

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.	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	Información de Usuarios de página web	Unidad de Informática	Información	X		La Unidad de Informática de la institución realizó la Contratación de la empresa que se encuentra diseñando el nuevo sitio web, y ha coordinado acciones para que este y otros aspectos sean se prevé que el sitio web esté listo para junio 2018.	N/A	N/A	La versión preliminar de Home aprobada contiene la información de datos de contacto, ubicación de las oficinas de forma visible para sus usuarios y público en general.	Incorporación de la información de contacto y ubicación de una forma estratégica y visible con el fin de facilitar el acceso a sus usuarios y ciudadanía en general.
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	Correo electrónico al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática, con copia al Lic. Sergio	Usuarios página web	Unidad de Informática/ Unidad de Recursos Humanos	Información	X		El Lic. Sergio Fonseca dio su visto bueno para que se pueda implementar dicha sugerencia,	N/A	N/A	Mejora y simplificación en el trámite en el de envío del currículum a todas aquellas personas que constantemente consultan sobre cuál es el	Implementación de un mecanismo tecnológico que posibilita al usuario el envío de su currículum de forma expedita y sin intermediaciones.

<p>Currículo” , “Hoja de vida” , “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 otras instancias sobre cómo puede enviar su hoja de vida a Fonafifo.</p>	<p>Fonseca Castillo, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos el día 14/03/2017</p>						<p>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 en conjunto con la Comisión del nuevo sitio web, de manera que pueda crearse un espacio para la remisión de hojas de vida en el nuevo el sitio web, mismo que se espera esté listo para junio 2018.</p>			<p>mecanismo para hacerlo llegar.</p>	
<p>Cambio en mensaje de estado en el SIPSA para las fincas que son ingresadas, digitalizadas y calificadas por los Ingenieros de las Oficinas Regionales, dado que una vez realizado dicho trámite el sistema indica "Calificación Aceptada" sin embargo no significa que la finca fue aceptada u obtuvo una calificación automática que garantiza su ingreso Se solicita la posible modificación de ese estado a “Solicitud Calificada” o “Presolicitud Calificada” con el fin de no generar</p>	<p>Correo electrónico al Ing. Oscar Sánchez, Director de Servicios Ambientales y al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática el día 22/03/2017.</p>	<p>Beneficiarios del Programa de PSA que utilizan el SIPSA para consultar el estado de su solicitud de ingreso</p>	<p>Dirección de Servicios Ambientales / Unidad de Informática</p>	<p>Información</p>	<p>X</p>		<p>El Ing. Oscar Sánchez Chaves indicó que dicho cambio sería valorado con la Unidad de Informática con el fin de evitar posibles confusiones futuras a los usuarios. Posteriormente la Unidad de Informática indicó que el cambio de estado fue</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Claridad en la información consignada en los estados del SIPSA, de, con el fin de que los beneficiarios cuenten con información correcta sobre el estado de su trámite en tiempo real.</p>	<p>La implementación del SIPSA ha venido a ser una alternativa tecnológica que le permite a los usuarios monitorear el estado de su solicitud de ingreso en tiempo real, disminuyendo la cantidad de consultas vía telefónica, permitiendo un uso más efectivo del tiempo Transparencia del Proceso</p>

interpretaciones equívocas o confusiones en los beneficiarios o usuarios externos que desconocen el procedimiento interno.							implementado en el SIPSA.				
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 o malentendidos	Correo electrónico al Ing. Oscar Sánchez, Director de Servicios Ambientales y al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática el día 22/03/2017	Beneficiarios del Programa de PSA	Dirección de Servicios Ambientales / Unidad de Informática	Información	X		La Unidad de Informática señaló que el SIPSA fue programado con el propósito de que las actualizaciones puedan ser visualizadas por los usuarios del PPSA para dar seguimiento de su trámite en línea. La Dirección de Servicios Ambientales indicó que en este caso se coordinó con el personal involucrado en el proceso de manera que los estados señalados en el sistema sean claros, entendibles y den pie a confusiones a los usuarios.	N/A	N/A	El personal responsable de consignar estado en el sistema, suscribirá información clara, entendible y correcta, con el fin de orientar al usuario de la mejor forma posible, generando confianza en el proceso y sobre todo transparencia en el trámite.	La innovación es este caso es la implementación del sistema tecnológico que permite a los usuarios sacar su cita en línea, imprimir el comprobante de cita, verificar el estado de su solicitud, en este caso el sistema no presentaba problema dado que era un aspecto de propio del personal a la hora de actualizar los estados.
Cambio en la dirección física que señalada en los comprobantes web de citas para ingreso a PSA, para las	Correo electrónico al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad	Beneficiarios del	Dirección de Servicios Ambientales	Información	X		El Lic. Bayardo Reyes Jefatura de la Unidad e Informática en	N/A	N/A	Consignar en el sistema la información de ubicación de forma correcta, evitando confusiones o	La innovación es este caso es la implementación del sistema tecnológico que permite a los usuarios sacar su cita en línea,

<p>oficinas regionales ubicadas en San José, puesto que el sistema de forma automática indica la dirección de las Oficinas Centrales ubicadas en Moravia, siendo lo correcto la ubicación en San José Centro, contiguo a FINSA.</p>	<p>de Informática el día 26/06/2017</p>	<p>Programa de PSA</p>	<p>/ Unidad de Informática</p>				<p>Fonafifo, giró las instrucciones a su personal con el fin de realizar el cambio en el sistema de forma inmediata de manera que los comprobantes indicaran la dirección de las oficinas regionales ubicadas en San José Centro correctamente.</p>		<p>inconvenientes al usuario al momento de presentarse a su cita para entregar la documentación de ingreso al Programa de PSA.</p>	<p>imprimir el comprobante de cita, verificar el estado de su solicitud, en este caso se subsanó la inconsistencia a la brevedad de manera que los usuarios no se vieran afectados.</p>
--	---	------------------------	--------------------------------	--	--	--	---	--	--	---

FIRMA DIGITAL DEL JERARCA