

## Informe Anual del Jerarca 2018

- I. Principales productos o servicios institucionales que conforman el catálogo de trámites del Fonafifo.

Productos o servicios institucionales	
1. Trámite de gestión y seguimiento de inconformidades, consultas o sugerencias	2. Trámite de solicitud de crédito
3. Trámite de solicitud de préstamo de documentos custodiados en el Archivo Central	4. Trámite de solicitud de desembolsos
5. Trámite de solicitud de estado de pagos y saldo de crédito	6. Trámite de solicitud de ingreso al Programa Plantaciones de Aprovechamiento Forestal (PPAF)
7. Trámite de solicitud de charla de crédito	8. Trámite de solicitud de prórroga de pago
9. Trámite de solicitud de arreglo de pago	10. Trámite de solicitud de constancia de créditos al día
11. Trámite de solicitud de constancia de cliente de crédito para exoneración de impuesto en las municipalidades que lo aceptan	12. Trámite de solicitud de estado de cuenta
13. Trámite de solicitud de información para liberación de hipoteca	14. Trámite de solicitud de constancia de cliente de crédito para solicitud de becas
15. Trámite de solicitud de históricos del comportamiento del crédito forestal (récord crediticio)	16. Trámite de solicitud de Compra de Unidades Nacionales de Compensación (UCCs - Fonafifo)
17. Trámite de adquisición de Certificados Bosque Vivo OSA	18. Trámite de elaboración de convenio
19. Trámite de solicitud de ingreso al Programa de Pago por Servicios Ambientales (PPSA)	20. Trámite de solicitud de constancias de contratos PSA
21. Trámite de la solicitud de la trazabilidad de contratos PSA	22. Trámite de solicitud de constancias de contratos PSA
23. Trámite de solicitud de copias	24. Trámite de solicitud de certificación de

Productos o servicios institucionales	
de expedientes de contratos PSA	copias de expedientes de contratos PSA
25. Trámite de solicitud para impartir charlas en atención de grupos interesados en el PPSA (estudiantes, funcionarios, entidades nacionales e internacionales)	26. Trámite de solicitud de certificación de retenciones del 2% impuesto sobre renta
27. Trámite de solicitud de certificación de pagos recibidos	28. Trámite de solicitud de certificación para el trámite de cuentas bancarias
29. Trámite de solicitud de información financiera, contable y presupuestaria	30.

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2018

## INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS 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 Zamora Chaverri

**INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO:** 2018

**FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:** 14 de marzo del 2019.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO <sup>1/</sup>	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>2/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA <sup>3/</sup>	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
					Si	No					
<b>Emisión de una circular dirigida al personal institucional, para dar a conocer los contenidos de la "Guía para la organización de los archivos de gestión", relacionada con la recepción de documentos con firma digital y la recepción de documentos electrónicos, lo anterior por</b>	Correo electrónico enviado el día 11 de mayo del 2018, dirigido a la Licda. Natalia Hidalgo Jiménez, Encargada de la Unidad de Archivo	Recepción de documentos con firma digital para diversos trámites de usuarios externos en servicios del Fonafifo.	Unidad de Archivo	Trámites y Gestión de Procesos	X		Mediante correo electrónico del día 18 de junio del 2018 la Licda. Natalia Hidalgo Jiménez divulgó la Guía para la organización de los archivos de gestión, en donde se abordan los temas relacionados con recepción	N/A	N/A	El personal institucional cuenta con los lineamientos pertinentes conforme a la Ley N° 8454 que le permiten la aceptación de documentos electrónicos y/o con firma digital.	Los clientes del Fonafifo tienen la posibilidad de remitir documentación con soporte electrónico y con firma digital para la realización de trámites, evitando de este modo el traslado hasta las oficinas de la institución.



<p>cuanto de acuerdo a la Ley N° 8454 los usuarios de nuestra institución, tienen el derecho de que toda aquella información que sea firmada de forma digital sea recibida y tramitada.</p>							<p>de documentos con soporte electrónicos y con firma digital.</p>				
<p><b>La Dirección de Servicios Ambientales debería uniformizar ya sea mediante una directriz, procedimiento o normativa las certificaciones que solicitan los beneficiarios para exoneración de impuestos, de manera que en Fonafifo se proceda de la misma manera tanto en las Oficinas Regionales, así como en el Departamento de Gestión de</b></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 11 de mayo del 2018, dirigido al Ing. Oscar Sánchez Chaves, Director de Servicios Ambientales.</p>	<p>Beneficiarios del Programa de PSA.</p>	<p>Dirección de Servicios Ambientales</p>	<p>Información</p>	<p>X</p>		<p>El Ing. Oscar Sánchez Chaves, emitió un correo electrónico el día 14 de mayo del 2018, dirigido a los compañeros de Oficinas Regionales indicando que tanto el Departamento de Gestión de Servicios Ambientales, así como ellos deberán emitir una constancia de los contratos suscritos por</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>El Fonafifo no es el ente competente para emitir las certificaciones sino el SINAC, no obstante, los beneficiarios del PPSA tiene la posibilidad de obtener una constancia emitida tanto por las Oficinas Regionales como por la Dirección de Servicios Ambientales cuya aceptación</p>	<p>Los beneficiarios del PPSA pueden obtener una constancia en donde se indique la vigencia de su contrato y periodos pagados, se hace hincapié en que la aceptación de dicho documento queda a criterio de la municipalidad.</p>



<p><b>Servicios Ambientales.</b></p>							<p>los beneficiarios del PPSA, detallando su vigencia, periodos de pago, fecha de inicio y final del mismo. Queda a criterio de la Municipalidad la aceptación de dicho documento, ya que el ente competente para emitir las certificaciones es el SINAC.</p>			<p>queda a criterio de la Municipalidad.</p>	
<p><b>Oficializar una cuenta institucional en redes sociales (Facebook) y que de esta se desprendan los otros perfiles existentes (Bosque Vivo y Dirección de Fomento Forestal), de acuerdo con lo señalado en el Índice de Transparencia del</b></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 09 de julio del 2018, dirigido al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Clientes, usuarios del Fonafifo y ciudadanía en general.</p>	<p>Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Información</p>		<p>X</p>	<p>No se cuenta con acciones realizadas a la fecha.</p>	<p>La Jefatura de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, indica que el Fonafifo debería tener una cuenta Oficial, no obstante, se requiere que la misma sea administrada (atender consultas,</p>	<p>De momento las compañeras que dirigen las redes sociales de la Dirección de Desarrollo y Comercialización seguirán administrando el perfil de Bosque Vivo y los compañeros de la Dirección</p>		



<p><b>Sector Público aplicado por la Defensoría de los Habitantes y el CICAP, con el fin de garantizar a los usuarios un mecanismo de participación que ya de por sí es utilizado por gran cantidad de personas y podría fortalecer la imagen institucional bajo principios de transparencia.</b></p>								<p>quejas, publicar información y demás) y la Unidad de Informática no cuenta con el personal idóneo para la atención de dicha actividad. Actualmente la institución cuenta con 2 redes sociales una de la Dirección Desarrollo y Comercialización y la otra de la Dirección de Fomento Forestal, las cuales son administradas por dichas direcciones. De ahí que parte la necesidad que se designe una persona para que pueda administrar dicha red social y cabe destacar que esta</p>	<p>de Fomento Forestal el perfil de Facebook creado por ellos para fines informativos, en el tanto se designa a un encargado responsable de administrar el perfil oficial de la institución.</p>		
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



								persona debe ser designada por el Director General.			
<p><b>Capacitar al personal con respecto al control de los timbres, para certificaciones de PSA que se compran en forma digital, a través de sistema Tasaban-BCR-Registro Nacional de Costa Rica.</b></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 09 de octubre del 2018, dirigido a la Ing. Ana Lucrecia Guillén Jiménez, Jefe del Departamento de Gestión de Servicios Ambientales</p>	<p>Trámites de Contratos de PSA</p>	<p>Departamento de Gestión de Servicios Ambientales</p>	<p>Trámites y Gestión de Procesos</p>	<p>X</p>		<p>En reunión realizada entre la Contraloría de Servicios y el Departamento de Gestión de Servicios Ambientales, la Ing. Guillén explica que las funcionarias del Departamento ya conocen el proceso de pago de Timbres de TASABAN, la solución radica en que el regente a la hora de efectuar el pago solicite que se coloque en el detalle de pago la descripción "pago de timbres".</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>El sistema Tasaban-BCR es un sistema que facilita a los regentes forestales el pago de timbres por concepto de certificaciones, los regentes únicamente deben indicar en el detalle que corresponde a "pago de timbres".</p>	<p>La simplificación del proceso de pago de timbres, dado que ya no deben buscar y aportar timbres físicos, siendo que ahora pueden cancelarlos por medio de un sistema bancario.</p>



<p><b>Ante los inconvenientes que se han presentado en la Unidad de Informática con respecto a los servidores, se recomendó colocar un aviso a los usuarios para advertir de la afectación en el funcionamiento del sitio web institucional, para clientes y público en general que desee realizar alguna consulta o búsqueda de información, así mismo se insta a la implementación de una solución alternativa que permita que la página web pueda continuar funcionando.</b></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 19 de octubre del 2018, dirigido al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Clientes, usuarios del sitio web del Fonafifo.</p>	<p>Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Información</p>	<p>X</p>		<p>El Ing. Bayardo Reyes Guerrero indica que ante los daños que se han producido en los equipos por los problemas con el fluido eléctrico edificio, los servidores se apagan los fines de semana como una medida preventiva temporal y en tanto se implementan los cambios que se están efectuando en la plataforma de la Unidad de Informática y así como la incorporación del aire acondicionado nuevo en la sala de servidores.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Acondicionamiento oportuno y efectivo de la sala de servidores del Fonafifo permitiendo a los usuarios el funcionamiento eficiente y permanente del sitio web institucional.</p>	<p>No sólo se solventó la problemática de la sala de servidores, Fonafifo renovó por completo su sitio web, poniendo a disposición de los usuarios una página web más interactiva, visualmente más atractiva, sobre todo funcional y accesible facilitando la búsqueda de información de los usuarios y ciudadanía en general.</p>
---	---	---	---	--------------------	----------	--	--	------------	------------	---	--



							El funcionamiento del sitio web fue normalizado de manera pronta y oportuna.					
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<sup>1/</sup>Fecha y oficio en que el Contralor de Servicios elevó la recomendación al Jerarca.

<sup>2/</sup>Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada.

<sup>3/</sup> Señalar a cada solución alternativa fecha prevista de ejecución y unidad organizacional responsable.

**FIRMA DIGITAL DEL JERARCA**