

INFORME ANUAL DEL JERARCA	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal
NOMBRE DEL JERARCA:	Jng. Jorge Mario Rodríguez Zúñiga
NOMBRE DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS:	Krisley Zamora Chaverri
PERIODO AL QUE CORRESPONDE EL INFORME:	2020

BIENES Y 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 - Fonaffic)	
17. Trámite de adquisición de Certificados Bosque Vivo DSA	
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 (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	

Notas importantes a considerar:
1. Adicionar espacios en el cuadro si fuera necesario.

INFORMACIÓN CUALITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES										
RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO *	ORGANIZACIÓN (SEGUN ORGANIGRAMA)	UNIDAD	SUBDIRECCIÓN**	HUBO ACEPTACIÓN***	ACCIONES REALIZADAS	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
La Contraloría de Servicios considero oportuno recomendar a la Unidad de Recursos Humanos la coordinación de algún tipo de reforzamiento, charla o capacitación en temas relacionados con atención y servicio al cliente dirigidos al personal del Departamento de Gestión de Servicios Ambientales, con miras en el mejoramiento continuo e innovación, así como el cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias que acceden a dicha área.	Atención y Servicio al cliente brindado por el Personal de Gestión de Servicios Ambientales	Departamento de Gestión de Servicios Ambientales y Unidad de Recursos Humanos.	Unidad de Gestión de Servicios Ambientales	Atención a la persona usuaria	SI	Mediante correo electrónico de fecha 07 de octubre del 2020 dirigido a la Contraloría de Servicios y de forma verbal el Lic. Sergio Fonseca Castillo Jefe de la Unidad de Recursos Humanos indicó que durante el mes de agosto 2020, se reforzará al personal de la Dirección de Fomento Forestal acogió la recomendación y el Ing. Cristian Ballestrero Vargas Jefe del Departamento de Crédito coordinó con la Ing. Lizeth Castro Cabezas funcionaria de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y se habilitó el acceso directo a dicha información en el sitio web institucional, por su parte el Lic. Alonso Chacón Meza enarregado de las redes sociales.	N/A	N/A	Reforzar las competencias del personal de Gestión de Servicios Ambientales, con el objetivo de entregar un servicio de calidad que mantenga y/o supere las expectativas de los usuarios.	Desarrollo del potencial, capacidades, habilidades y aptitudes que se requieren para implementar una estrategia eficaz de atención y servicio a los clientes, tanto internos, como externos.
Incorporación en la página web institucional de un link que les permita a las mujeres interesadas en la línea de crédito+mujeres+natura, al acceso directo a la información, requisitos, tasa de interés entre otros aspectos de relevancia, así mismo su publicación en las redes sociales de la institución, con el propósito de generar más mecanismos de información y participación ciudadana. Anualmente a lo anterior, la Contraloría de Servicios recomendará emitir un comunicado al personal institucional informando sobre esta línea de crédito, datos acerca de los requisitos, entre otros, con el fin de que cualquier funcionario ante alguna consulta pueda brindar información oportunamente.	Acceso a la Información de los programas sustantivos por medios electrónicos.	Unidad de Información y Dirección de Fomento Forestal	Unidad de Información y Dirección de Fomento Forestal	Información	SI	La Dirección de Fomento Forestal acogió la recomendación y el Ing. Cristian Ballestrero Vargas Jefe del Departamento de Crédito coordinó con la Ing. Lizeth Castro Cabezas funcionaria de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación y se habilitó el acceso directo a dicha información en el sitio web institucional, por su parte el Lic. Alonso Chacón Meza enarregado de las redes sociales.	N/A	N/A	Garantizar el acceso a la información de la línea de crédito+mujeres+natura a todos los interesados mediante diversos mecanismos que dispone la institución.	Promover el Acceso a la Información y participación ciudadana mediante la disposición de diversos mecanismos virtuales para acceder a los programas y servicios institucionales.
Emitir un recordatorio al personal institucional con respecto a la obligatoriedad de realizar el desvío de llamadas al personal que se encuentre laborando mediante la teletrabaja, así como la responsabilidad de la atención al usuario telefónicamente.	Atención y Servicio al cliente brindado por el Personal Administrativo	Departamento Administrativo	Unidad de Gestión de Servicios Administrativos	Atención a la persona usuaria	SI	La Licda. Wilma Argüello Mora Jefa del Departamento Administrativo, emitió un correo dirigido al personal institucional el día 09 de octubre del año 2020 recordando la obligación de dichos aspectos.	N/A	N/A	Garantizar la continuidad en la atención virtual y telefónica, a todos los clientes y/o interesados mediante los mecanismos que requieren informados por estos mecanismos.	Ante la crisis actual a causa del COVID-19, el reto institucional es potenciar la atención presencial, mediante la disposición de la tecnología que garantice una atención eficaz por vía telefónica (telefónica, correo electrónico, videollamada) de forma segura, eficiente y capaz de resolver las demandas de los clientes y usuarios de la institución.
Ante la situación de deserción de asesoría técnica brindada por la empresa IITEC S.A. a clientes de crédito forestal, la Contraloría de Servicios recomendó al Director de Fomento Forestal la posibilidad de que el personal de crédito forestal pueda priorizar y dar seguimiento a aquellos proyectos cuyos clientes presenten grandes atrasos.	Clientes del Programa de Crédito afectados por la deserción de la empresa IITEC S.A.	Dirección de Fomento Forestal, Departamento de Crédito Forestal.	Unidad de Gestión de Servicios Forestales	Otros	SI	Mediante reunión virtual efectuada el día 09 de diciembre de 2020 entre el Ing. Hector Arce Benavides Director de Fomento Forestal y la Contraloría de Servicios se acordó que se tratará el tema con el Jefe de Crédito Forestal a fin de coordinar una visita durante el 1° trimestre 2020.	N/A	N/A	Tomando en consideración la situación que viven los clientes afectados por la deserción de la empresa IITEC S.A., es política institucional velar por el bienestar de los pequeños productores por lo cual se reciben y analizan todas las peticiones de arreglo de pago que se presenten.	*A pesar de no existir relación alguna entre Fonafifo y la empresa IITEC S.A., la institución sí mantiene una relación con sus clientes, de ahí que se analizará el caso, a fin de encontrar una solución viable.
En la adecuada gestión de riesgos para la protección de datos personales de los clientes y usuarios del Fonafifo, la institución debe realizar una evaluación y abordaje de aquellos riesgos que permita identificar las vulnerabilidades y amenazas, las probabilidades de que ocurran, el impacto resultante y las medidas adicionales que mitigaran ese impacto a un nivel que resulte aceptable para la institución. Debe considerarse el riesgo de incumplimiento normativo, riesgo operativo y riesgos derivados del tratamiento de Datos Personales	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.	Unidad de Planificación y Control de Gestión y la Unidad de Informática.	Unidad de Planificación y Control de Gestión y la Unidad de Informática.	Tramitación y gestión de procesos	SI	Mediante reunión virtual el día 05 de octubre del 2020 el Lic. Alonso Chacón Meza de la Unidad de Planificación y Control de Gestión y la Ing. Laga Juliá Morales de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación realizaron el abordaje con respecto al tratamiento de los riesgos para la protección de datos personales.	N/A	N/A	Los clientes y usuarios de los sistemas sustantivos del Fonafifo, tendrán la garantía de que la institución realizará una adecuada y oportuna identificación y gestión de riesgos asociados a la protección de los datos personales suscritos en los expedientes, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales	La institución cuenta en su inventario de riesgos, aquellos que estén potencialmente asociados con la exposición de los Datos personales suscritos en los expedientes de los clientes y usuarios de nuestros programas sustantivos, garantizando el tratamiento adecuado y oportuno en la custodia de los mismos

Notas importantes a considerar:
1. Adicionalmente en el cuadro si fuera necesario.
2. La columna denominada "Bien o servicio afectado" señalada con el símbolo de *, debe ser completada utilizando como información de base el listado que usted indicó en la pestaña anterior.

INFORMACIÓN CUANTITATIVA DE LAS RECOMENDACIONES						
Términos Absolutos				Términos Relativos		
Total Emitidas	Total Gestionadas	Total en Proceso	Total que No fueron aceptadas	Porcentaje que fueron gestionadas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron aceptadas
5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Nota importante a considerar:
1. En la columna de términos absolutos, señalada con el símbolo de *, se debe registrar que la sumatoria del Total de Gestionadas, en Proceso y las que No fueron aceptadas debe cerrar numéricamente con el Total de Emitidas.