

Ofreciendo recursos para el desarrollo del sector forestal



**MINISTERIO DE AMBIENTE Y ENERGIA
FONDO NACIONAL DE FINANCIAMIENTO FORESTAL
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA
DE SERVICIOS AÑO 2019**

MSc. Krisley Zamora Chaverri

Marzo 2019

I. Información General de la Institución

A. Productos y servicios institucionales

El Fondo Nacional de Financiamiento Forestal es una institución creada por el art.46 de la Ley Forestal N°7575 para financiar a pequeños y medianos productores forestales, mediante créditos u otros mecanismos de fomento del manejo del bosque, intervenido o no, los procesos de: forestación, reforestación, viveros forestales, sistemas agroforestales, recuperación de áreas denudadas y los cambios tecnológicos en aprovechamiento e industrialización de los recursos forestales. También se encuentra facultado para captar recursos destinados al financiamiento para el pago de los servicios ambientales que brindan los bosques, las plantaciones forestales y otras actividades necesarias para fortalecer el desarrollo del sector ambiental.

De ahí que sus productos sustantivos utilizados para este fin sean:

- El pago por servicios ambientales, y
- El crédito forestal.

No obstante, en el ejercicio de sus funciones los usuarios pueden tener acceso a una serie de trámites vinculados con los productos antes citados que se describen a continuación:

Trámites 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 información financiera, contable y presupuestaria
23. Trámite de solicitud de copias de expedientes de contratos PSA	24. Trámite de solicitud de certificación de 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

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2019

II. Atención de Consultas y Clasificación de Inconformidades según Subdimensión

La información anterior es presentada en el archivo de Excel adjunto [TABLAS Informe Anual de Labores CS 2019.xlsx](#).

III. Aportes de la Contraloría de Servicios a partir de iniciativas y experiencias que fomentan la participación ciudadana y desarrollo de actividades para fortalecer su gestión contralora.

A. Posicionamiento Institucional

La asistencia a actividades de participación y acercamiento con la ciudadanía son mecanismos y herramientas que promueven la intervención activa de la ciudadanía en los asuntos públicos, se convierten a su vez en fuente directa de información, dado que permiten a la institución conocer que tanto saben los ciudadanos sobre ella y que apreciaciones tienen, o en su defecto brindar información a aquellos que no conocen los servicios y programas que brinda la institución.

Asimismo, son una oportunidad para nuestros usuarios directos de realizar consultas o sugerencias en un punto más cercano sin necesidad de trasladarse hasta una Oficina Regional.

De acuerdo a lo anterior la Contraloría Institucional del Fonafifo tuvo la oportunidad de participar en 4 actividades las cuáles se detallan a continuación:

- ✓ Feria Ambiental "Juntos Hacemos la Diferencia" del Ministerio de Hacienda.
- ✓ Feria Ambiental Pozuelo.
- ✓ Feria de Ambiente celebrada por el Cantón de Moravia.
- ✓ Actividad de Parques Nacionales, celebrada en Liberia Guanacaste.

Cabe destacar que en todos los casos la Contraloría estuvo apoyando, brindando información sobre los programas sustantivos, aclarando dudas y consultas con respecto al quehacer institucional.



Foto N° 1 Participación en Ferias 2019

B. Capacitación e implementación de medidas para el Acceso a la Información y la Protección de los Datos Personales de los usuarios de los servicios del Fonafifo y público en general.

La Contraloría de Servicios institucional ostenta el cargo de Oficial de Acceso a la Información Pública, lo que le ha conllevado capacitarse en temas relacionados con la Ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, de ahí que en coordinación con la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes se efectuó una charla durante el mes de abril de 2019, para el personal del Fonafifo, con el propósito de clarificar conceptos y dudas con respecto al uso y resguardo de los datos de nuestros clientes.

Otra actividad desarrollada como Oficial de Acceso a la Información Pública fue la elaboración del Protocolo de privacidad y protección de datos restringidos de los usuarios del Fonafifo, elaborado en conjunto con la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos institucional y aprobado por el Director General, permitiendo unificar criterios con respecto al tratamiento de las peticiones de información realizadas por usuarios externos y/o instituciones que se relacionen con datos personales de beneficiarios del Programa de PSA, Clientes de Crédito Forestal e incluso del personal institucional.

Lo anterior con el fin de fortalecer a la institución en el manejo continuo de este tema, brindando una pauta a seguir a todo el personal y sobre todo mejorar la gestión del Fonafifo.

Consecuentemente la Contraloría impartió charlas dirigidas al personal de Oficinas Regionales sobre "El Derecho de Acceso a la Información Pública", explicando la normativa existente al respecto, principios rectores, requisitos, protección de datos, consentimiento informado, entre otros temas.

Por otra parte, la Licda. Natalia Vega Jara quien forma parte de la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos y apoya directamente las labores de Contraloría de Servicios impartió una charla sobre "Gobierno Abierto" a jefaturas del Fonafifo explicando detalladamente todo lo relacionado con el tema, y su impacto en el servicio al usuario como Valor Público.

Otra labor ejecutada por Contraloría de Servicios conjuntamente con la Comisión mencionada, es el abordaje e implementación de lo dispuesto en el Decreto N° 40199-MP sobre Apertura de Datos Públicos y 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública, específicamente las disposiciones obligatorias de su artículo 17, así como lo dispuesto en el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense.



Foto N° 2 Charla Impartida por la PRODHAD al personal del Fonafifo, Abril 2019.

C. Evaluación Anual de la Calidad de los Servicios sustantivos del Fonafifo.

La Ley N° 9158 establece en su artículo 14 inciso 14 la obligatoriedad que tienen las instituciones del estado a través de la Contraloría de Servicios, para aplicar al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad de la prestación de los servicios y las mejoras requeridas.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a las metas y fines preestablecidos con los propósitos de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

De acuerdo a lo anterior, cada año la Contraloría se da a la tarea de actualizar el instrumento de medición de los programas de PSA y Crédito, posteriormente una vez aprobados por las Jefaturas de cada área, se procede con la aplicación de las encuestas, lo cual se realiza durante el transcurso del año, con el propósito de medir mediante la percepción de los usuarios su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios brindados por ambos programas, las

mismas se aplicaron en distintos momentos del año, mediante diversos mecanismos ,a saber: presencialmente, vía telefónica, por correo electrónico, y esta diversidad de medios generó resultados positivos permitiendo totalizar 722 encuestas y una nota promedio de 90.03, ubicándose en la Escala que determina su equivalencia cualitativa como Muy Bueno.

Es importante resaltar que este año en particular se contó con una participación muy activa por parte de las Oficinas Regionales en la aplicación de encuestas presenciales, a excepción de la Regional de Limón que no colaboró en el proceso. Por otra parte, se contó con la colaboración del Departamento Financiero – Contable quienes también realizaron su aporte, cada vez que los usuarios se apersonaron a efectuar consultas de pagos, otra peculiaridad que llama la atención en este proceso, fue la alta participación de usuarios mediante el instrumento virtual, remitido por correo electrónico.

Para efectos de la evaluación del Programa de PSA total se contabilizaron 578 encuestas, cabe mencionar que es la primera vez que la Contraloría de Servicios logra una cantidad tan representativa, que incluso rebasó por un 62% la muestra establecida, lo que nos permitió obtener resultados concluyentes y representativos.

Con respecto a la Dirección de Desarrollo y Comercialización ellos ejecutan el proceso de evaluación de la calidad de los servicios por su cuenta, reportando a la Contraloría de Servicios un total de 111 encuestas aplicadas y un promedio de 90.48.

D. Elaboración de material divulgativo y/o normativo

De acuerdo a lo establecido en el artículo 14 de la Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, es necesario disponer de material divulgativo para una participación activa, informativa y educativa en ferias ambientales y encuentros ciudadanos, por ende, es importante disponer de material impreso adecuado a las necesidades de cada usuario que visita el Stand del Fonafifo.

Para esta ocasión se tomó la decisión de elaborar un producto educativo para los niños que año con año visitan el Stand institucional, dado que no se contaba con algún recurso que se les pudiera compartir y que a su vez sea de fácil comprensión, de ahí que en coordinación con la Unidad de Proveeduría y Servicios Generales se logró la impresión de 300 libros de colorear, cuyo contenido ilustra, concientiza y sensibiliza sobre la protección de los bosques y el uso adecuado de recursos naturales.

Dicho material está destinado para ser entregado en Ferias del Sector Ambiental y Forestal, así como Encuentros ciudadanos.



Imagen N° 1

E. Otras actividades realizadas por la Contraloría de Servicios institucional durante el periodo 2019.

Además de la gestión cotidiana que se realiza en la Contraloría de Servicios, y el desarrollo de los productos mencionados, esta instancia durante el año 2019 estuvo desarrollando otras acciones, de las cuáles se mencionan algunas de ellas:

- ✓ Participación activa en la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad, cooperando mediante la formulación de recomendaciones y aportes que propicien la igualdad de condiciones y equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad y adultas mayores, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 7600, en temas enfocados en accesibilidad de instalaciones, disposición de material de apoyo para los usuarios que lo requieran, así como el desarrollo de actividades institucionales de concientización y sensibilización sobre el trato adecuado y oportuno para esta población, entre otros aspectos.
- ✓ Recolección y sistematización de la información solicitada en el Índice de Gestión institucional IGI, recabando los datos de respaldo para cada una de las dimensiones evaluadas, conformando la respectiva carpeta electrónica y remitiendo los resultados

de cumplimiento del IGI a la jefatura, así mismo la posterior divulgación de los resultados del IGI al personal de institucional.

IV. Principales necesidades de la Contraloría de Servicios

- ✓ A nivel jerárquico, la Contraloría de Servicios requiere más apoyo, colaboración y diligencia por parte de los Directores y jefaturas del Fonafifo, ante los requerimientos de información de la Contraloría, los cuáles responden a aspectos propios para el desempeño óptimo de la Contraloría de Servicios, así como para su posicionamiento dentro de la institución.
- ✓ A nivel de recursos, la Contraloría de Servicios debe desarrollar acciones en dos frentes: el reactivo y el proactivo, debido a que actualmente se cuenta solamente con un recurso humano, el frente más atendido es el reactivo, en la atención de gestiones presentadas por los usuarios. Es de gran interés para esta instancia investigar constantemente sobre nuevas metodologías, mecanismos, modelos, entre otras cosas que le permitan alcanzar un acercamiento entre la persona y los servicios institucionales, obtener información que pueda ser incorporada a los procesos cotidianos de la prestación de los servicios para su mejora, así como métodos de incorporación de esas mejoras, o tendencias en el tema de calidad del servicio e innovación en la gestión pública, sin embargo, por el tiempo requerido para la atención de gestiones u otras actividades cotidianas, el tiempo disponible para estas acciones es escaso.
- ✓ La labor de "trabajo de campo" en la aplicación de encuestas y visitas a Oficinas Regionales u organizaciones es otro de los intereses de esta instancia, con el fin de profundizar en el quehacer de sus funciones y su impacto en la prestación de los servicios, de manera que permita identificar oportunidades de mejora, sin embargo, estas inspecciones se ejecutan de forma reducida apenas una vez al año en cada región, pues la contralora no cuenta con personal que la sustituya en oficina durante su ausencia y la aplicación de encuestas es una tarea que se ejecuta con éxito solo a partir del apoyo de otras áreas e incluso aprovechando recursos de contratación temporal
- ✓ No cabe duda de que la capacitación es importante, principalmente en temas tan cambiantes como son los relacionados con el usuario y en general el tema de Calidad en los Servicios, por ello es una de las necesidades de esta Contraloría de Servicios.
- ✓ Por lo mencionado anteriormente y con el objetivo de tener un mayor impacto en los productos generados por la Contraloría de Servicios, es necesaria la incorporación de al menos un recurso humano adicional, aspecto que por otro lado se encuentra contemplado en el artículo N° 17 de la Ley N° 9158, Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, no obstante las políticas restrictivas para contratación de personal en las instancias del sector publico ponen este aspecto en lista de espera aunque sea una necesidad latente

V. Recomendaciones de Mejora con base a la Evaluación de la Calidad de los Servicios 2019

Tomando en cuenta todo lo externado por los usuarios en este estudio la Contraloría de Servicios institucional considera oportuno analizar los siguientes aspectos de mejora:

A. Programa de Pago por Servicios Ambientales:

- La tramitología atinente al programa y proceso del PSA tanto en ingreso, así como en pagos necesita con prioridad ser sometido análisis para mejora y simplificación, estableciéndose plazos y reduciendo los tiempos de respuesta, es preciso que la dirección evalúe la forma en la que se ejecuta el programa para determinar los cuellos de botella, duplicidad de procesos, recursos necesarios, normativa, entre otros.
- Las Oficinas Regionales deben uniformizar los trámites y procesos que ofrecen a los usuarios, por cuanto ellos perciben diferencia de criterios entre las mismas, el manual debe ser lo suficientemente claro y amplio para indicar el procedimiento a seguir en cada caso. Así mismo, la dirección debería aleatoriamente verificar el contenido de los expedientes, para asegurar que las actuaciones de la administración se dan conforme al manual de procedimientos.
- El Programa de PSA debe proponerse como meta a corto plazo migrar a expediente digital, a fin de que el trámite sea más expedito, asegurando la interacción y seguimiento del usuario.
- Las Oficinas Regionales de San José deben contar con una mejor rotulación para una pronta y acertada identificación de los usuarios que las visitan.
- La Dirección de Servicios Ambientales debería analizar la posibilidad de implementar actividades que propicien la formación a los usuarios sobre el programa, mediante charlas, talleres o conversatorios en donde se aborden temas relativos a obligaciones del contrato, o aquellos que sirvan de asesoría y orientación para ellos.
- El personal del Departamento de Gestión de Servicios Ambientales necesita ser actualizado y sensibilizado en temas de atención y servicio al cliente.

B. Programa de Crédito Forestal:

- La Dirección de Fomento Forestal debe incentivar una participación más activa de sus clientes en este tipo de evaluación, dado que es un mecanismo de participación para ellos que les posibilita emitir su percepción y criterio sobre el servicio que están recibiendo y por ende colaboran a su vez a generar los insumos de mejora necesarios para una toma de decisiones.

- El instrumento de evaluación sobre la calidad del programa de crédito forestal debe ser replanteado y ajustado año con año de acuerdo a la necesidad de información relevante que requiera la Dirección de Fomento Forestal sobre sus clientes y el programa.
- El Departamento de Crédito Forestal debería analizar la posibilidad de implementar nuevos mecanismos que propicien un acercamiento con los clientes a fin de mantenerlos más informados sobre aspectos propios del programa, en donde se aborden temas relativos a obligaciones del crédito, o aquellos que sirvan de asesoría y orientación para ellos.

VI. Recomendaciones a las autoridades superiores

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
<i>Efectuar una adecuada gestión de riesgos para la protección de Datos personales en donde la administración se enfoque en una evaluación que permita identificar las vulnerabilidades y amenazas, probabilidades de ocurrencia, el impacto resultante y las medidas adicionales que mitigarían ese impacto. Debe considerarse el riesgo de incumplimiento normativo, riesgo operativo</i>	<p>Correo electrónico enviado el día 25 de febrero del 2019, dirigido al Lic. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y</p> <p>Correo electrónico enviado el 25 de febrero del 2019 a la Licda. Natalia Vega Jara, Jefe de la Unidad de Planificación y Control de Gestión.</p>	<p>Derecho de Protección de los Datos personales consignados en los expedientes de los contratos de PSA y Crédito, en cumplimiento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.</p>	<p>Unidad de Informática y Tecnologías de Información,</p> <p>Unidad de Planificación y Control de Gestión.</p>	Tramitología y Gestión de Procesos

<p>y riesgos derivados del tratamiento de Datos Personales.</p>				
<p><i>Efectuar una política, normativa o procedimiento institucional para el tratamiento de Datos personales, de manera que aquellas áreas de la institución que realicen trámites o procedimientos involucren datos personales, tengan un parámetro para un proceder correcto, óptimo y uniforme.</i></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 25 de febrero del 2018, dirigido al Lic. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Derecho de Protección de los Datos personales consignados en los expedientes de los contratos de PSA y Crédito, en cumplimiento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.</p>	<p>Unidad de Informática. (No obstante, dicha recomendación fue atendida por la Contraloría de Servicios en conjuntamente con la Comisión de Transparencia y Datos Abiertos.)</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p><i>Según lo dispuesto en la Ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, las instituciones públicas o empresas, previo a la colocación de la videovigilancia, tienen la obligación de analizar el lugar en que se ubicarán las cámaras de grabación, que la grabación no resulte discriminatoria para un grupo determinado de trabajadores, que los sistemas estén visibles al personal de modo que no se trate de un método clandestino, y se debe comunicar tanto a los trabajadores</i></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 19 de octubre del 2018, dirigido al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática.</p>	<p>Derecho de Protección de la imagen como Dato personal tanto de usuarios externos como de personal institucional, en cumplimiento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.</p>	<p>Departamento Administrativo</p>	<p>Información</p>

como a público en general que el área está siendo monitoreada por cámara de vigilancia, la Contraloría de Servicios Institucional recomienda la colocación de un rótulo o aviso tanto para funcionarios, así como público en general en aquellas áreas que están siendo sometidas a vídeo vigilancia, así mismo como la elaboración de un procedimiento para el almacenamiento de dichas imágenes, en donde se contemple quien es el responsable del resguardo de las mismas y para que fines específicos pueden ser utilizadas por ejemplo (seguridad del personal y usuarios, control de bienes, control del personal, otros).

<p><i>El acceso a los expedientes debe ser restringido, ya que cuenta con datos sensibles, que no son del interés de la generalidad, debido a que mucha de la información es confidencial, por lo que únicamente le competo al interesado, jefatura y la unidad de Recursos Humanos y esporádicamente el profesional encargado de realizar auditorías, la Contraloría recomienda en este caso instauración de mecanismos de control, sean bitácoras u otro medio que facilite dicho control de manera que si un funcionario(a) desea saber quién y porque motivo ha tenido acceso a sus datos personales se le pueda brindar dicha información.</i></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 07 de marzo del 2019, dirigido a la Licda. Wilma Angulo Mora, Jefe, Departamento Administrativo.</p>	<p>Derecho de Protección de los Datos personales consignados en los expedientes del personal institucional, en cumplimiento a la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.</p>	<p>Departamento Administrativo / Unidad de Recursos Humanos</p>	<p>Tramitología y Gestión de Procesos</p>
<p><i>Como parte de la observación realizada en las instalaciones de Oficinas Centrales, la Contraloría de Servicios recomienda la incorporación de una mesita en la sala de espera de recepción, en</i></p>	<p>Correo electrónico enviado el día 08 de mayo del 2019, dirigido a la Licda. Wilma Angulo Mora, Jefe, Departamento Administrativo</p>	<p>Clientes, usuarios del Fonafifo y visitantes en general.</p>	<p>Departamento Administrativo</p>	<p>Información</p>

donde pueda colocarse material informativo de las distintas áreas funcionales de la institución a disposición de usuarios o visitantes en general.

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2019

VII. Recomendaciones a la Secretaría Técnica

Se proponen las siguientes recomendaciones

- ✓ Propiciar un mayor acercamiento y apoyo a las Contralorías de Servicios mediante visitas a instituciones y actividades de actualización profesional, así mismo procurar la comunicación y coordinación de proyectos entre Contralorías para propiciar un apoyo conjunto entre ellas.
- ✓ Implementar estrategias de mayor posicionamiento de la Secretaría Técnica ante los jefes institucionales.
- ✓ Visibilizar de una forma más creativa y proactiva el trabajo que hace la Secretaría durante el año, dado que los Contralores no estamos al tanto de las labores que se realizan en contribución para las Contralorías de Servicios.
- ✓ Ofrecer periódicamente retroalimentación de aspectos claves de servicios identificados en el ejercicio de rector, a fin de que los contralores se mantengan actualizados y alineados.

VIII. Anexos

Anexo N° 1

Imagen de la sala de espera del Fonafifo con mesita informativa.



Foto N° 3 Sala de espera recepción del Fonafifo 2019

Imagen del Rótulo colocado para información de clientes, usuarios y público en general.



Foto N° 4 Rótulo colocado en la recepción del Fonafifo 2019

Anexo N° 2

Fondo Nacional de Financiamiento Forestal

Encuesta sobre la calidad de los servicios del

Programa de PSA 2019

Encuestador: _____ Fecha: _____

Estimado usuario, el objetivo de esta encuesta es conocer su opinión y percepción con respecto a los servicios ofrecidos por medio del programa de **Pago por Servicios Ambientales (PSA)**, así como el trato ofrecido por nuestros funcionarios.

1. Seleccione su perfil de usuario

Cliente del PPSA Organización Regente Forestal Independiente

2. ¿Cuál Oficina visita regularmente para realizar sus trámites de PSA?

San Carlos Palmar Norte San José Occidental
 Cañas San José Oriental Limón
 Caribe Norte Nicoya Oficinas Centrales

3. ¿Cuántas veces ha ingresado al programa de PSA?

1 vez* 2 veces o más

*Si su respuesta es **1 vez**, pase la pregunta **7**

4. ¿Ha percibido mejoras en el trámite de formalización del contrato de PSA?

Muchas Algunas Ninguna

5. ¿Qué tipo de trámite ha realizado?

Trámite de ingreso al PPSA Firma de contrato de PSA Finiquito de contrato de PSA
 Solicitud de constancia Modificación de contrato Otro especifique: _____

6. ¿Cuánto tiempo tardó la oficina que visitó para resolver su trámite?

menos de 10 días hábiles 10 días hábiles más de 10 días hábiles

7. ¿Al momento de realizar una consulta con respecto algún trámite por medio del teléfono, correo electrónico o personalmente, recibió la respuesta oportunamente?

Sí No Parcialmente

8. ¿El trato brindado por el personal fue satisfactorio?

Sí No Parcialmente

9. ¿Sabía usted que el Fonafifo dispone de un sitio web actualizado para consulta de usuarios y público en general?

Sí No

Si su respuesta es “No” pase a la pregunta **11**

10. ¿Cómo evalúa la información consultada en el sitio web de la institución?

Estructura del contenido

Calidad de la información.

Claridad de la información

Utilidad de la Información

Facilidad de acceso a la información

Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo

11. ¿Considera que las instalaciones son accesibles? (cuentan con rampas, ascensor, pasamanos, puerta amplia para la circulación de sillas de ruedas o cualquiera otra condición que facilite su acceso)

Sí No Parcialmente

12. ¿Ha utilizado alguno de los productos de apoyo que dispone la oficina para adultos mayores o personas con discapacidad?

Sí No

*Si su respuesta es “Sí” mencione que tipo de producto de apoyo requirió

13. ¿Requiere usted algún producto de apoyo distinto a los disponibles en la oficina?

Sí No No aplica

*Si su respuesta es “Sí” mencione que otro tipo de producto de apoyo considera que necesita

14. ¿Considera que el Programa de PSA debería brindar algún tipo de apoyo adicional?

Sí No

*Si su respuesta es “Sí” mencione que tipo de apoyo deberíamos incluir a nuestro programa de PSA

15. ¿Qué calificación le otorgaría al Programa de PSA por la calidad de sus servicios?

Excelente Muy bueno Bueno Regular

Escriba en este espacio sus comentarios o recomendaciones de mejora al programa de PSA:

¡Gracias por ayudarnos a mejorar!

Elaborado por: MSc. Krisley Zamora Chaverri
Contralora de Servicios

Aprobado por: Ing. Jorge Mario Rodríguez Zúñiga
Director General Fonafifo