plazo de entrega o de resolución, cuando se trata de información que debe estar registrada, actualizada o contenida dentro de los procesos ordinarios, de forma clara y definida. Las peticiones puras y simples de información, donde el administrado únicamente lo que gestiona son datos de su interés, que no conllevan un trámite complejo a fin de otorgar la respuesta, normalmente están regidas por lo que dispone el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional, en donde se estipula que la respuesta deberá darse dentro de los diez días siguientes a la recepción de la petición. “Excepcionalmente, si la contestación no puede brindarse dentro de ese término por razones justificadas, la Administración está obligada a explicar, dentro del plazo exigido por la Ley, cuáles son los motivos por los que no puede atender la petición en ese momento -obviamente, en el entendido de que más adelante, cuando pueda hacerlo, deberá responder cabalmente la petición.” (Resolución N.° 9540-2008 del 10 de junio del 2008)” 13. Considerando que lo solicitado por los Certificadores Privados, se trata de información relacionada con prestación de servicio esencial, ante ello, la legislación determina la obligación de la Administración de realizar la entrega de manera inmediata. “(…) Al tratarse de información relacionada con la prestación de un servicio público esencial, se tiene por acreditada una infracción al artículo 30 de la Constitución Política (…).” (Resolución n.° 12577-2010 del 23 de julio del 2010) Criterio reiterado. La demora excesiva e injustificada en la entrega de información o respuesta gestionada por el ciudadano ante lo administrativo, constituye una vulneración del derecho de acceso a la información pública. 14. La Contraloría de Servicios considera que el señalar o indicar situaciones particulares de la organización y, sobre todo, el no brindar la atención y respuesta directa y adecuada sobre lo que se ha consultado, pone en riesgo la integridad y la imagen de la institución y, con el fin de proteger los intereses del ciudadano y del Instituto, se recomienda brindar respuesta a lo solicitado, cual fuere esta, mientras sea directa, transparente y coherente con relación al servicio público que se está regulando. 15. Aparte de las medidas que vaya a asumir la Administración del INTA sobre lo expuesto en la inconformidad presentada, la Contraloría de Servicios recomienda atender de forma adecuada, las solicitudes gestionadas por los certificadores privados, brindándoseles respuesta oficial por parte de las autoridades del INTA, en relación con las petitorias que han realizado formalmente ante el Ingeniero Renato Zúñiga y ante el Director Ejecutivo del Instituto. 16. Implementar un proceso de revisión y mejora del servicio que se brinda mediante el Órgano de Inspección, cumpliendo con lo establecido en la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, su reglamento y la vinculación con normativa nacional asociada a la eficiencia y control del servicio público sobre el exceso de requisitos y trámites. Dicha implementación, podría permitir alianzas coordinadas con mayor transparencia y eficacia en el diseño de los procesos. Esta labor puede ser establecida a través de un equipo interdisciplinario. tanto de profesionales especializados del INTA; Certificadores Privados y otras representaciones idóneas, con el fin de lograr evaluar y revisar las directrices emanadas, el diseño del nuevo reglamento, los alcances actuales y su vigencia, elementos y conceptos técnicos, a fin de que se pueda llegar a un consenso entre las partes interesadas. 17. El establecer o efectuar por parte del INTA una mejora del servicio que se brinda al usuario, en acatamiento de la Ley N° 8220, , protegería al administrado o ciudadano Contraloría de Servicios de una eventual ineficiencia administrativa, del incumplimiento de la ley, de actos de corrupción, de exceso de papeleo, discrecionalidad del funcionario y de la imposibilidad de desarrollar actividades productivas, permitiendo mediante la rendición de cuentas, generar transparencia, participación ciudadana y reglas claras y objetivas. 18. Socializar con los interesados y previo a su oficialización, el proyecto de decreto que regulará al Órgano de Inspección y a la gestión que realizan los Certificadores Privados. Esta función se encuentra plenamente identificada en los procesos de Mejora Regulatoria que establece el MEIC a través de su Ley, donde se indica claramente, que toda regulación que se genere en la función pública, debe ser fácil de entender, así mismo todos los trámites y requisitos deben basarse en los fundamentos legales y técnicos: a. Principio de Legalidad. b. Principio de Economía Procesal c. Principio de Transparencia d. Principio de Publicidad e. Principio de Celeridad. f. Principio de Eficiencia y Eficacia 19. Con reglas claras, todos los trámites, requisitos, procedimientos, instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes a la tramitación del interesado, deberá presentarse únicamente la información, documentación y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados. 20. La publicación deberá realizarse a través de leyes, decretos ejecutivos, reglamentos en el Diario Oficial La Gaceta, registrar los mismos en el Catálogo Nacional de Trámites, sin perjuicio de que puedan ser luego divulgados en otro medio digital. (Artículo 4 de la Ley y Capítulo III, artículo 26 siguientes y concordantes del Reglamento). 21. La Administración no puede solicitar información que no esté expresamente señalada en una ley, decreto ejecutivo o reglamento. 22. Finalmente, se solicita informar a esta Unidad en un plazo razonable, la respuesta y acciones que la Administración vaya a tomar, a efectos de que se informe de manera directa al denunciante grupo de profesionales que se conformaron en una Comisión, a la dirección que refieren lelosmurillo@gmail.com, copiándosele a esta Unidad de Contraloría de Servicios lo resuelto, a fin de poder archivar el expediente. | Incumplimiento de acuerdos y Derecho de petición y pronta Resolución | Departamento de Servicios Técnicos: Órgano de Inspección y de la Dirección Ejecutiva | * Información * Atención a la persona usuaria * Tramitología y gestión de procesos |

Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a Mideplan, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS

1. **Otras recomendaciones**

La Contraloría de Servicios del Instituto, en sus funciones de revisar, asesorar y proponer dentro de un marco preventivo y correctivo, y con el objetivo de coadyuvar con el INTA a un funcionamiento más eficaz y eficiente; durante el ejercicio del 2019, buscó contribuir en la mejora de implementación de los siguientes programas generales:

1. Se recomienda mejorar y agilizar los trámites gestionados por los usuarios a través de la Contraloría de Servicios, estableciendo las disposiciones que rigen los procesos de comunicación de resultados a la ciudadanía (Derecho de Respuesta). Se estaría procurando con ello, una comunicación efectiva de los resultados del trabajo de la C.S a los diferentes usuarios de nuestros servicios.
2. La tarea llevada a cabo durante el 2020, se hace cada vez más evidente que las personas usuarias, poseen una mayor concientización sobre el derecho que tienen de gestionar ante la administración pública en materia de rendición de cuentas y reclamos. Esto obliga al Instituto mediante su quehacer diario, el fortalecer y promover un mayor compromiso de parte de las diferentes dependencias que brindan servicio al público, mejorar la calidad del servicio, la atención brindada y una pronta y certera respuesta a lo solicitado por el ciudadano, con el fin de mejorar la percepción que este tiene de la labor que realiza el INTA.
3. Se debe promover mayor rapidez en los plazos de respuesta y que estos sean canalizados en el interés de los usuarios y no en una justificación sobre lo actuado, así como la necesidad de tomar medidas de nuestra parte, para aumentar la productividad y las mejoras necesarias para que tanto la calidad en la atención que se brinda, así como la calidad de los servicios y productos que se nos demanda como institución cada día puedan ser más eficientes y mejores.
4. Nuevamente en el 2020, mediante las recomendaciones en diferentes informes, la Contraloría de Servicios, ha evidenciado la necesidad por parte la administración de tomar medidas a fin de incorporar los trámites que brinda el INTA a la ciudadanía, debidamente registrados con todas las regulaciones exigidas, en el Catálogo Nacional de Trámites del MEIC, lo cual implicaría un análisis sobre los requisitos y la normativa que sustenta cada uno de ellos. Este proceder sería muy productivo, permitiendo identificar oportunidades de mejora que serán retomadas en los próximos planes de la Mejora Regulatoria al interior del Instituto, como una cultura que promueva a través de las recomendaciones que emiten la C.S. y otras instancias de control, asegurando cambios que agreguen valor para el cliente externo y para la institución.
5. Crear conciencia sobre las funciones y responsabilidades que ejercen los funcionarios del INTA, principalmente en los rubros seleccionados como servicios y productos, y sobre la calidad del servicio al cliente que se debe brindar y que estos se realizan en apego al marco normativo, cumpliendo con estándares de calidad

## Capítulo VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA.

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

1. Que la Secretaria Técnica retome y actúe en su rol protagónico en la conducción del fortalecimiento de las Contralorías de Servicios, ejerciendo más presencia ante los Jerarcas directamente sobre la difusión y alcances de la Ley 9158, su Reglamento y Lineamientos emitidos para el SNCS.
2. Consolidar y facilitar a las Contralorías de Servicios colaborando con ellas en emitir directrices y lineamientos más proactivas y orientadas, para que las C.S. cuenten con los instrumentos necesarios que le permitan mejorar y posicionarse en los servicios que brindan a la ciudadanía.
3. Buscar estandarizar en lo posible los procesos y procedimientos de la gestión de las contralorías, que, aunque ya la ST ha realizado un gran esfuerzo en esta materia, se requiere de mayor compromiso para promover la eficacia y eficiencia de las diferentes C.S adscritas al Sistema.
4. Interponer sus oficios para orientar aquellos procesos que varias instituciones llevan a cabo, mediante representación regional-local y que se encuentran operando desde una sola Contraloría de Servicios, quizá unipersonal. Con este escenario no se logrará proyectar parámetros del alcance ni de la profundidad de las acciones en la escena político-institucional del país.
5. Propiciar una mayor participación técnica a través de capacitaciones formales en apoyo a la gestión normativa de las CS.
6. Promover otros mecanismos de participación ciudadana, que no sean solo los mecanismos de consulta, para brindar información actualizada, oportuna y precisa de los servicios que ofrecen las CS y las instituciones a la ciudadanía.
7. Propiciar y fortalecer encuentros entre el ST y CS, con los Jerarcas institucionales, con una misma naturaleza jurídica a fin de homologar tanto el empoderamiento de estas unidades, así como procesos de trabajo, acuerdos conjuntos que mejoren la gestión de cada CS.

**VIII: ANEXOS**

**ANEXO 1: Tablas Excel**

**ANEXO 2: CUADRO 2 Resumen gestiones e informes Contraloría de Servicios INTA. Año 2020**

**ANEXO 3: FORMATO CUESTIONARIO C.S 2020: *“CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE IMPACTO DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL INSTITUTO AÑO 2020”***

**RESUMEN GESTIONES E INFORMES CONTRALORÍA DE SERVICIOS INTA. AÑO 2020**