

---

**MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERIA**  
**SERVICIO FITOSANITARIO DEL ESTADO**

**CONTRALORIA DE SERVICIOS SFE**

**PLAN ANUAL DE TRABAJO**  
**DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS 2023**

**LIC. ALEXIS CARRANZA JIMENEZ**

**OCTUBRE 2022**

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
Optimizar la gestión del recurso humano.	Atender oportunamente las gestiones que presenten durante el año las personas usuarias ante la CS.	Atender el 100% de las gestiones, presentadas por las personas usuarias durante el año de gestión.	Porcentaje gestiones resueltas.	$(\text{Total de gestiones resueltas} / \text{Total de gestiones recibidas en la CS}) \times 100$	<p>a. Revisión diaria de los buzones designados, formulario en página web y el correo electrónico.</p> <p>b. Análisis de las gestiones presentadas por el usuario.</p> <p>-Identificar el tipo de gestión</p> <p>-Documentar la petición</p> <p>-Solicitar ampliar información en caso necesario</p> <p>c. Apertura de un expediente para cada gestión.</p> <p>d. Traslado a las unidades competentes para que brinden atención a la gestión y establecer plazo de respuesta.</p> <p>e. Brindar informe al usuario.</p>	I y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios, Jefaturas de Unidades u Departamentos y Dirección Ejecutiva.

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
Regionalizar y descentralizar los servicios que requiere el sector productivo.	Conocer el criterio de los usuarios en torno a los servicios recibidos y con base de esos criterios proponer a la Dirección Ejecutiva cambios que puedan fortalecer el proceso de mejora continua, el uso eficiente de los recursos.	Incorporar las recomendaciones de los usuarios en la gestión técnica y administrativa.	-Realizar giras a nivel nacional.  -Elaborar encuestas en determinadas Estaciones de Control y Unidades Regionales y la encuesta general.	Giras realizadas/Giras programadas.  Presentación de resultados de la encuesta.	-Consensuar con las autoridades respectivas el instrumento que se va a aplicar a los usuarios.  -Entrevistar personalmente a los diferentes usuarios de nuestros servicios por medio de una encuesta para medir su satisfacción por los servicios brindados.  -Disponer en el sitio web la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.  -Tabular los resultados  -Elaborar el informe  -Remitir a la Dirección Ejecutiva un informe sobre las recomendaciones obtenidas por medio de las encuestas.  -Subirlo a la página web.	i y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios e Instancias Técnicas

**Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
Mejorar la implementación de programas y actividades con alianzas estratégicas público-público y público-privado.	Lograr que la Contraloría de Servicio alcance un nivel de posicionamiento con los usuarios externos, para ser un enlace en donde puedan hacer valer su derecho constitucional de petición.	Dar un servicio del 100% a los usuarios sobre las inconformidades, denuncias, sugerencias, consultas y peticiones de información, presentadas con relación al servicio ofrecido por el Servicio Fitosanitario del Estado.	Porcentaje tramites.	$(\text{Total de gestiones resueltas} / \text{Total de gestiones recibidas en la CS}) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Registrar el caso.</li> <li>-Rotular los expedientes.</li> <li>-Conformar expedientes.</li> <li>-Foliar los documentos.</li> <li>-Archivar en orden cronológico cada documento según su ingreso y de acuerdo con los lineamientos establecidos para archivo de documentos.</li> <li>-Llevar un control de los casos que están pendientes.</li> <li>-Rotular el expediente en caso de que el mismo se encuentre cerrado.</li> <li>-Si corresponde se debe elaborar un informe.</li> <li>-Elaborar oficios.</li> </ul>	I y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Atender todas las obligaciones indicadas a los contralores de servicio mediante la Ley 9158.	Cumplir en un 100% con el Plan de Trabajo.	Porcentaje de avance (PAO, PAT).	$(\text{Total de tramites presentados} / \text{Total de tramites proyectados}) * 100$	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicando la normativa vigente.</li> <li>- Revisión de los procedimientos de la CS.</li> <li>- Cumpliendo con los plazos fijados.</li> <li>- Seguimiento al Manual de Atención al Usuario.</li> <li>- Cronogramas de charlas de atención al usuario.</li> <li>- Seguimiento al Reglamento Interno de la CS.</li> <li>- Seguimiento al SEVRI.</li> </ul>	I y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios.

**Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Elaboración de Plan Anual de Trabajo	Contar con el Plan Anual de Trabajo 2024.	Porcentaje de avance.	Publicación del Plan Anual de Trabajo 2024 en la página web del SFE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar la guía para la presentación según la Secretaria técnica.</li> <li>-Revisar los objetivos y tareas que se pueden desarrollar en el siguiente periodo.</li> <li>- Prepara el documento con toda la información recopilada.</li> <li>-Presentación del Plan Anual de Trabajo a la Secretaria Técnica y Dirección.</li> <li>-Subir a la página web.</li> </ul>	II semestre 2023.	Contraloría de Servicios.

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Elaboración de Informe de Labores Anual	Contar con el Informe de Labores 2022.	Porcentaje de avance.	Publicación del Informe de Labores 2022 en la página web del SFE.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaborar la guía para la presentación según la Secretaria técnica.</li> <li>-Revisar los datos que se han tomado durante el periodo para su tabulación.</li> <li>- Prepara el documento con toda la información recopilada.</li> <li>-Presentación del Informe de labores a la Secretaria Técnica.</li> <li>-Subir a la página web.</li> </ul>	I semestre 2023.	Contraloría de Servicios.

**Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Formar parte de la Comisión Institucional de Valores.	Impulsar la conducta, la gestión de valores y el fortalecimiento de la ética en el MAG, con el fin de promover bienestar al personal de la institución y a la vez el mejoramiento en la atención a nuestros usuarios.	N° de comunicados y documentos asociados a conductas afines a los valores.	(Cantidad de reuniones programadas al año)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Participar en las reuniones.</li> <li>-Número de actividades llevadas a cabo por la Comisión de Valores.</li> <li>-Cantidad de oficios enviados.</li> <li>-Cantidad de mensajes enviados (boletines) a través de la web.</li> <li>-Cumplimiento del Plan de Trabajo de la Comisión</li> <li>Participación en las reuniones mensuales de la Comisión Nacional de Valores.</li> </ul>	I y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios y Comisión Institucional de Valores.



**Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios**

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Formar parte de la Comisión de Mejora Regulatoria.	Presentar los avances de los informes de los Planes de Mejora actual como los rezagados, según el cronograma establecido por el MEIC.	N° reporte de avances y presentación de Plan de Mejora anual.  Cronograma de reuniones de la Comisión.	Cantidad de reuniones programadas al año.  Presentación de informes y Plan de Mejora.	-Participar en las reuniones.  -Número de actividades avances de los planes de mejora presentados trimestrales.  -Revisión del planificador.  -Presentación del Plan de Mejora Anual.  Verificación con las instancias técnicas sobre el cumplimiento de las actividades.	i y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios, Comisión de Mejora Regulatoria e instancias Técnicas.

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
Ampliar el uso de las tecnologías de información y comunicación	Promover como Oficial de Acceso a la Información la divulgación por la página Web del SFE de los procedimientos establecidos y los requisitos que deben de cumplir los usuarios, así como toda información que no tenga restricción de Ley o sea Secreto de Estado.	Contar con la página Web actualizada para el uso de nuestros usuarios.	Tener el 100 % actualizada la página Web del Servicio Fitosanitario del Estado con información de conformidad a los decretos MP-40199 y MP-4200.	Índice de Transparencia del Sector Público	<p>-En conjunto con el equipo de acceso a la información y datos abiertos, garantizar que las instancias del SFE suministren la información que le permita al usuario conocer aspectos propios de sus requerimientos.</p> <p>-Establecer un cronograma de reuniones con las diferentes instancias técnicas para la revisión y actualización de la web.</p>	i y II semestre 2023.	Contraloría de Servicios e Equipo Datos Abiertos

Tabla detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta <sup>1/</sup>	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma/Tiempo	Responsables
	Coordinar la capacitación del personal de las instancias del SFE, en lenguaje de señas (LESCO)	Contar con personal capacitado en lenguaje de señas.	Lista de asistencias.	Certificación de participación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar la propuesta ante la Dirección Ejecutiva.</li> <li>- Coordinar con las instancias pertinentes.</li> <li>- Elaborar la lista de participantes.</li> <li>- Coordinar el plan de trabajo.</li> <li>- Realización de la capacitación a los funcionarios.</li> <li>- Presentación de curso</li> </ul>	II semestre 2023.	Contraloría de Servicios y otras instancias.