

VALORACIÓN DEL SERVICIO - CEPROMA ASOMEPE

INFORME CS-I-015-2018



**Elaborado por:
Mildred Villalobos Garro**

JULIO 2018

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN	2
II. RESULTADOS OBTENIDOS	3
IV.CONCLUSIONES	8
V. RECOMENDACIONES	9
IV.FOTOGRAFIAS.....	10
Ceproma Asomep.....	10
Proyecto de los silos, requerido en el Ceproma Asomep.....	13

I. INTRODUCCIÓN

El presente es un informe de evaluación que recolecta las opiniones y observaciones emitidas por los miembros de la Junta Directiva del Ceproma Asoemep, ubicado en La Palma de la Península de Osa, el Ceproma está conformado solo por mujeres.

Un total de 10 personas son las que trabajan en el Ceproma, aunque actualmente solo se encuentran activas 7 personas, según doña Johanna Gutierrez, Presidenta de la Junta Directiva del Ceproma esto se debe a que no alcanza el salario para todas.

Debido a las condiciones con las que cuenta el Ceproma, se trabaja únicamente arroz, este insumo es vendido a restaurantes, hoteles, centros educativos, etc.

La inspección se llevó a cabo el día martes 03 de julio de 2018, en cumplimiento con las competencias asignadas a esta Contraloría de Servicios, en cuanto a la evaluación del servicio que brinda la Institución a los usuarios externos, según Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías De Servicios, Sección III, Artículo 14, inciso 15.

El objetivo de la visita al Ceproma es conocer el grado de satisfacción de los usuarios, posibles observaciones de mejora, atender quejas o denuncias. Estos datos tendrán como fin ayudar a la tarea de identificar, analizar, evaluar y controlar los riesgos inherentes a este tipo de servicios que brinda la Institución.

II. RESULTADOS OBTENIDOS

Es importante destacar, que es la primera vez que la Contraloría de Servicios visita este Ceproma, los usuarios manifestaron la importancia y la necesidad de supervisar la calidad del servicio que recibe el Ceproma. Califican como excelente la visita de la Contraloría de Servicios, e indican que antes de la visita desconocían donde podían hacer algún tipo de reclamo, denuncia o sugerencia respecto al servicio, se les indica la función de la Contraloría de Servicios y se deja información sobre el servicio que se brinda, así como, sus respectivos medios para hacer llegar cualquier disconformidad que se presentara en lo sucesivo.

Dentro de la información suministrada, los señores miembros de la Junta Directiva del Ceproma, manifiestan las siguientes disconformidades;

1. El espacio donde se lleva acabo el procesamiento del arroz, no es el adecuado.
2. Usuarías informan que tienen 5 años de estar solicitando silos de almacenamiento, indican que la oficina regional siempre les dice que este año se les entregan, sin embargo, llegan a medir, pasa el tiempo y a la fecha no se les ha ayudado con este proyecto.

Estos silos se requieren para el almacenamiento y proceso del arroz, el objetivo es tener grano que vender durante todo el año. El proyecto de los silos es necesario ya que el mismo realiza varios procesos, entre ellos; el proceso de recibidor en donde se recibe, se pesa, se limpia, se seca y se guarda. Actualmente estos procesos lo realizan manualmente lo cual resulta una tarea muy dura, máxime si se toma en cuenta que son mujeres y el de trabajo que deben realizar es bastante pesado.

El proyecto de los silos fue presentado al Inder hace 5 años, se solicitó silos con capacidad de 2000 quintales, sin embargo, la licitación que se estaba realizando era por 500 quintales, por lo que se tuvo que echar todo el proceso para atrás, indican que el precio aproximado para la compra de los silos es de ¢90.000.000,00.

El problema mayor es que cuando está la cosecha, las bodegas no cuentan con el espacio suficiente para almacenar, están completamente llenas al punto que solo queda un pequeño espacio por donde pasar, comentan que el Ministerio de Salud realizó una inspección al Ceproma,

y se les indicó que no podían continuar trabajando en esas condiciones, debido a que pone en peligro la vida de las personas que trabajan ahí, ya que existe un alto riesgo de que una de las tarimas de arroz les caiga encima.

Las usuarias manifiestan su disconformidad, porque no saben que es lo que está pasando, quien es el que no se mueve. Informan que el Ing. Diego Wilfredy Matarrita Caamano, funcionario de la oficina de Osa, es el encargado del Ceproma en el Inder.

Las usuarias manifiestan que inclusive, tuvieron una reunión en San José con funcionaria Mariana Ramírez Salas, quien es la encargada de todos los Cepromas a nivel nacional, y que hasta la Gerente General, doña Diana Murillo está al tanto de la situación.

Actualmente ellas tienen que llenar de arroz saco por saco, pesarlo, echárselo al hombro y tirarlo a la secadora, según expresa doña Johanna Gutierrez y las demás presentes, ya no están en condiciones para realizar ese tipo de trabajos tan pesados, el tiempo que tienen de estar realizando esta labor les está cobrando la factura a su salud, debido a que ahora la mayoría sufre de problemas de espalda, contracturas, producto del gran esfuerzo que deben realizar para sacar adelante el trabajo.

3. Se quejan porque como Ceproma no pueden crecer, desarrollarse, abastecerse, indican que tienen clientes insatisfechos porque no existe suficiente espacio para almacenar.
4. El arroz solo está disponible dos veces al año.
5. Indican que el año pasado les cayó una plaga y tuvieron una pérdida de casi 4 millones de colones e indican que lamentablemente, este año también van a tener una gran pérdida.
6. Usuarias indican que no se les está ayudando como tiene que ser.
7. Indican que no les entregan los silos, porque se les indicó que se iba a ampliar las instalaciones de la bodega del Ceproma, sin embargo, insisten en que requieren ayuda inmediata con el proceso de los silos.

8. Indican que cuando solicitan información sobre el estado del proyecto de los silos, no se les brinda, según piensan las usuarias esto se debe probablemente a que no tienen peso para preguntar. Al respecto, se les informa que existe deber y obligación de todo funcionario público de informar al usuario cuando este lo requiera, se les sugirió que de ahora en adelante realicen las consultas mediante notas y no verbalmente, esto con el objetivo de tener un respaldo a dicha solicitud y que en caso de incumplimiento se comuniquen con la Contraloría de Servicios del Inder.
9. Usuarias indican que el Ceproma está funcionando aun y no ha sido cerrado por la ayuda y colaboración que les ha brindado el IMAS.

En este sentido, indican que el IMAS es quien ha dado la cara por ellas, ejemplo de ello fue la donación de la maquina apiladora y la escogedora de arroz, informan que las maquinas que en algún momento les entregó la Institución, nunca funcionaron.

Indican que todas las solicitudes que han realizado se han hecho de forma verbal con Diego Matarrita.

10. Manifiestan que siempre que llega alguien que les quiera ayudar se van y nunca aparece la ayuda ofrecida.
11. Se quejan porque ahora en setiembre tienen que comprar arroz y no tienen espacio suficiente para el almacenamiento y que deben realizar todo el proceso manualmente, manifiestan que incluso terminan enfermas de todo el proceso que deben realizar con el arroz.
12. Don Diego Matarrita les informó que les estaría entregando unos contenedores para el almacenamiento del arroz, según informan el problema es, que dos veces se les han metido a robar en el lugar, por más seguro que tengan siempre los ladrones hacen de las suyas, ellas temen que con estos contenedores se vayan a meter nuevamente a robar y que se pierda tanto esfuerzo realizado.

13. Indican que cuando la señorita Mariana Ramírez Salas, funcionaria del Área de Gestión de Capacidades y Plataformas Territoriales les visitó, traía toda la disposición de ayudarles, estaban muy contentas, pero indican que alguien la frenó.

Incluso informan que duraron tres meses en hacerles llegar una maquinaria para el uso en el Ceproma que Mariana Ramírez había gestionado, sin embargo, la maquinaria duró varios meses en la oficina subregional y que tuvieron que insistir mucho para que se las hicieran llegar.

14. Indican que en una oportunidad el Ing. Alvaro Chanto, les indico que para no tener problemas, cuando solicitaran algo, lo hicieran por orden de jerarquía, primero con la oficina regional, para que no se brincaran a don Mario Jiménez, Jefe de la oficina Regional de Osa. Indican que no entienden que era lo malo que se había hecho, si lo único que hicieron fue solicitar ayuda con la maquinaria, que estaba en la oficina y no se les entregaron hasta que se insistió a través de Mariana.

15. Manifiestan que tienen que estarles rogando a la oficina regional para que se les ayude, incluso se menciona de una manta que tenían de tenerla en la oficina regional un año y la misma no era entregada al Ceproma. Indican que no hacen ni dejan a los demás hacer.

Las usuarias temen que por la entrega de los contenedores no se realice el proyecto de los silos.

Resienten que en una reunión alguien del Inder se dejó decir que “ellas ganaban mucho” y que para qué, se les iba a ayudar con los silos, que eso ellas no lo necesitan.

Sienten que es muy desconsiderado el hecho de que nos les ayuden, ya que el proceso que ellas tienen que hacer con el arroz es muy pesado.

Ante las quejas expresadas, las usuarias temen que se tomen represarías en su contra y que si antes no les ayudaban ahora menos van a querer ayudarles.

Las usuarias no entienden por qué si ellas están trabajando bien, no se les quiere ayudar, sino que las llevan rodadas de que las van a ayudar y no pasan de eso, o la ayuda tarda demasiado tiempo

en llegar. Las señoras usuarias manifiestan la urgencia de que el Instituto les brinde soluciones prontas.

Ante lo expuesto por las usuarias se procedió a consultarle al Ing. Diego Matarrita Caamaño, encargado del Ceproma Asomep, sobre la situación expuesta por las usuarias.

El Ing. Matarrita Caamaño remite varias copias de las notas referente a este tema, e indica lo siguiente; *“En relación al almacenamiento, es importante aclarar que los Silos es un componente más de la línea de proceso del CEPROMA La Palma y como se menciona en el punto 12, se están realizando las últimas acciones para realizar un estudio de pre-inversión de mercado para determinar cuáles son los volúmenes de arroz en la zona y de esta manera comprar el equipo adecuado en la línea de proceso.*

Así mismo, cita de manera textual los puntos 4 y 12, del oficio OTOS-359-2018:

- 4. El Compromiso del Inder, con respecto al tema de almacenamiento se mantiene, sin embargo se evalúan las diversas opciones para tratar de garantizar la mejor y más eficiente forma de proceso para el grupo mencionado, tomando en cuenta al Ceproma como una unidad de Agronegocios en crecimiento, y que debe de garantizar las condiciones acorde a la ley para funcionar, de tal forma que el proyecto Ceproma es mucho más amplio que el tema del almacenamiento, y que ha requerido del apoyo interinstitucional para abordar el tema.*

- 12. Actualmente se realizan las últimas acciones para realizar un estudio de pre-inversión de mercado que nos permita tener más datos para la adecuada toma de decisiones con respecto volúmenes de arroz, demanda de mercado, precios e inventario de productores”.*

IV.CONCLUSIONES

1. Esta evaluación realizada por la Contraloría de Servicios del Inder, no solo responde a una de sus funciones de conformidad a la Sección III, Artículo 15, sino es una estrategia que permite conocer la opinión de los usuarios, respecto a los servicios que brinda el Instituto de Desarrollo Rural.
2. Las personas consultadas son miembros de la Junta Directiva del Ceproma, las usuarias manifestaron la importancia que tuvo la visita de la Contraloría de Servicios, ya que antes desconocían donde hacer válidas sus inconformidades o denuncias.
3. En la visita se pudo constar la necesidad de almacenamiento de los granos, así como, la necesidad de la adquisición del equipo necesario para que el Ceproma continúe creciendo y se aligere la carga de trabajo, ya que actualmente el trabajo que se debe realizar al arroz es bastante pesado, máxime si se toma en cuenta que el trabajo es llevado a cabo solo por mujeres.
4. Se determina que la compra de la maquinaria ha dicho Ceproma y en general para varios Cepromas ha sido objeto de investigación y la misma se encuentra activa actualmente.
5. En la actualidad existe un decreto sobre la Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuyo objetivo es que el Estado garantice el cumplimiento efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible. Por lo tanto, todo funcionario público tiene la obligación de informar de forma clara y efectiva a todo ciudadano que pida cuentas sobre obras realizadas con fondos públicos dicha información no debe ser negada sin bases legales.

V. RECOMENDACIONES

1. En cumplimiento al Decreto Ejecutivo No. 40200-MP-MEIC-MC, ***Transparencia y Acceso a la Información Pública***, se debe informar por escrito, y de forma inmediata a la Junta Directiva del Ceproma Asomep, el estado actual en que se encuentra el proyecto de los silos y el proyecto de infraestructura, así como, todo lo referente sobre del almacenamiento del grano, y toda la información que las usuarias soliciten, así mismo, se debe indicar los plazos de ejecución para llevar a cabo estos proyectos.

Es importante aclarar que dicho Decreto tiene por objeto que el Estado garantice el cumplimiento efectivo del derecho humano de acceso a la información pública, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible y cuando la información pública solicitada esté cubierta por alguna excepción normativa y se deniegue lo solicitado de forma parcial o total, el funcionario encargado deberá explicar por escrito el motivo de su actuación y con la debida fundamentación jurídica.

2. Retirar la maquinaria que actualmente se encuentra en el Ceproma y que se encuentra en desuso, porque ya no sirve y tampoco tiene reparación.
3. Dotar de maquinaria necesaria al Ceproma, con el objetivo de que el mismo pueda llevar a cabo todas las tareas propias para su correcto funcionamiento, para esto es necesario tomar en cuenta las observaciones y sugerencias que realicen los señores miembros de la Junta Directiva del Ceproma, Asomep.

IV.FOTOGRAFIAS
Ceproma Asemep



TARIMAS DE ARROZ



MAQUINARIA QUE NO FUNCIONA



Proyecto de los silos, requerido en el Ceproma Asomep

FIGURA N°1: Vista en Planta de la reubicación e instalación de equipo nuevo.

