

Informe de Labores 2017

Las Contralorías de Servicios institucionales se han constituido en los últimos años en una importante herramienta para la mejora de los servicios, pues nos encontramos ante usuarios y ciudadanos cada vez más informados y conscientes de sus derechos que demandan a la administración pública no solo eficiencia si no la atención oportuna de sus consultas e inconformidades.

El siguiente informe tiene como propósito presentar un detalle de las actividades desarrolladas por la Contraloría de Servicios del Fonafifo durante el año 2017, abordándose las dimensiones de gestión de casos, atención de usuarios, estudios de satisfacción y posicionamiento en espacios participación ciudadana, entre otros.

Con la rendición de este informe, se da por cumplido lo establecido en la normativa vigente, y se proporciona a la institución un marco de revisión que permite tomar decisiones, orientadas a la satisfacción de necesidades y expectativas percibidas por las personas usuarias de los programas sustantivos del Fonafifo.

A continuación, el detalle de las acciones emprendidas.

1. Atención de gestiones presentadas en la Contraloría de Servicios

Al día 31 de diciembre del 2017 la Contraloría de Servicios Institucional atendió un total de 375 gestiones las cuáles se desglosan de la siguiente manera:

Tipo de Gestiones atendidas

Tipo de Gestión	Cantidad
Consultas	349
Inconformidades	20
comentarios	1
Denuncias	2
Agradecimiento	1
Sugerencias	2

Cuadro N°1 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios

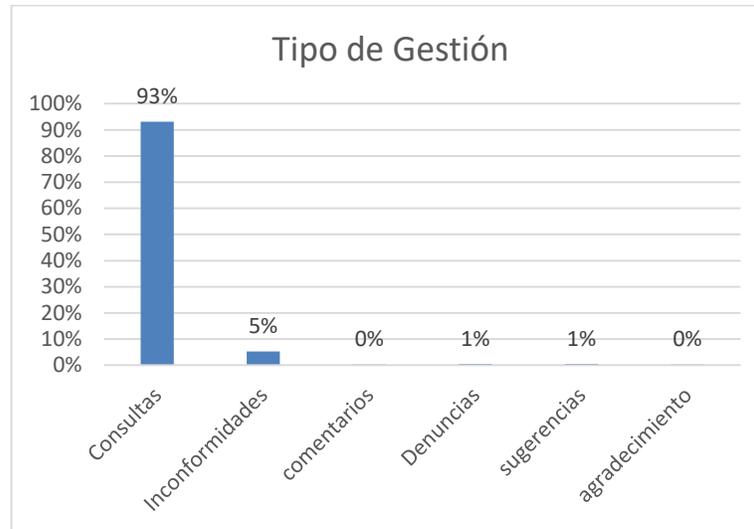


Gráfico N°1

Durante el período analizado se registraron un total de 20 inconformidades, reflejando un incremento de un 25% más con respecto al año 2016, las mismas se relacionan con aspectos como problemas con el sistema informático para sacar citas, plazos de respuesta, estado de pago de cuotas de contratos de PSA, incumplimiento a la Ley 8220, problemas de comunicación con los teléfonos de las Oficinas Regionales ubicadas en San José Centro y el trato brindado por el personal, cabe mencionar que todas se resolvieron en plazo y la mayoría de los casos fueron justificados ante los usuarios.

Con respecto a las 2 denuncias atendidas, es importante señalar que una de ellas se recibió y gestionó a través del sistema de denuncias de la Contraloría Ambiental del MINAE conocido como SITADA, y para la resolución de la misma se acudió a la colaboración de la oficina regional de Caribe Norte, quien a través de una inspección de campo pudo corroborar la mínima afectación al área bajo programa de pago por servicios ambientales siguiéndose el procedimiento correspondiente.

La otra fue interpuesta por un denunciante externo al contrato y a la fecha de corte de este informe se encuentra en proceso de investigación, habiéndosele recomendado además la gestión paralela ante el SINAC.

Un aspecto a destacar fue la gestión de un agradecimiento recibido gracias a la atención diligente y certera de dos de nuestros compañeros del Departamento Financiero – Contable ante la atención de una consulta de pago. Este agradecimiento fue trasladado a la Jefatura del área para proceder con la realimentación respectiva considerándose en

extremo valioso motivar al personal comprometido en brindar un servicio de calidad a nuestros usuarios.

Por otra parte, en cuanto a las dos sugerencias planteadas una de ellas se refirió a la publicación visible de los datos de contacto del personal del Fonafifo página, dado que consideran que es difícil ubicar esa información, y la segunda solicitando la implementación y divulgación de un procedimiento claro y específico para el trámite de exoneración de impuestos, no obstante, se le indicó que debe realizarlo en el SINAC.

Gestiones atendidas por tipo de mecanismo disponible para el usuario

Con respecto a los mecanismos disponibles para que los usuarios del Fonafifo puedan emitir sus criterios y opiniones con respecto a nuestros servicios, el comportamiento se desarrolló de la siguiente manera:

Tipo de mecanismo	Cantidad
Página web	194
Correo Electrónico	95
Ferías de participación	34
Teléfono	32
Chat	14
Presencial	3
Buzón de Sugerencias	1
Facebook	1
SITADA	1

Cuadro N°2 Fuente: Base de Datos Contraloría de Servicios

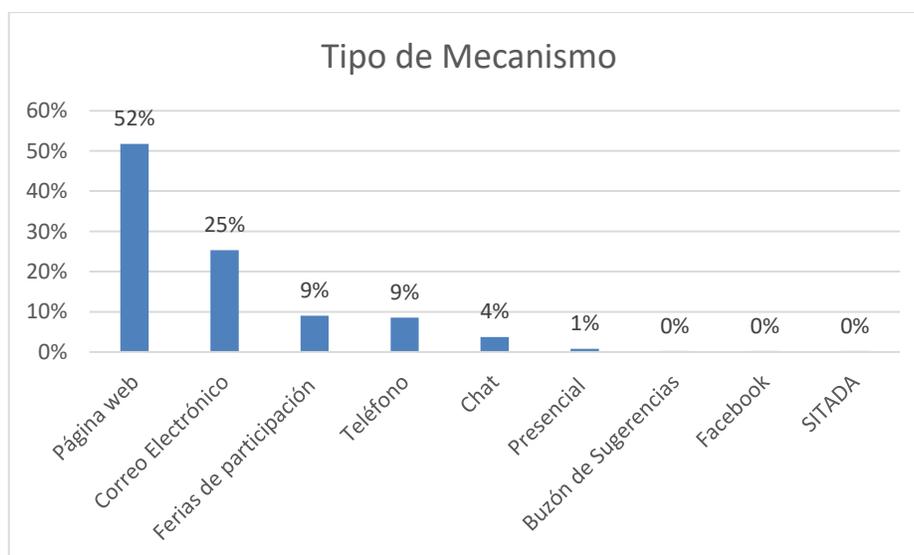


Gráfico N°2

Los mecanismos más utilizados por los usuarios siguen siendo los medios electrónicos como la página web y el correo electrónico, aunado a ello espacios de intercambio tales como las Ferias de participación ciudadana, la Feria de Ambiente celebrada en la antigua aduana, la Feria cantonal de ambiente de Moravia y la semana de Parques Nacionales son aprovechados por quienes asisten para solicitar información sobre los programas del Fonafifo, así como aspectos relativos a la huella de carbono y cambio climático.

En este sentido, otro dato interesante fue el incremento de las gestiones presentadas por medio del teléfono con respecto al año anterior; así mismo la presentación de gestiones de forma presencial dado que en el año 2016 se atendió solamente una gestión por este medio mientras que para el año 2017, 3 usuarios visitaron la Contraloría. Adicionalmente, las redes sociales empiezan a figurar como un mecanismo para la presentación de consultas, aunque aún en minoría.

Gestiones atendidas por área funcional

Para dar respuesta a gran cantidad de los trámites presentados por los usuarios es indispensable la colaboración de las distintas áreas funcionales que prestan los servicios.

La cantidad de gestiones presentadas en el año se atribuye a las siguientes unidades:

Unidad Gestora	Cantidad
PSA	250
Desarrollo y Comercialización	33
Unidad de Recursos Humanos	21
No corresponden	20
Fomento Forestal	13
Unidad de Proveeduría	9
Unidad de Informática	8
Financiero Contable	6
REDD+	4
FBS	4
Contraloría de Servicios	4
Dirección General	3

Cuadro N° 3 Fuente: Bases de Datos Contraloría de Servicios

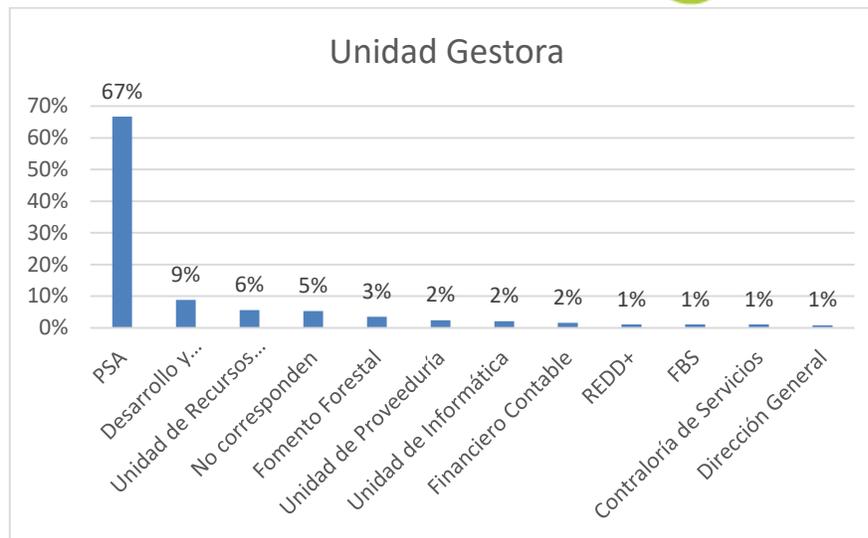


Gráfico N°3

Cabe destacar que, de las 349 consultas ingresadas, la Contraloría de Servicios estuvo en capacidad de atender 247 sin necesidad de solicitar criterio de respuesta a las áreas funcionales pues estas peticiones de información se relacionan a aspectos como requisitos del Programa de PSA e información general sobre el mismo, las 26 gestiones restantes fueron resueltas con la participación de los funcionarios.

2. Posicionamiento de la Contraloría de Servicios ante usuarios externos e internos.

La asistencia a actividades de participación ciudadana son fuente directa de información, dado que permiten brindar información a aquellos que no conocen los servicios y programas que brinda la institución, así como una oportunidad para nuestros usuarios directos de realizar consultas o sugerencias.

Las visitas a organizaciones colaboradoras del Fonafifo se consideran como una actividad estratégica pues permiten un acercamiento con usuarios y regentes forestales, escuchando sus percepciones sobre los servicios y sugerencias se obtienen los insumos base para propiciar la mejora y modernización de los servicios. Estas visitas son aprovechadas para resolver inquietudes, capacitar al personal respecto a las funciones y alcances designadas en la ley para las contralorías y generar un vínculo que invita a los usuarios a acercarse a la Contraloría de Servicios con confianza, sabiendo que es una instancia en donde encontrará respuesta. Las organizaciones visitadas son contadas hasta hoy como aliados en la función de promoción, posicionamiento y recuperación de encuestas de percepción de los usuarios.

En el año 2017, la Contraloría Institucional del Fonafifo participó en la Feria de Ambiente celebrada en la Antigua Aduana, Feria Cantonal de Ambiente de Moravia, y la semana de Parques Nacionales atendiendo el Stand de Fonafifo.

Se recibió y confirmó participación ante la invitación a la Feria de Artesanos, productores y madereros en Bioley de Coto Brus, sin embargo, este evento fue cancelado por los organizadores dadas condiciones climáticas extremas.

En el mes de noviembre, la Contraloría brindó apoyo al stand institucional en la Feria Vive la Madera y para finales del mismo mes se atendió una invitación por parte del IFAM a una actividad de enriquecimiento de Contralorías de Servicios, brindando apoyo por medio de las experiencias y trabajo realizado por nuestra Contraloría de Servicios. Cabe destacar que en todos los casos la Contraloría estuvo apoyando, brindando información sobre los programas sustantivos, así como recibiendo peticiones de información y canalizándolas con las distintas áreas.

Se gestionaron tres visitas a organizaciones que tramitan PSA: CEDARENA, Centro Agrícola Cantonal de Dota y Centro Agrícola Cantonal de Abangares, de las cuáles únicamente se concretó la sesión con CEDARENA. En el caso de las otras organizaciones por compromisos o situaciones propias de sus labores no se ha podido agendar una fecha sin embargo este aspecto se retomará para el año 2018.

Por último, durante el mes de abril y mayo se realizaron charlas dirigidas al personal institucional del Fonafifo con el fin de dar a conocer las labores de la Contraloría, así como el procedimiento a seguir en la atención de gestiones presentadas por los usuarios, se les instó a brindar su colaboración no sólo ante los requerimientos que se les pueda solicitar si no a que participen activamente en la formulación de sugerencias de mejora de los procesos institucionales, de manera que nuestros trámites se vuelvan más ágiles, eficientes y expeditos.

3. Evaluación de la Calidad de los Servicios.

En cumplimiento al Art. 14 inciso 13, de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios está en la obligación de aplicar, al menos una vez al año, un instrumento que permita medir la percepción de las personas usuarias de los Programas sustantivos del Fonafifo, por lo que es común que al inicio de cada año la Contraloría trabaje de forma conjunta con las direcciones de Servicios Ambientales y Fomento Forestal para definir y actualizar los instrumentos de evaluación.

De común acuerdo la Dirección de Fomento se responsabiliza mayoritariamente de aplicar sus encuestas siendo que para el Programa de Pago por servicios Ambientales la

responsabilidad recae en el Contralor y la colaboración de los funcionarios de la unidad de Planificación

Así las cosas, se realizaron encuestas para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del Fonafifo, mismas que se aplicaron durante todo el año, siendo el momento más efectivo el acompañamiento a las oficinas regionales durante la entrega de presolicitudes, y lográndose cumplir la meta en otros espacios tales como la firma de contratos, visitas de usuarios a Oficinas Regionales y vía telefónica

Este año además la Contraloría de Servicios contó con el apoyo del Departamento de Control y Monitoreo durante las visitas de campo y de la secretaria del Departamento Administrativo para la aplicación de encuestas telefónicas

Cabe destacar que el personal de las Oficinas Regionales de San José Occidental, San José Oriental, Nicoya y Cañas apoyaron en la aplicación de encuestas.

En total se contabilizaron 320 encuestas lo cual se considera un logro significativo pues este número representa un 90% con respecto a la muestra esperada en un universo de poco más de 5.500 contratos activos

La distribución se desglosa de la siguiente manera:

Oficina Regional	Muestra deseable	Encuestas aplicadas	Porcentaje
San José Occidental	54	57	106
San José Oriental	63	62	98
Nicoya	57	46	81
San Carlos	45	38	84
Caribe Norte	51	35	69
Palmar Norte	32	33	103
Limón	28	28	100
Cañas	25	21	84
Total	355	320	

En dicho instrumento se evaluaron aspectos como:

- ✓ Tipo de usuario
- ✓ Cantidad de veces que ha ingresado al programa
- ✓ Estado de las Instalaciones y su accesibilidad (Ley 7600)
- ✓ Requisitos y procedimiento de ingreso al PPSA.

- ✓ Aspectos del personal: apariencia, trato, lenguaje y claridad al atender consultas, así como diligencia al momento de la prestación del servicio.
- ✓ Tiempos de respuesta del trámite de ingreso al PPSA así como de resolución desde la firma hasta el primer pago.
- ✓ Aspectos relacionados con el Procedimientos de ingreso al PPSA.

Mediante el mecanismo de ponderación por convenio a partir de los resultados tabulados de la encuesta se determinó la calificación del programa de PPSA, cuyo resultado fue de 84.2 determinado cualitativamente como “Muy Bueno”.

4. Elaboración de material divulgativo y normativo

Otro aspecto en el cual se trabajó durante primer semestre del año fue la elaboración de material divulgativo de acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

En coordinación con la Unidad de Proveduría y Servicios Generales, se imprimieron 40 afiches con información sobre la Contraloría de Servicios Institucional y los distintos mecanismos disponibles para el acceso del usuario.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

CONSULTAS
QUEJAS
INCONFORMIDADES
DENUNCIAS
SUGERENCIAS
RECOMENDACIONES

¿Cómo puede contactarnos?

Teléfono
(506) 2545-3510

contraloria@fonafifo.go.cr
contraloriafonafifo@gmail.com

página web
www.fonafifo.go.cr

Buzón de Sugerencias

San Vicente de Moravia, del Mall Lincoln Plaza 200 metros oeste, 100 metros sur y 200 metros oeste, contiguo a la Sinfónica Nacional, Edificio IFAM 1° piso.

Ayúdenos a servirle mejor

Imagen N° 1

Así mismo se imprimieron 400 brochures, con información descriptiva, requisitos para presentar una gestión, así como datos de interés para el usuario y público en general.

¿Quiénes pueden acceder a la Contraloría de Servicios y de qué manera?

A la Contraloría de Servicios puede acceder toda persona individual o colectiva, siempre que estime estar siendo afectada por la calidad de un servicio o por la actuación de algún funcionario público. Para ello el interesado puede utilizar cualquier medio de comunicación disponible, teléfono, fax, correo electrónico, boletas de buzón de sugerencias, o incluso acudir personalmente a nuestra oficina para plantear sus inquietudes y consideraciones.

Requisitos mínimos para tramitar una inconformidad:

Para llevar a cabo el registro y tramitación de una gestión el usuario debe como mínimo cumplir con los siguientes requisitos: nombre completo, indicar su número de cédula de identidad, dirección exacta del domicilio físico, correo electrónico o fax como medio para recibir notificaciones y ofrecerle una respuesta, número de teléfono en el cual pueda contactársele con facilidad, detalle de los hechos u omisiones, y cualquier referencia o elemento de prueba que facilite y sustente la investigación preliminar del caso.

Estimado usuario, el fomento forestal de nuestro país y su satisfacción son nuestra meta, gracias por ayudarnos a mejorar...

Fondo Nacional de Financiamiento Forestal



Contraloría de Servicios Institucional

San José, San Vicente de Moravia, del Mall Lincoln Plaza 200 metros Oeste, 100 metros Sur, 200 metros Oeste, contiguo a la Sinfónica Nacional, 1 piso del Edificio IFAM.

Telfax: 2545-3510
Correo electrónico:
contraloria@fonafffo.go.cr
contraloriafonafffo@gmail.com

Visite nuestro sitio web
www.fonafffo.go.cr

Contraloría de Servicios Institucional

Imagen N° 2

¿Para qué existe la Contraloría de Servicios Institucional, Fonafifo?

Confidencialidad

Nuestra Contraloría de Servicios Institucional se creó para cumplir dos propósitos principales.

Impulsar mecanismos de participación, a través de los cuales los usuarios del Fonafifo puedan ejercer su derecho de petición o consulta respecto a la calidad, oportunidad y forma de atención en que la institución ofrece sus servicios.

Brindar información que oriente y optimice el contacto de los usuarios con la institución, garantizando una pronta y adecuada respuesta a las inquietudes que se plantean.

Objetivo General

Promover tomando en consideración las inquietudes, críticas y sugerencias de las personas usuarias, el mejoramiento continuo y la calidad de los servicios que Fonafifo ofrece.



La Contraloría de Servicios, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, deberá garantizar a las personas gestionantes que así lo requieran, la reserva o secreto de su identidad de manera tal que puedan confiadamente expresar o manifestar cualquier inconformidad, queja o denuncia asociada a los servicios o funcionarios institucionales con completa libertad.

¿Qué tipo de Consultas puede realizar en nuestra Contraloría de Servicios?

Consultas de información general asociadas a la ubicación, números de teléfono, horarios de atención y nombre de los Jefes de las oficinas de Fonafifo tanto en San José como en las distintas Regionales.

Detalle de requisitos para someterse a alguna de las modalidades definidas por ley para el Pago de Servicios Ambientales, o ser considerado en los programas de crédito que la institución ofrece para fomentar el desarrollo del sector forestal.

Atención de consultas o inconformidades que se originen por medio del mecanismo de la Estrategia Nacional REDD+.

Información acerca del procedimiento de consulta en línea para conocer el grado de avance y cumplimiento en el trámite de algún caso relativo al Pago de Servicios Ambientales.

Denuncias respecto a la forma de atención y trato que los funcionarios de Fonafifo ofrecen a los usuarios, así como el reporte de cualquier incumplimiento, acto deshonesto o discriminatorio que este pueda cometer en el ejercicio de sus funciones.

Inconformidades en cuanto a la calidad de los servicios institucionales.

Cualquier comentario o sugerencia de mejora que usted desee compartir con la institución o inquietud que pueda ser atendida por nuestra Contraloría desde el marco de sus competencias.

Imagen N° 3

Dicho material está destinado para el uso en las instalaciones del Edificio Central del Fonafifo, Oficinas Regionales, así como para las organizaciones que tramitan PSA y se distribuye masivamente en Ferias de Participación y espacios de intercambio con los ciudadanos.

5. Comisión de Mejora Regulatoria

En lo que respecta a Mejora Regulatoria la Comisión institucional logró elaborar el Plan de Mejora Regulatoria 2018, dicho plan fue colocado en la página web del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) durante el mes de noviembre sujeto a consulta pública, sin que se recibiera ninguna observación por parte de la ciudadanía.

En el mismo se plantea la mejora regulatoria de dos trámites:

- ✓ Solicitud de información técnica, administrativa y financiera del PPSA.
- ✓ Solicitud de información geoespacial relativa al PPSA.

Durante al año 2018 se trabajará en los informes de avance respectivos los cuales deberán remitirse a la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC para su revisión y aprobación, procediendo posteriormente con la elaboración de las fichas que se publicarán en el Catálogo Nacional de Trámites.

Aunado a lo anterior la Comisión deberá trabajar en el Plan de Mejora Regulatoria 2019 que por disposición considerará la atención de dos tramites adicionales.

6. Comisión de Datos Abiertos

En acatamiento a los Decretos Ejecutivos N° 40199-MP y N° 40200-MP-MEIC-MC, relacionados con Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.

Se establece que las instituciones del Estado deberán realizar todas aquellas acciones necesarias para cumplir efectivamente el derecho de acceso a la información pública de forma proactiva, bajo el principio de transparencia, rendición de cuentas, probidad y participación ciudadana.

De acuerdo a lo anterior se estableció un mecanismo para la aplicación e implementación de la Política Nacional de Datos de Carácter Público, mediante la conformación de una Comisión Nacional de Datos Abiertos, una Secretaría Técnica de la Política Nacional de Apertura de Datos Públicos y el Oficial de Acceso a la Información institucional, este último con la función de liderar el proceso de publicación de los datos abiertos, conjuntamente con un equipo multidisciplinario de la institución, de conformidad con la demanda tanto de la sociedad civil, como de otras instituciones públicas, promoviendo a su vez el reuso de los datos publicados.

La constitución del Equipo de Datos Abiertos Institucional, integra a aquellos funcionarios cuyos puestos de trabajo se encuentran relacionados a los procesos de apertura datos públicos, que para el caso del Fonafifo serían los siguientes:

- Licda. Krisley Zamora Chaverri, Contraloría de Servicios (Oficial de Acceso a la Información)
- Ing. Lizeth Castro Cabezas, Unidad de Informática
- Lic. Alonso Chacón Meza, Unidad de Planificación y Control de Gestión
- Licda. Natalia Hidalgo Jiménez, Encargada de la Unidad de Archivo
- Licda. Natalia Vega Jara, Unidad de Planificación y Control de Gestión
- MAP. Zoila Rodríguez Tencio, Departamento Financiero – Contable
- Srta. Johana Gamboa Corrales, Dirección General

En cumplimiento a los decretos antes mencionados la institución publico en el sitio web institucional, y el Portal Nacional de Datos Abiertos un conjunto de datos públicos definidos en el Artículo 17 del Decreto 40199-MP, para este proceso la Contraloría de Servicios fue responsable de coordinar con las áreas responsables hasta lograr lo dispuesto.

Dicha Comisión cuenta con apoyo y capacitación por parte del Ministerio de la Presidencia, así como de la Agencia de Protección de Datos Personales (PRODAH), quienes pretenden desarrollar el proceso de apertura de datos de forma paulatina, exitosa y bajo la normativa existente.

7. Estrategia REDD+

La Contraloría institucional tuvo la oportunidad de participar en las sesiones de elaboración y revisión del documento sobre el marco conceptual y procedimientos del “Mecanismo de Información, Retroalimentación e Inconformidades (MIRI) para las Partes Interesadas Relevantes de la Estrategia Nacional REDD+”, instrumento que busca fortalecer el papel de la Contraloría de Servicios de FONAFIFO y SINAC en la atención de todas aquellas consultas e inconformidades asociadas con el plan de implementación de la Estrategia.

8. Recomendaciones emitidas producto de las gestiones presentadas

En cumplimiento al Art. 13 del Reglamento a la Ley N° 9158, es responsabilidad de la Contraloría dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas a una o varias áreas funcionales de la institución con respecto a los servicios que brindan, caso contrario deberá informar lo pertinente al jerarca, cuando lo estime necesario.

Durante el año 2017 la Contraloría de Servicios ha emitido 6 recomendaciones de mejora derivadas de consultas emitidas por beneficiarios y 1 sugerencia canalizada no obstante rechazada, por la Dirección de Servicios Ambientales dado que no corresponde a nuestra institución.

Las recomendaciones recibidas fueron las siguientes:

Recomendación	Estado
Información como números telefónicos y dirección física de las Oficinas de Fonafifo sean ubicadas de forma visible en el sitio web de la institución.	Avalada por la Contraloría de Servicios En proceso de resolución dada la restructuración del sitio oficial
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” , “Hoja de vida” o “Envíe su currículum aquí” 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.	Avalada por la Contraloría de Servicios En proceso
Cambio de nombre en el estado reconocido por el SIPSA una vez que las fincas son ingresadas, digitalizadas y calificadas por los Ingenieros de las Oficinas Regionales, dado que concluido este trámite el sistema indica "Calificación Aceptada" sin embargo no significa que la finca fue aceptada u obtuvo una calificación suficiente para ingresar. Se solicita la modificación del estado “Solicitud Calificada” o “Solicitud Calificada” con el fin de no generar interpretaciones equívocas o confusiones en los beneficiarios o usuarios externos que desconocen el procedimiento interno.	Avalada por la Contraloría de Servicios Cumplido
Visualizar la posibilidad de que los estados en el SIPSA que sean para conocimiento del personal involucrado en el proceso de trámite de pago de Contratos de PSA, no sean vistos por los usuarios externos, ya que algunos de estos se prestan para confusiones y malentendidos.	Avalada por la Contraloría de Servicios Cumplido

Recomendación	Estado
Cambio de la dirección señalada en los comprobantes web de citas para ingreso a PSA, para las oficinas regionales de San José puesto que el sistema de forma automática indica la dirección de Oficinas Centrales en Moravia, siendo lo correcto a San José Centro contiguo a FINSA.	Avalada por la Contraloría de Servicios Cumplida
Publicar a los beneficiarios del PSA el procedimiento o trámite a realizar para la exoneración de impuestos de fincas sometidas al PPSA.	Rechazada por la DSA dado que el trámite de exoneración requiere de certificación emitida por SINAC

Las recomendaciones fueron dirigidas a las áreas de Servicios Ambientales, Recursos Humanos y Unidad de Informática, dos de ellas se encuentran en proceso de ejecución dado que el Fonafifo está llevando a cabo la restructuración de la página web.

Tres de las 6 recomendaciones emitidas fueron resueltas y cumplen con su ejecución y una fue rechazada por los motivos antes señalados

Realizado por: Licda Krisley Zamora Ch
Contralora de Servicios Institucional

Revisado por: Natalia Vega Jara
Jefe Unidad de Planificación y Control de Gestión