

		Ministerio de Agricultura y Ganadería Servicio Fitosanitario del Estado Dirección			
F-01-DSFE-P03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión		Página 1 de 6	Versión: 01 Revisión: 02
Elaborado por: Jefe PCCI Adrián Gómez Díaz Fecha: Noviembre, 2013		Revisado por: Control Interno Silvia Ramírez M. Fecha: Febrero, 2014		Aprobado por: Dirección Carlos Padilla B. Fecha: Febrero, 2014	

Se elabora el presente Informe de Fin de Gestión, de conformidad con la normativa interna **DFSE-P-03** en el SFE, las Directrices N° D-1-2005-CO-DFOE emitidas por la Contraloría General de la República aplicables a la Institución y la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno".

Nota: Si requiere más espacio, puede utilizar hojas adicionales identificándolas bajo una numeración consecutiva y con una referencia hacia al ítem.

1. Información General:

Dirigido a: Ing. Marco Vinicio Jiménez Salas Director Ejecutivo S.F.E.
Fecha del Informe: 13 de diciembre de 2017
Nombre del Funcionario: Hernán Alvarez Ortiz
Cédula de identidad: 301940152
Nombre del cargo: Contralor de Servicios
Unidad Organizacional: Dirección Ejecutiva S.F.E.
Periodo de Gestión: 11 de noviembre 2011 al 1 de enero 2018

2. Presentación: En el siguiente espacio realice un resumen ejecutivo sobre el contenido del informe (no más de dos páginas para describir en forma breve lo desarrollado en los numerales que van del 3 al 14).

<p>En concordancia con las leyes 8220 y 9158, se atendieron las inconformidades, denuncias y sugerencias que plantearon los usuarios en torno a los servicios recibidos; las mismas fueron informadas a la Dirección Ejecutiva y se propuso mecanismos de mejora, que no solo contribuyeran con el incremento de la eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación de servicios; si no que además, incrementaran en grado de satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos y de la credibilidad de la Institución.</p> <p>Mediante eventos de capacitación se pretendió crear conciencia en los funcionarios del S.F.E. de la importancia de brindar un buen servicio, dentro de un clima de mutuo respeto: funcionario –usuario; que resaltara la imagen técnica y administrativa de la Institución y respetara los derechos que asisten a los usuarios cuando demandan un</p>

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 2 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
----------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------------

servicio fitosanitario, derechos plasmados en las Leyes 8220 y 9158.

Durante estos años se realizaron campañas de divulgación a nivel nacional para informar a los usuarios de los servicios que presta la Institución, de la existencia de la Contraloría de Servicios, de sus funciones y de los derechos que les asisten de acuerdo a la Leyes como la 8220 y 9158.

3. Reseñar sobre la labor sustantiva de la institución o unidad organizacional a su cargo según corresponda.

La labor sustantiva de la Contraloría de Servicios, sus funciones y objetivos están contemplados en la Ley 9158. Su artículo 11 indica que la Contraloría de servicios es creada como órgano adscrito al jerarca unipersonal o colegiado, a fin de promover con la participación de los usuarios, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda la organización; será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda la Organización.

Esta es una copia no controlada cualquier impresión de la misma será considerada como tal. El documento vigente se encuentra en internet. Unidad de Planificación, Gestión de la Calidad y Control Interno

4. Indique los cambios habidos en el entorno durante el periodo de su gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer institucional o de la unidad organizacional a su cargo.

Cambios en el ordenamiento jurídico no se han presentado, siguen vigentes las Leyes 8220 y 9158. Con respecto al periodo de mi gestión se ha notado un mayor compromiso por parte de los funcionarios de brindar una mejor atención y un servicio más expedito amparado en procedimientos técnicos y administrativos que garantizan un trato equitativo.

Con respecto a los usuarios, al conocer de la existencia de la Contraloría, la demanda por sus servicios cada año ha tenido un crecimiento significativo.

Esta es una copia no controlada cualquier impresión de la misma será considerada como tal. El documento vigente se encuentra en internet. Unidad de Planificación, Gestión de la Calidad y Control Interno

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 3 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
----------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------------

5. Describir el estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Institución o de la unidad organizacional a su cargo al inicio y al final de su gestión.

La contraloría cuenta con procedimientos técnicos y legales para realizar sus funciones aprobados por el Contralor de Servicios, Control de Calidad y Director Ejecutivo. Lo anterior garantiza la ejecución de un accionar técnicas equitativas, amparadas en el marco legal que rige su gestión.

6. Indique las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la Institución o de la unidad organizacional a su cargo, al menos durante el último año, o por el periodo de su gestión, en caso de que este sea menor a un año.

Las acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno, fue la revisión de procedimientos para la ejecución de funciones, con el objetivo de garantizar su vigencia y actualización.

7. Describir los principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad organizacional a su cargo.

1. La atención oportuna de las sugerencias, denuncias, recomendaciones y felicitaciones que remitieron los usuarios.
2. La administración transparente de lo recomendado, sugerido, denunciado por los usuarios tanto internos como externos.
3. Un mayor compromiso de parte de la mayoría de las instancias técnicas y administrativas que conforman el S.F.E. de acatar los tiempos de respuesta contemplados en las Leyes 8220 y 9158 , el incremento de una relación de mutuo respeto entre el que solicita el servicio y quien lo otorga y en términos generales el respeto a los derechos que asisten a los usuarios en la tramitación de servicios
4. Producto de las giras realizadas la Contraloría está posicionada a nivel nacional.

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 4 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
<p>La credibilidad de los usuarios externos en el rol de la Contraloría; y del apoyo incondicional a sus gestiones. Criterios externados de manera personal cuando realice las entrevistas a nivel nacional y vía correo electrónico, por ende es demostrable la exteriorización de esos comentarios, positivos no solo para la Contraloría de Servicios sino también para el Servicio Fitosanitario del Estado, en general.</p>				

8. Indique el estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad organizacional a su cargo, existentes al inicio de su gestión y de los que deja pendientes de concluir.

Al inicio de mi gestión: El nombramiento de un sub contralor (a) pese a las justificaciones legales remitidas por escrito a los diferentes directores ejecutivos, no fueron atendidas

La publicación de los trámites y sujeciones a la ley, como lo establece el artículo 4 de la Ley 8220.

La creación de la Oficina de atención al ciudadano, como lo exige el artículo 4 de la Ley 8220. La justifique por todos los medios, hasta tuve el atrevimiento de remitirle a la Dirección Ejecutiva, un borrador de lo que serían las funciones, para su análisis y reformas.

Un espacio digno y apropiado como sede de la Contraloría, para un mejor desempeño de sus funciones, fácil acceso de los usuarios y confidencialidad de los asuntos tratados.

Participación en foros de análisis técnicos que analizan el accionar fitosanitario; que le permita al Contralor de Servicios, proponer mecanismos de mejora y simplificación de trámites en la prestación de servicios, utilizando como insumo la información transmitida por los usuarios, en las entrevistas personalizadas que se realizaron a nivel nacional.

Pendiente de concluir: TODAS LAS ANTERIORES, DESGRACIADAMENTE.

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 5 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
----------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------------

9. Refiérase a la administración de los recursos financieros asignados a la institución o a la unidad organizacional a su cargo durante su gestión.

La Contraloría siempre contó con los recursos presupuestarios para la ejecución de las funciones a su cargo.

10. Si lo estima necesario, brinde algunas sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad organizacional a su cargo.

Retomar todas las acciones incumplidas y señaladas en el punto 8, para garantizar la prestación de un mejor servicio, el fortalecimiento del accionar de la Contraloría de Servicios y estar a derecho con las obligaciones legales que tiene el S.F.E. con Leyes como la 8220 y 9158.

11. Si lo considera necesario, emita algunas observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a su criterio, la Institución o la unidad organizacional enfrenta o debería aprovechar.

La Institución debe fortalecer en sus instancias técnicas y administrativas, del derecho que asiste a los ciudadanos de ser atendidos oportuna y respetuosamente, el trato sea amable e incorporar mecanismos de mejora que reduzcan los tiempos de respuesta en la entrega de los servicios, que en muchos casos son viables.

**12. Describir el estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.
Las disposiciones fueron ejecutadas oportunamente.**

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 6 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
----------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------------

Las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República, por medio de la Unidad de Planificación Control Interno y Calidad, se ejecutaron oportunamente: Planes de Trabajo, Informe de Labores y otros informes para verificar la ejecución de funciones.

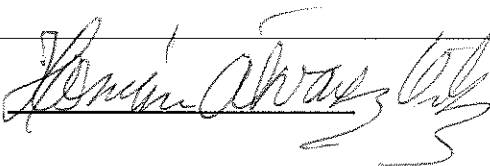
13. Informar sobre el estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.

Siempre se acataron las disposiciones emanadas del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, liderada por la Licenciada Adela Chavarria Tapia, Jefe de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios; recibiendo de ella y de su equipo profesional de trabajo que la asiste, una invaluable asesoría para el buen accionar de la Contraloría y cumplimiento de las funciones asignadas. Por ello mi eterna gratitud.

14. Informar sobre el estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la Auditoría Interna.

Las recomendaciones de la Auditoría Interna, se cumplieron en su totalidad.

Firma del funcionario:



301940152

Número de cédula: _____

Licenciada Adela Chavarria Tapia

Jefe Secretaría Técnica –Sistema Nacional de Contraloría de Servicios

Lic. Henry Valerín Sandino

Auditor Interno S.F.E.

F-01-DSFE-P-03	Rige a partir de Febrero, 2014	Informe de Fin de Gestión	Página 7 de 7	Versión: 01 Revisión: 02
----------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------	-----------------------------

Licenciada Patricia Campos Herrera –Coordinadora R.H. S.F.E.
Coordinadora Unidad de Recursos Humanos S.F.E.