

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 2018**

MSc. Krisley Zamora Chaverri

Marzo 2019

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Productos o servicios institucionales

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 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	26. Trámite de solicitud de certificación de retenciones del 2% impuesto sobre renta

(estudiantes, funcionarios, entidades nacionales e internacionales)	
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: 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 2018.xlsx](#) .

III. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA.

- Durante el año 2018 la Contraloría de Servicios recibió 279 gestiones la cuáles fueron atendidas en su totalidad.
- Para el año pasado la Contraloría de Servicios definió como uno de sus indicadores dentro del plan anual organizacional el promedio de días para resolver una gestión presentada por un usuario, determinándose un promedio de 3 días hábiles para resolver o dar respuesta a las mismas, lo cual es bastante aceptable dado que denota la diligencia con la cual se atienden las mismas dentro de los plazos establecidos en la Ley N° 9158.
- En el año 2018 la Contraloría de Servicios alcanzó por primera vez la mayor cantidad de aplicación de encuestas con una participación de usuarios del PPSA del 99% de la totalidad de la muestra, permitiéndonos conocer su perspectiva y experiencia en el programa de forma más amplia, además de la obtención de resultados que por su representatividad deberán ser considerados como concluyentes y significativos.
- La evaluación de la calidad de los servicios brindados mediante el programa de PSA, mostró una mejoría significativa con respecto al año anterior, generando una calificación de 91%. En la opinión de esta Contraloría queda demostrando que la percepción que nuestros usuarios tienen sobre el programa son muy positivas dado que el servicio que se les ha brindado satisface sus necesidades, no obstante, tienen altas expectativas de que nuestra institución puede brindar no sólo un servicio de mayor calidad, sino también mejorar en tiempos de respuesta, procesos y tramitología, también esperan un Fonafifo innovador y estratégico que procura diversificar los servicios que pone a disposición de sus usuarios con el fin de cumplir en la medida de lo posible con las necesidades cambiantes del sector forestal
- Al final del periodo la Contraloría de Servicios como parte de las actividades realizadas para promover una cultura de calidad en la prestación de los servicios brindados en el personal institucional, envió 6 cápsulas informativas al personal institucional relacionadas

con: atención y servicio al cliente, confianza en el servicio al cliente, ¿cómo orientar a un cliente confundido?, ¿cómo actuar cuando el cliente trae un niño?, servicio al cliente adulto mayor y sobre el día internacional de las personas con discapacidad, reforzando el uso de buenas prácticas, valores y hábitos en el actuar diario del funcionario, permitiéndole colaborar con la institución al brindar un servicio y trato óptimo y de calidad para sus clientes y usuarios en general.

- En consecución con el tema anterior la Contraloría de Servicios brindó dos charlas durante el año, una relacionada con el derecho de acceso a la información pública y otra charla sobre resultados de la implementación del teletrabajo en el Fonafifo y como éste puede impactar positivamente en una mejor gestión institucional con respecto al servicio al cliente brindado lo cual se suma al valor público generado por la institución.
- Al final del periodo la Contraloría de Servicios emitió 5 recomendaciones de mejora dirigidas a las áreas de Informática, PSA y Unidad de Archivo.

IV. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	PRODUCTO O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
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 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	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

<p>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 Servicios Ambientales.</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>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 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.</p>	<p>Correo electrónico enviado el día 09 de julio del 2018, dirigido al Ing. Bayardo Reyes Guerrero, Jefe de la Unidad de Informática</p>	<p>Clientes, usuarios del Fonafifo y ciudadanía en general.</p>	<p>Unidad de Archivo</p>	<p>Información</p>
<p>Capacitar al personal con respecto al</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Trámites de Contratos de</p>	<p>Departamento de Gestión de</p>	<p>Trámites y Gestión de</p>

<p>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.</p>	<p>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>PSA</p>	<p>Servicios Ambientales</p>	<p>Procesos</p>
<p>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.</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>Clientes, usuarios del sitio web del Fonafifo.</p>	<p>Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación.</p>	<p>Información.</p>

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

V. Anexos

Anexo #1

Instrumento aplicado para medir la percepción de los beneficiarios durante el año 2018.



Fondo Nacional de Financiamiento Forestal Fonafifo Encuesta de satisfacción al cliente 2018



Encuestador: _____ Fecha: _____

Estimado usuario, por medio de esta encuesta deseamos conocer cuál es su grado de satisfacción con respecto al programa de **Pago por Servicios Ambientales (PSA)**.

1. ¿En cuál Oficina Regional realizó el trámite de ingreso al programa de PSA?

- San Carlos Palmar Norte San José Occidental
 Cañas San José Oriental Limón
 Caribe Norte Nicoya

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

- Primera vez 2 veces o más

3. ¿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

4. ¿Sabía que la institución dispone de ayudas técnicas para adultos mayores o personas con discapacidad?

- Sí No

5. ¿Conoce todos los requisitos para ingresar al PSA?

- Sí No

¿Cuáles requisitos cree que no son indispensables?

6. ¿Conoce el procedimiento de tramites al PSA desde que presenta su solicitud hasta que recibe el pago (pasos y áreas que participan)?

- Sí No

7. ¿Cómo calificaría el tiempo que debe esperar para recibir alguna notificación de parte del Fonafifo sobre el avance de su trámite? (aprobación, calificación de finca, inconsistencia,

archivo)

Excelente Muy bueno Bueno Regular

8. ¿Qué le parece el tiempo de resolución del trámite desde la firma del contrato hasta el 1° pago?

Excelente Muy bueno Bueno Regular

9. ¿Qué tan importante es para usted las herramientas y tecnología ofrecida por el Fonafifo para realizar consultas sobre el estado de su gestión?

Muy Importante Poco importante Nada importante No responde

10. ¿Durante la firma de su contrato le explicaron detalladamente sus obligaciones?

Sí No

11. ¿Los funcionarios del Fonafifo fue amable y le trató con cortesía?

Sí No

12. ¿El personal de la Oficina atendió pronta y ágilmente sus solicitudes?

Sí No

13. ¿Percibe que los parámetros de calificación para ingreso al PSA en solicitudes de protección del bosque son justos?

Sí No

14. ¿Qué calificación le otorgaría al Fonafifo 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:

¡Muchas gracias!

Anexo #2

[Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios](#) (ver documento en pdf adjunto).

Elaborado por: MSc. Krisley Zamora Chaverri
Contralora de Servicios

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