**INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INSTITUCIÓN: Fondo Nacional de Financiamiento Forestal**

**NOMBRE DEL JERARCA: Ing. Jorge Mario Rodríguez Zúñiga**

**NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Krisley Dayan Zamora Chaverri**

**INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2017**

**FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: marzo 2018**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| RECOMENDACIÓN EMITIDA | FECHA Y OFICIO | SERVICIO AFECTADO | DEPENDENCIA INVOLUCRADA | SUBDIMENSIÓN | HUBO ACEPTACIÓN | | | ACCIONES REALIZADAS | | RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR | | SOLUCIÓN ALTERNATIVA | MEJORA ALCANZADA | ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA |
|  | **Si** | **No** |  | |  | |  | |  |  | |
| Información de la institución como números telefónicos y dirección física de las Oficinas de Fonafifo sean ubicadas de forma visible en el sitio web de la institución.  Posibilidad de que la Unidad de Informática pueda agregar de forma visible en la página web un link o un buzón pequeño que indique “Envío de Currículo” o “Hoja de vida” o “Envié su currículum aquí”, o en su efecto si la Jefatura de Recursos Humanos considerara otro tipo de mensaje al respecto, de manera que el usuario pueda acceder directamente sin tener la necesidad de estar consultando a la Contraloría de Servicios sobre cómo puede enviar su hoja de vida a Fonafifo. | Reunión efectuada entre la Contraloría de Servicios y la Jefatura Unidad de Informática, Correo electrónico dirigido al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática  emitido el día 12/01/2017  Correo electrónico al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática, con copia al Lic. Sergio Fonseca Castillo, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos el día 14/03/2017 | Usuarios página web | Unidad de Informática | Información  Información | X  X |  | La Unidad de Informática de la institución ya realizó la Contratación de la empresa que se encuentra diseñando el nuevo sitio web, la cual ha coordinado con la Comisión del nuevo sitio web, de manera que todos estos aspectos ya son contemplados, se prevé que el sitio web esté listo para junio 2018.    Dichas sugerencias fueron acogidas por el Jefe de la Unidad de Informática y se harán los esfuerzos para que las mejoras puedan ser implementadas en los próximos cambios a realizar a la página web del Fonafifo durante al año 2017. | | N/A  Las acciones no realizadas durante el año 2016 por la Unidad de Informática se debieron a la carencia de contenido presupuesto para contratar a la empresa consultora que llevará a cabo las modificaciones en la página web institucional, mismo que se espera pueda ser ejecutado durante el año 2017. | | N/A  Aunque son pocos los casos, el usuario que presente algún tipo de dificultad para ubicar la opción de consultas en la web o no sepan cómo utilizar el módulo de consultas, puede comunicarse con los funcionarios de las oficinas regionales, Gestión de Servicios Ambientales y/o Contraloría de Servicios en donde se les brinda el acompañamiento y explicación oportuna para que pueda realizar la consulta de forma exitosa. | | La nueva página web contiene la información de datos de contacto, ubicación de las oficinas de forma visible para sus usuarios y público en general.  Posibilidad al usuario de realizar o iniciar trámites en línea mediante el uso de una plataforma que permita la recepción de documentos con firma digital.  Con la incorporación del nuevo sistema así como con las mejoras en la página web, el usuario podrá realizar sus consultas en línea de forma rápida y expedita, lo que les permite estar al tanto del estado de avance de sus trámites sin necesidad de trasladarse hasta las Oficinas del Fonafifo para consultar. | Incorporación de la información de una forma estratégica y visible con el fin de facilitar el acceso a sus usuarios y ciudadanía en general.  Implementación de mecanismos que se adaptan a estas tendencias tecnológicas, posibilitando realizar trámites línea, modernizando la plataforma de servicios que brinda el Fonafifo.  Implementación de herramientas tecnológicas que facilitarán al usuario la búsqueda de información y navegación en la página web de la institución | |
| Implementación de otros mecanismos para notificación a los usuarios que no sea únicamente el fax, por cuanto algunos beneficiarios consideran que es un medio de comunicación obsoleto existiendo el correo electrónico | Correo electrónico emitido el día 06/06/2016, dirigido al Director de Servicios Ambientales. | Beneficiarios del Programa de PSA que no poseen fax | Dirección de Servicios Ambientales |  | X |  | Mediante correo electrónico suscrito por el Ing. Oscar Sánchez, el día 06/06/2016 indicó que ya se están efectuando notificaciones vía correo electrónico a aquellos beneficiarios que proporcionen en sus datos de contacto una dirección de correo electrónico. | | N/A | | N/A | | Los beneficiarios cuenta con otro mecanismo alternativo para recibir notificaciones alusivas a su contrato de PSA. | Incorporación de medios tecnológicos para brindar un servicio más oportuno y eficiente al usuario. | |
| Elaboración y colocación de un Rótulo en los parabrisas de aquellos vehículos particulares que irrespeten los espacios destinados a personas con discapacidad en cumplimiento a la Ley 7600. | Acuerdo en Sesión de CIAD celebrada durante el mes de mayo 2016 | Parqueo designado a usuarios externos con discapacidad | Unidad de Salud Ocupacional -Administración del Fonafifo y Contraloría de Servicios |  | X |  | Correo electrónico de la Ing. Vivian Chacón Quirós en donde remite el respectivo rótulo a los miembros de la CIAD para su respectiva colocación en caso de ser necesario. | | N/A | | N/A | | Asegurar el respeto a los derechos de las personas con discapacidad, velando por el uso adecuado de los espacios destinados para personas con discapacidad según la Ley 7600. | Practicidad y facilidad de utilizar una herramienta efectiva y económica, la cuál puede ser utilizada por los funcionarios responsables de velar por el uso adecuado de los parqueos si | |
| El señor Sergio de Agricenter S.A.  solicita que la dirección física del Fonafifo, así como los números telefónicos, estén a primera entrada de la página web, de manera que sean visibles pues considera complicada  la ubicación del acceso a esta información. | Correo electrónico remitido al Jefe de la Unidad de Informática el día 14 de mayo indicándole la sugerencia del usuario | Usuarios de la página web del Fonafifo que requieran localizar con mayor agilidad la dirección de física o teléfono de la institución. | Unidad de Informática |  | X |  | La Ing. Lizeth Castro Profesional de la Unidad de Informática indicó que para el 2017 ya se realizaron las modificaciones presupuestarias necesarias, para realizar dichos cambios en la página web misma que se esperan tener para finales del año 2017. | | Las acciones no realizadas durante el año 2016 por la Unidad de Informática se debieron a la carencia de contenido presupuesto para contratar a la empresa consultora que llevará a cabo las modificaciones en la página web institucional, mismo que se espera pueda ser ejecutado durante el año 2017. | | En la página web institucional si se encuentra dicha información, la misma se encuentra dentro de la opción “Directorio”, <http://www.fonafifo.go.cr/contactenos/directorio.html> ahí el usuario podrá localizar la ubicación y teléfonos de las distintas Oficinas del Fonafifo. | | Con el cambio sugerido en la página web, la Dirección de nuestras oficinas centrales y número telefónico de la central, los usuarios podrán localizar a primera vista esta información sin necesidad de navegar mucho por el sitio web. | La información de ubicación y teléfonos ya se encuentran en la página web institucional, únicamente se cambiará su ubicación a un lugar más visible de manera que pueda ser encontrado más fácilmente por los usuarios y ciudadanía en general. | |

**FIRMA DIGITAL DEL JERARCA**