



# **Defensoría de los Habitantes de la República**

## **Contraloría de Servicios**

### **Informe anual de labores 2016**

*Flor de María Moya Álvarez*

**Marzo 2017**

**INDICE**

*GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS*..... **¡Error! Marcador no definido.**

*JUSTIFICACION* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

*OBJETIVOS DE LA GUÍA* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

*ESTRUCTURA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES*..... **¡Error! Marcador no definido.**

*DE LAS CS* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

*TABLA DE CONTENIDOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES* ..... **¡Error! Marcador no definido.**

    I. PORTADA DEL INFORME..... **¡Error! Marcador no definido.**

    II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN ..... **¡Error! Marcador no definido.**

    III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES ..... 4

    IV. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA ..... 8

    V. CÓMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN..... 9

    VI. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION ..... 12

    VII. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA. .... 13

    VIII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES ..... 13

    IX. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS ..... 14

    X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES ..... 15

    XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA..... 29

    XII. ANEXOS..... 29

## Informe de Labores 2016

### Misión Institucional

La Defensoría de los habitantes es la institución responsable de proteger a las y los habitantes frente a las acciones y omisiones del Sector Público mediante un control de legalidad, justicia y ética por medio de la prevención, defensa, promoción y divulgación de sus derechos e intereses

### Visión Institucional

Seremos una institución dinámica y fortalecida, accesible y regionalizada, con legitimidad e incidencia en todo el país, eficiente en la utilización de las herramientas del Ordenamiento Jurídico, innovadora de sus estrategias de intervención para que sean acordes a la realidad nacional contribuyendo así al mejoramiento de la gestión del Sector Público

### Valores:

**Justicia:** dar a cada cual lo que le corresponde, sin ningún tipo de discriminación para reconocer y garantizar los derechos y oportunidades de las personas de manera que se respete la dignidad humana

**Respeto:** reconocer, entender, aceptar y valorar la dignidad de cada persona en su dignidad.

**Solidaridad:** capacidad de comprender, cooperar y apoyar de forma afectiva a los demás para su bienestar y la consecución del bien común.

### Objetivos Institucionales

#### Calidad en la gestión institucional

*“Brindar una gestión oportuna, de calidad, eficiente y eficaz, mediante el desarrollo de políticas y estrategias que optimicen las capacidades institucionales en la protección de los derechos e intereses de las y los habitantes del país.”*

#### Defensa de Derechos

*“Defender los derechos e intereses de las y los habitantes por medio de una eficiente y eficaz intervención a través de un control de legalidad, justicia y ética que impacte la gestión del sector público.”*

#### Educación en Derechos

*Promover y divulgar los derechos e intereses de las y los habitantes mediante actividades de información, formación, sensibilización y capacitación en derechos humanos, coadyuvando a que la sociedad costarricense incremente el pleno ejercicio de sus derechos.*

#### a- Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.

En este ítem deben anotarse los principales productos y servicios institucionales.

Principales productos y servicios institucionales	
1. Recepción denuncias/ consulta	2. Admisibilidad y/o inadmisibilidad de la denuncia y/o consulta
3. Procesos de defensa	4. Atenciones Inmediatas
5. Investigaciones de Oficio	6. Participación en Comisiones Interinstitucionales
7. Solicitudes de criterio con respecto Proyectos de Ley	8. Procesos de Mediación Social
9. Solicitud de certificaciones y copias certificadas	10. Contratación de bienes y servicios
11. Trámite para el pago de proveedores	12. Procesos de capacitación, educación y formación en derechos humanos
13.	14.
15.	16.

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

**Nota:** Adicionar espacios en el cuadro si fuera necesario.

## INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

### a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

**Nombre Completo** Monserrat Solano Carboni\_  
Correo electrónico: [msolano@dhr.go.cr](mailto:msolano@dhr.go.cr)

Profesión Bach. Ciencias de la Comunicación y egresada de Derecho, especialidad en derechos humanos

Teléfono: 2248 2258/4000-4645

### b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

**Nombre Completo** Flor de María Moya Alvarez  
Correo electrónico: [fmoya@dhr.go.cr](mailto:fmoya@dhr.go.cr)  
Profesión Historiadora, Administradora de Empresas, Abogada y Notaria.  
Teléfono 4000-8515/2258-4764

**Grado Académico:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido

Diplomado ( )      Bachillerato ( )      Licenciatura ( )      Post-Grado ( x )

Otro: Indique: Especialidad en Notarial\_

**Puesto:**      Contraloría de Servicios

**Tipo de nombramiento:** Propiedad ( X ) Interino ( )

**Desempeño en el cargo:** Sin recargo ( X ) Con recargo ( )

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

**Fecha de nombramiento como Contralor:** 1 de Julio de 2004

**Tiempo en el cargo como Contralor** 12 Años, 8 Meses

(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).

**c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:**

**Nota:** Sí la CS no ha variado la información de este inciso c, favor omitir el llenado de esta sección. Los cambios que se generen, deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

**Fecha de creación de la CS:** Mediante Acuerdo emitido por el Despacho del jerarca #278-DHR del 27 de noviembre 1997

**Dirección (de la institución)** Barrio Méjico. Contiguo a COOPESERVIDORES R.L.

**Ubicación física de la CS:** Primera Planta, contiguo al Área de Atención al habitante

(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.)

**Horario de atención:** \_De Lunes a Viernes de 8:00a.m. a 4:00 p.m

**Correo electrónico:** [contraloría@dhr.go.cr](mailto:contraloría@dhr.go.cr)

**Correo electrónico adicional:** fmoja@dhr.go.cr

**Teléfono (s):** \_4000-8515/2258-4764

**Fax:** 2258-4764

**Sitio web institucional donde se visualice la CS:** <http://www.dhr.go.cr/>

**d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? <sup>1</sup>

Si ( X ) No ( )

---

<sup>1</sup> La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN.

Indicar fecha de emisión: \_\_7 de mayo de 2003, y fue aprobado por el jerarca \_

**Observaciones** (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio. Si el Reglamento está a nivel de Aprobación por el jerarca, a nivel de propuesta borrador, o está vigente, pero se encuentra en proceso de revisión y actualización, debe anotarlo).

La segunda revisión se da y en el año 2009 y publicado en la Gaceta el 6 de Noviembre del 2009. Actualmente se elaboró una nueva propuesta con base en la nueva Ley de las Contralorías de Servicios y su Reglamento, la que se sometió durante el año pasado a un proceso de análisis, discusión. En este momento la versión final se encuentra en la Dirección de Asuntos Jurídicos para su revisión final y aprobación por parte de la señora defensora

**e- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL**

**Señalar de qué unidad o línea jerárquica depende la CS (si es una unidad staff, una unidad operativa, etc., y de quién depende? ) Adjuntar organigrama institucional.**

La Contraloría de Servicios es una unidad asesora que depende del Despacho de la señora defensora

**¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?**

Si ( X ) No ( )

**Explique en uno u otro caso, las razones que lo justifican.**

Las Contralorías de Servicio no son administración activa por lo que deben estar cerca de la jerarquía para una retroalimentación constante y para que se tomen las decisiones correspondientes para la mejora continua de la prestación de los servicios que brinda la institución.

El problema se da cuando la jerarquía no cree en estas instancias de participación ciudadana y en lugar de asumirla como aliadas que velan por la buena prestación del servicio, se catalogan como enemigas y lejos de apoyarlas se le cuestiona, se les niega apoyo, se emiten directrices para no responder a las solicitudes que se hacen y no acatar las recomendaciones que se emiten a las diferentes instancias internas.

Desde las Contralorías de Servicios se puede llevar el pulso de lo que acontece a lo interno de la institución

**f- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS**

En este apartado se debe presentar la información respecto a los diversos recursos con que cuenta la CS para el desarrollo de sus funciones.

❖ **Recurso Humano** (funcionarios con que cuenta la CS, no incluir al Contralor (a) de Servicios):

Nombre del funcionario	Puesto	Profesión	Grado académico*
La Contraloría de Servicios de la Defensoría es UNIPERSONAL			

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

(\*) En esta columna se debe llenar la información de la siguiente manera, por ejemplo: Master en Psicología, Licenciado en Administración Pública, Bachiller en Educación Media.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual

Si ( )	Indique el Monto: _____
No (X )	Indicar de qué partida presupuestaria institucional depende. Por ejemplo: de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc. Por favor indicar el monto _____

**En caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio.**

La institución maneja un monto total de presupuesto y dentro de éste se asignan recursos a la Contraloría de Servicios los cuales son muy exiguos.

❖ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

En este acápite sírvase anotar con X en la columna SI o NO según corresponda, de contar con el recurso, anotar en la columna final "Cantidad" el número de unidades de que dispone.

Si no cuentan con modificaciones en la disposición de los recursos, se anota la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		
-Espacio físico - adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono	X		2
Línea telefónica propia	X		2
Computadora(s)	X		1
Impresora	X		1
Fotocopiadora		X	
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner		X	
Cámara fotográfica		X	
Computadora portátil (laptop)	X		1
Proyector (video bea m)		X	
Grabadora		X	

Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.):			

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

**\*Las casillas de color gris no deben contener números.**

**Observaciones** (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

En las casillas en las que se anotó que NO, se debe aclarar que sí bien no contamos directamente con esos recursos físicos, a la hora de ocuparlos no hay ninguna restricción para hacer uso de ellos.

## I. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

- a) Indique los instrumentos que utiliza la CS para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y marque también los instrumentos que utiliza para medir percepción de las personas usuarias sobre los servicios/productos que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		X
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades	X	X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS



## II. CÓMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN

Para facilitar el proceso de registro de inconformidades en las tablas de Excel que acompañan la presente Guía - Capítulo VI. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTION- y para efectos de análisis, la Secretaría Técnica ha establecido cinco **dimensiones**<sup>2</sup> o grandes categorías, para clasificar las Inconformidades presentadas por las personas usuarias, de una manera más agregada, estas categorías son: información, trato a los usuarios, calidad en el servicio, instalaciones y otros, las cuales corresponden al registro de información en Excel del Informe Anual de Labores.

Estas dimensiones que se detallan a continuación, deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS, tanto de instituciones públicas como de Municipalidades (éstas últimas deben utilizar estas dimensiones de acuerdo con la clasificación de servicios municipales descritos en Capítulo II de la presente Guía, en lo correspondiente a las CS de Municipalidades).

### Dimensión Información

- Incumplimiento de la Ley 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento.
- Información deficiente o incompleta por parte de los funcionarios, respecto a:
  - Claridad en los trámites.
  - Definición y comunicación previa de requisitos.
  - Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
  - Trámite para solicitud de certificados, permisos, patentes.
  - Dificultades en la recepción de documentos.
- Personas usuarias manifiestan no contar con acceso a información digital.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas en relación a información sobre:
  - Servicios institucionales.
  - Trámites y requisitos.
  - Horarios de atención a la ciudadanía.
  - Recepción de documentos.
  - Procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Falta de respuesta a la solicitud de información, sobre el estado de situación de la denuncia planteada.
- No se le brinda a la persona usuaria respuesta de resultados sobre la gestión tramitada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes.
- Negación sobre posibilidad de fotocopiar expedientes, o bien, copias incompletas de estos.
- Dificultad de acceso telefónico.

---

<sup>2</sup> Las **dimensiones** fueron tomadas de la Guía para la gestión de quejas y sugerencias del Ministerio de Administraciones Públicas, Madrid 2006. ([www.map.es](http://www.map.es))

- Dificultad de las personas usuarias para tener acceso mediante el uso de medios electrónicos a la información institucional.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.
- Otras.

#### **Dimensión Trato a los usuarios**

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Manifestaciones de autoritarismo de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Abuso de autoridad.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar al ciudadano, agresión psicológica, trato grosero.
- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.
- Falta de conocimiento por parte de los funcionarios a la hora de brindar apoyo al ciudadano.
- Falta de capacidad de comprensión de los problemas planteados por los usuarios.
- Falta de equidad en el trato. Por ejemplo mal trato a las personas usuarias adultas mayores.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Otras.

#### **Dimensión Calidad del servicio**

- Atraso en la resolución de los casos.
- Tiempos de espera excesivos (atención para matrículas, para servicios).
- Lentitud en atención en plataforma de servicios y en las Cajas Recaudadoras.
- Mala calidad del producto.
- Incumplimiento de horario para la entrega del producto o servicio.
- Falta de fichas para la atención.
- Largas filas de espera.
- Falta de atención de centrales telefónicas y/o unidades que brindan servicios.
- Falta de simplicidad del procedimiento administrativo.
- Problemas de coordinación entre departamentos.
- Falta de recursos humanos para atención a las personas usuarias.
- Incumplimiento de horarios.
- Falta de cumplimiento de las expectativas de servicio para las personas usuarias.
- Incumplimiento de labores por parte de los funcionarios.
- Mala utilización de los recursos de las instituciones.
- Interrupciones del servicio de agua: baja presión, agua sucia, averías reincidentes, alto consumo, monto facturado, deposición de aguas negras, entre otros.
- Interrupciones en el servicio de electricidad: fluctuaciones de voltaje, excesivo tiempo de espera para recibir solicitud de servicio nuevo, tiempo resolución de trámite, reclamos por daños a electrodomésticos, por cambios de voltaje o fenómenos naturales, traslado de medidor, entre otros.
- Otros cargos en la facturación.

- Tarifas mal aplicadas.
- Petición de documentación innecesaria.
- Exceso de trámites, errores internos en el trámite y falta de simplicidad en el procedimiento.
- Extravío de documentos ya presentados.
- Otras incidencias en la gestión.

**En el caso del Poder Judicial y en este ámbito de inconformidades, la naturaleza de las mismas se podrían orientar entre otras, hacia:**

- Retraso de los juzgados que atienden la materia de:
  - Pensiones Alimentarias.
  - Fallos de procesos de familia.
  - Resoluciones de solicitud de apremio corporal.
  - Apelaciones en materia de pensión alimentaria.
- Retardo en la tramitación y fallo de expedientes en las materias cobratorias; civiles y laborales de mayor cuantía.
- Retraso en la tramitación de causas penales, tanto en la fase investigativa como acusatoria.
- Congestionamiento de las agendas de los Tribunales Penales.
- Retardo administrativo en notificaciones, errores materiales, extravío de documentos y expedientes, atención lenta, incumplimiento de directrices, improcedentes.
- Otras.

#### **Dimensión Instalaciones**

- Incumplimiento de la Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento.
- Inadecuada accesibilidad de las instalaciones.
- Existencia de barreras físicas o arquitectónicas.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de recursos tecnológicos a disposición de las personas usuarias.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.
- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.
- Falta de mantenimiento de la infraestructura pública, por ejemplo mantenimiento de caminos.
- Falta de señalización en vías públicas en el caso de las Municipalidades.
- Dificultad de contacto con las oficinas desconcentradas de la organización.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Otras.

#### **Dimensión Otras**

Son todas aquellas inconformidades que se consideran fuera de las dimensiones anteriores. Incluyen aspectos generales planteados por las personas usuarias sobre algunos servicios, por ejemplo:

- Uso inadecuado de vehículos institucionales, por ejemplo conducción irresponsable.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Abandono de labores por parte de los funcionarios.
- Cobros de dinero indebido para la prestación de un servicio, por ejemplo, cobro de matrículas en escuelas públicas.
- Falta de resoluciones administrativas.
- Anomalías en centros educativos, por ejemplo, anomalías en procesos de matrículas.
- Otras.

### III. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Las siguientes indicaciones se aplican a todas las CS inscritas en el Sistema, incluyendo a las CS Municipales.

- ✓ La información que se detalla en este apartado, se registrará en la tabla de Excel que se adjunta a la presente Guía. Contiene 13 Tablas que fueron formuladas de manera sencilla y con fórmulas ya establecidas para facilitarles su llenado, por lo que se digitan los datos en valores absolutos y las columnas en porcentajes se calculan de manera automática.
- ✓ **Estos datos deben referirse al año de gestión que cubre el informe.**
- ✓ No se deben desglosar cada uno de los casos atendidos, sino, **los totales del período.**
- ✓ En este capítulo se incluyen los datos de todas las consultas y todas las inconformidades presentadas tanto por las personas usuarias externas como internas, en aquellos casos que se atiende a los funcionarios institucionales. **En este caso es muy importante la recomendación de esta Secretaría Técnica, de atender a las personas usuarias externas, ya que la razón de ser de las CS es sobre los servicios que brinda la institución.** Para estos fines se debe de utilizar la clasificación por dimensiones que se aporta en el **Capítulo V referente a** Cómo se clasifican las inconformidades según Dimensiones.
- ✓ La información correspondiente al registro estadístico, se debe llenar en el archivo de Excel respectivo<sup>3</sup>, complemento de la presente Guía y que se localiza mediante el siguiente acceso directo en la WEB de MIDEPLAN-STSNCS, ícono de la Secretaría Técnica, mediante la **opción “Abrir hipervínculo”**

<https://www.mideplan.go.cr/component/content/article?id=1369>

Seguidamente, se detalla el objetivo que se busca con la información de cada tabla:

- 1) **Tabla 1 Consultas:** Se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente.

<sup>3</sup>Este registro en Excel se aplica a todas las CS del Sistema. En el caso de las **CS de Municipalidades** se recomienda que para el llenado de las tablas referidas a consultas totales y al total de inconformidades, utilicen **la clasificación de Servicios Municipales**, que se mencionó en el Capítulo II de la presente guía. Esta clasificación les permitirá registrar las consultas y las inconformidades de manera más homogénea.

- 2) **Tablas 2, 3, 4, 5 y 6 Inconformidades externas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los servicios/productos que presta la institución. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las cinco dimensiones.
- 3) **Tabla 7 Origen de las Inconformidades externas:** Se incluyen las unidades organizacionales, los servicios/productos institucionales municipales que generan las inconformidades externas que se encuentran desglosadas por dimensión en las Tablas 2, 3, 4, 5 y 6.
- 4) **Tablas 8, 9, 10, 11 y 12 Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por funcionarios sobre los servicios/productos que presta la institución, cuando se encuentre claramente definido que la CS las atenderá. Éstas deben ser presentadas de acuerdo con las cinco dimensiones.
- 5) **Tabla 13 Origen de las Inconformidades internas:** Se incluyen las unidades organizacionales, los servicios/productos institucionales o municipales que generan las inconformidades internas que se encuentran desglosadas por dimensiones en las Tablas 8, 9, 10, 11 y 12.

#### **IV. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA**

En este ítem, se le solicita a cada CS compartir con la Secretaría Técnica y el SNCS, aquellas experiencias propias en el área metodológica respecto del diseño de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, resultados obtenidos a partir de la aplicación de algún instrumento a nivel institucional, para medir la calidad de los servicios brindados, experiencias de participación ciudadana como ferias ciudadanas, consultas participativas, entre otros, que consideren importantes de poder difundir a nivel de las demás CS.

La Contraloría de Servicios forma parte de la CIAD institucional lo que ha permitido discutir e incluir dentro de la Política Institucional de Accesibilidad temas de interés con respecto a la calidad de servicios que se le brinda a las poblaciones Adulta mayor y discapacidad tanto a lo interno como a lo externo. Además, se ha ido conformando una red interinstitucional de CIAD que incluye acompañamiento en la elaboración de las políticas institucionales de la Cruz Roja, el AyA y el compartir procesos de capacitación que nos permita manejar un mismo idioma para atender a estas poblaciones de la mejor manera.

#### **V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES**

Se debe indicar en forma resumida y concreta qué tipo de inconveniencias presenta la institución para prestar los servicios o productos. Se recomienda tomar en cuenta los resultados obtenidos por la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros en que se fundamentan los estudios de percepción ciudadana.

Se deben de redactar en forma de carencia o faltante para realmente identificarlo como un problema o deficiencia. Por ejemplo: Falta de rampas de accesos para personas con discapacidad.

Para tal efecto, se adjunta una tabla donde se deben de anotar las **principales deficiencias de la institución**, detectadas según lo reflejen los requerimientos de las personas usuarias durante el período del Informe o identificadas por la CS según los estudios que durante el año de gestión haya realizado para tal fin.

Por ello, esta tabla debe ser el insumo para que la CS fundamente las recomendaciones dirigidas a los jerarcas, de modo que viene a ser un insumo o complemento a los contenidos que deben desarrollarse en el Capítulo X de la presente Guía.

Deficiencia institucional
<b>Ausencia de una directriz que obligue a la implementación de la Ley 8220 a lo interno de la institución y su exigencia de cumplimiento al resto de las instituciones. Si bien algunas direcciones lo hacen, esto debería hacerse siempre por parte de todas las direcciones en los procesos de admisibilidad y defensa</b>
<b>2. Ausencia de una política institucional de contratación de personal que esté comprometido con la buena prestación del servicio. A la hora de la contratación de personal muchas veces se da preponderancia a los conocimientos técnicos y se deja de lado las actitudes y el compromiso con el buen trato que debe imperar para brindar un buen servicio. Cuando se califica el desempeño tampoco se hace énfasis a ítems relacionados con ello.</b>
<b>3. Ausencia de una directriz institucional que haga énfasis en el compromiso que se tiene para atender a las y los habitantes que desean hacer uso de las diferentes extensiones para conversar con las y los funcionarios y brindar opciones para no descuidar la atención telefónica</b>
<b>4. Discusión y aprobación de los estándares de calidad que permitan medir la calidad en la prestación del servicio</b>
<b>5.. Falta de un lugar apropiado para atender a las y los habitantes que urgen un espacio que les asegure la confidencialidad. Por ejemplo casos de hostigamiento laboral, o de acoso sexual , atención al público .</b>
<b>6. Falta de nombramiento de una persona que conozca sobre lenguaje de señas LESCO para la atención de personas sordas y/ falta de capacitación al personal en lenguaje de señas LESCO</b>
<b>7. Falta de apoyo por parte de la Dirección de Planificación Institucional para la discusión, análisis y aprobación de instrumentos que permitan medir la calidad de los servicios brindados en los procesos de admisibilidad y de defensa.</b>

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

## VI.PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su labor de mejor

manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, mediante la aprobación de nuevas plazas, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- Falta de personal adicional que colabore con las labores propias de la Contraloría de Servicios
- Aprobación definitiva del Manual de procedimientos de la Contraloría de Servicios y que se proceda a la revisión y aprobación del Manual de servicio al habitante.
- Falta de una política institucional que reitere el compromiso institucional con respecto a la calidad en la prestación de los servicios. Ésta puede incluirse dentro del Manual de Servicios
- Falta de capacitación en lenguaje de señas LESCO y en elaboración de informes ejecutivos

En caso de haber indicado que existen **necesidades de capacitación**, indicar los **temas o áreas específicos** en que se requiere dicha capacitación.

LESCO y cómo elaborar Informes Ejecutivos, aparte de una capacitación que brinde insumos para manejar habitantes difíciles o que presenten alguna discapacidad mental

## VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias sobre los servicios/productos institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se le solicita indicar en el siguiente cuadro:

- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jefes o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los servicios/productos institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo VIII de la presente guía.
- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jefe.
- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

Recomendación emitida <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jefe	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
Mejorar y actualizar protocolo de atención a población privada de libertad. <b>CS-0017-2015-DHR</b> <b>CS-026-2015-DHR</b>	X		Se giraron instrucciones por parte de la señora defensora para el acatamiento de esta	Se revisa el Protocolo y se incluyen algunos cambios importantes que	

El tema se retoma en el año 2016 en reunión con la señora defensora			recomendación durante 2016.	mejoran la atención de las personas privadas de libertad	
<p>Homologar los procesos de admisibilidad y defensa que la DHR utiliza ya que a pesar de la existencia del Macroproceso de Defensa, esto no se da.</p> <p><b>Informe Anual de labores de la C de S. 2015-</b></p>	<b>X</b>		<p>A solicitud de la señora defensora y en coordinación con la Dirección de planificación Institucional se elaboraron una serie de infografías informativas sobre el macro - proceso que serán socializadas a las y los funcionarios durante 2017.</p>	<p>Se da una certeza y una mayor eficiencia en el proceso del manejo de la casuística para la aplicación del procedimiento que le permite a la Contraloría de Servicios un respaldo a la hora de solicitar informes, además mejora la atención de las personas usuarias, en general. Utilización de aplicaciones y herramientas digitales para el diseño y creación de las infografías.</p>	
<p>Mejorar canales de comunicación para que sean más fluidos y eficientes y permitan mejorar el quehacer institucional en la prestación de servicios.</p> <p><b>CS-056-2016</b></p>	<b>X</b>		<p>Se establecen reuniones mensuales con la señora defensora, el Planificador para conocer, discutir la toma de decisión con respecto a las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, al mismo tiempo se está elaborando un programa institucional de gestión del conocimiento, que incluye elementos de mejora de la</p>	<p>No solo mejoraron sustancialmente los canales de comunicación de la Contraloría de Servicios con la jerarca, sino que se le puso énfasis a la comunicación del resto de la institución aparte de que se fortalece a la Contraloría de Servicios y se establece un compromiso con la mejora</p>	



			comunicación interna.	continua	
<p>Proceder con la discusión, aprobación y publicación del Nuevo Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios</p> <p>Informe Anual de Labores de la C. de S. 2015, tema se retoma en diferentes reuniones y por medio de solicitudes hechas por correo electrónico</p>	X		Se realiza reunión entre Contraloría de Servicios y jerarcas durante el primer semestre y se reitera el compromiso de continuar con el proceso de discusión, análisis y aprobación de dicho Manual para lo cual se gira directriz a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que se asigne a un profesional de dicha Dirección.	Claridad en el procedimiento de recepción, análisis, traslado trámite y resolución final de las denuncias e inconformidades que presentan las personas usuarias de los servicios que brinda la institución	
<p>Ausencia de la Contraloría de Servicios en las Regionales.</p> <p>Informe Anual de labores de la C. de S. 2015</p>	X		Como consecuencia de la falta de personal en la Contraloría de Servicios, se dificulta atender las quejas que se producen en las diferentes oficinas regionales y realizar encuestas acerca de la percepción y la calidad de los servicios es por ello que el Despacho implementó buzones de quejas y consultas en cada Regional. Además, Contraloría de Servicios atiende vía telefónica las denuncias de las y los habitantes desde sede central.	Brindar oportunidad y una mejor cobertura para que las personas que reciben servicios de la Defensoría de los Habitantes puedan utilizar la Contraloría de Servicios y con ello participar activamente en la mejora continua de los servicios que presta la institución	
<p>Que se guarden las formalidades que establece el Macroproceso de</p>	X		La señora defensora coordina con la Dirección de	Se busca una mayor eficiencia y eficacia en los procesos de	

defensa y la Ley General de Administración Pública sobre las inspecciones y el levantamiento de acta <b>CS-078-2016-DHR</b>			Planificación con la finalidad de que este tema se incluya dentro de la serie de infografías que se elaboraron sobre el Macroproceso que serán dadas a conocer al personal de la institución	defensa, además de darle credibilidad a la inspección y respaldo al profesional que la realiza	
Proceder con la elaboración del Acuerdo de la Política de Accesibilidad para que ésta se convierta en acatamiento obligatorio para las y los funcionarios. <b>CS-151-2016-DHR</b>	X		La Dirección de Asuntos Jurídicos elaboró dicho acuerdo para institucionalizar la política, donde se transversaliza el enfoque de derechos humanos para la atención de poblaciones con discapacidad y adultos mayores.	Brindar mejores servicios de defensa para la población Adulta Mayor y con discapacidad. A lo interno que se tomen en cuenta situaciones de discapacidad advenediza y procesos de pre-jubilación dirigida a las y los funcionarios de la DHR	
Poner especial atención acerca del cambio que debe generarse a la hora de realizar los diferentes documentos para que los oficios que se generan concuerden con la fecha de emisión <b>CS-056-2016-DHR</b>			Se realiza una reunión con el señor defensor Adjunto y los profesionales de Informática para tratar de resolver este asunto el cual resulta de gran complejidad por las firmas electrónicas que deben llevar los documentos. Se está analizando la situación	Actualización de documentos y oportunidad de las recomendaciones relacionadas con la eficiencia y la efectividad	
Proceder con la contratación de capacitación en lenguaje LESCO	X		Se han solicitado por parte del Despacho de la señora defensora	Dar cumplimiento a la política de accesibilidad	

<p>dirigida a las y los profesionales de la institución</p> <p><b>CS-056-2016-DHR/CS-151-DHR-2016</b></p>			<p>diferentes cotizaciones para valorar el costo de dicha capacitación para ser incluidas en el presupuesto sin que hasta el momento se haya procedido con la contratación sin embargo, se han contratado intérpretes de LESCO cuando hay actividades dirigidas a personas con discapacidad auditiva.</p>	<p>universal</p>	
<p>Proceder a la conformación de un equipo que discuta, analice y proceda a elaborar la redacción de un Protocolo de mediación Social con la finalidad de que el proceso quede formalizado e institucionalizado en el quehacer de la defensa de derechos humanos</p> <p><b>CS-151-2016-DHR</b> <b>CS-212-2016-DHR</b></p>	<b>X</b>		<p>Se traslada dicha recomendación a la Dirección de Planificación Institucional con la finalidad de que se proceda a elaborar el protocolo de Mediación. Dicho protocolo está elaborado y se encuentra pendiente la aprobación final por parte de los jerarcas</p>	<p>Atender de mejor manera y de forma reglamentada la atención de los conflictos sociales que son puestos en conocimiento de la Defensoría, además oficializar una forma de intervención que la institución ha realizado desde siempre</p>	
<p>Proceder con el nombramiento del nuevo enlace Despacho/Contraloría de Servicios ya que la anterior persona que lo hacía fue designada a otra dirección</p> <p><b>CS-151-2016-DHR</b></p>	<b>X</b>		<p>La Directora del Despacho procedió a realizar el nombramiento de la personas enlace entre el Despacho y la Contraloría de Servicios</p>	<p>Atención más ágil de los asuntos puestos en conocimiento del Despacho y obtener respuestas más rápidas para las y los habitantes</p>	
<p>Sobre la importancia y el mandato por Ley de atender y brindar</p>	<b>X</b>		<p>La señora defensora de los habitantes reiteró</p>	<p>Directamente relacionado con el cumplimiento</p>	

<p>orientación a las y los habitantes cuando el asunto que se plantea no es de competencia de la Defensoría de los Habitantes <b>CS- 151-2016-DHR</b></p>			<p>este tema durante un Consejo de Directores acerca de la obligatoriedad de cumplir con el mandato dado por Ley a la Defensoría de los Habitantes</p>	<p>de la ley y con la buena atención que se brinda a las y los habitantes</p>	
<p>Solicitud de reconsiderar el cierre de un asunto y proceder con inspección ya que el caso no procede cerrarlo por falta de interés actual ya que involucra afectación de derechos colectivos e intereses difusos. Además cuando se procede al cierre de un expediente por falta de interés actual debe hacerse a solicitud expresa del interesado <b>CS-151-DHR-2016</b></p>	<p><b>X</b></p>		<p>El señor defensor adjunto procede a realizar inspección y la directora reconsidera cierre de expediente, actualmente en proceso de investigación</p>	<p>Relacionado directamente con el debido proceso de investigación y seguimiento y por estar en juego derechos colectivos e intereses difusos</p>	
<p>Ante la ausencia de profesionales que conozcan sobre lenguaje LESCO valorar que por lo menos en una de las plazas que han sido asignadas al Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad se solicite como requisito que la persona conozca sobre interpretación de señas, lo que</p>	<p><b>X</b></p>		<p>Se incluyó como uno de los requisitos para contratar personal del Mecanismo de Supervisión de la Convención para los derechos de las personas con discapacidad</p>	<p>Mayor accesibilidad para las personas sordas en los procesos de admisibilidad y defensa y promoción y divulgación en aquellas actividades en las que estén presentes los jefes y se dirijan al público</p>	

<p>facilitará mucho las intervenciones de los jerarcas en las diferentes actividades públicas en las que estén presentes personas con discapacidad</p>					
<p>Elaborar un sistema informático en el que la Contraloría de Servicios incluya todas las gestiones que se realizan, actualmente esto se hace de forma manual <b>CS-140-2016-DHR</b></p>		<p><b>X</b></p>	<p>Con respecto a esta solicitud no se ha dado respuesta sobre las acciones que se han llevado a cabo, se tiene respuesta del defensor adjunto en la que reitera la importancia de proceder con la creación de este sistema informático el cual debe ser de uso exclusivo de la Contraloría de Servicios y blindado con la finalidad de brindar confidencialidad</p>	<p>Con esta propuesta se pretende brindar mayor formalidad a la labor que se realiza en la Contraloría de Servicios y a la vez generar estadísticas que permitan conocer acerca de las denuncias que han sido interpuestas por las y los habitantes evaluar las recomendaciones que la Contraloría ha hecho a través del tiempo, cuáles se han acatado y cuáles no y las razones por la que no se hicieron, Además es importante para generar estadísticas. Se ha comunicado de manera informal que se está en proceso de elaborar estos sistemas no solo para la C de S sino también</p>	<p>Pareciera que la razón para no proceder a realizarlo es un tema de falta de presupuesto .</p>

				para la Dirección de Asuntos Jurídicos y los dos Mecanismos	
Realizar capacitación dirigida a las y los contralores de servicios sobre la buena prestación de los servicios con enfoque de derechos humanos  <b>CS-151-2016-DHR</b>	<b>X</b>		Se llevó a cabo un taller sobre enfoque de derechos humanos que se coordinó desde el Despacho de la señora defensora. Actualmente se está en conversaciones con la Dirección de promoción y Divulgación para coordinar capacitaciones que incluyan temas de interés para las y los contralores de servicios	Brindar insumos a las Contralorías de Servicios que les permita brindar servicios con enfoque de derechos humanos y a la vez promover a lo interno de sus instituciones su exigibilidad	
Proceder con la elaboración de estándares de calidad que permitan medir la calidad de los servicios que la DHR brinda  <b>CS-151-2016-DHR</b>		<b>X</b>	Se realizaron dos encuestas a grupos de habitantes para conocer sobre aquellos atributos que más valoran a la hora de recibir los servicios con la finalidad de proceder con la construcción, discusión y aprobación de los estándares de calidad. Además se les preguntó acerca de los tiempos de atención y sobre su percepción acerca de los servicios recibidos	Se considera de vital importancia definir dichos estándares para proceder con la medición de la calidad de los servicios. Se desconocen las razones por las cuales no se han implementado dichos estándares	
Proceder con el nombramiento del		<b>X</b>	No se ha oficializado el	La Contraloría de Servicios	

<p>oficial de trámites y con la conformación de la Comisión que trabaje en la actualización del catálogo de servicios institucionales , además realizar capacitaciones sobre la ley 8220 dirigida a las y los funcionarios de la DHR <b>CS-140-2016-DHR</b></p>			<p>nombramiento del Oficial de Trámites, ni se ha conformado la Comisión , sin embargo en el PAO 2017 se le da énfasis a la capacitación dirigida a las y los funcionarios de la DHR sobre la Ley 8220, Ley de Simplificación de trámites</p>	<p>considera muy importante que la institución se apropie de esta Ley ya que es el único instrumento legal que las y los habitantes tienen para defenderse del exceso de trámites y dado que la institución es controladora de la legalidad y aunque algunos profesionales la exigen a la hora de realizar los procesos de admisión y defensa debería exigirse en todo momento que se evidencie su falta de cumplimiento, con ello estaríamos brindando un gran apoyo a las y los habitantes a la hora de solicitar su exigibilidad</p>	
<p>Hacer uso de la Cátedra Libre de Derechos Humanos y ciudadanía para realizar convocatorias que permitan conjuntamente con expertos analistas, población civil y personeros de la Administración Pública analizar, discutir temas relacionados con</p>		<p><b>X</b></p>	<p>Se mandó un correo de fecha 5 de Julio a los jefes, con copia a la Directora del Despacho con la información y solicitud de utilizar esta Cátedra cuando se convoque a discusiones importantes Se insistió sobre este</p>	<p>Se tiene pendiente una conversación con los jefes para insistir acerca de la importancia de que la Defensoría tenga su propia Cátedra para llevar a cabo discusiones del más alto nivel en temas de interés para la</p>	

derechos humanos que son de interés para la población, esta Cátedra se crea a raíz de la propuesta que esta Contraloría de Servicios hizo en sesión de PAO institucional de diciembre del 2013 la cual fue aprobada, sin embargo no se hace uso de ella para convocar a las y los habitantes cuando la institución discute temas de interés general <b>CS-151-2016-DHR</b>			tema en el Informe del mes de Julio CS.151-2016, sin embargo no ha hay una respuesta concreta al respecto.	comunidad costarricense, además se podría utilizar también como sello de calidad e identidad en los procesos de capacitación dirigidos a las y los funcionarios públicos en la temática de derechos humanos	
Proceder con el proceso de contratación para la confección de un rótulo que identifique y visualice la ubicación de la oficina Regional de Limón, ya que son los mismos habitantes los que alegan la falta de visualización del rótulo que ubica la oficina de la DHR en Limón <b>CS-172-2016-DHR</b>		<b>X</b>	Se hace referencia a este asunto mediante el oficio CS-172-2016-DHR, se acoge dicha propuesta, por parte del Despacho sin embargo, hasta el momento no se ha ejecutado la acción de contrata	Es necesario proceder con este señalización para mejorar la ubicación que las y los habitantes hacen de la Oficina Regional El tema de fondo es la falta de presupuesto para llevar a cabo estas acciones	
Tomar en cuenta los lineamientos emitidos por la Secretaría Técnica de MIDEPLAN para la elaboración final del manual de procedimientos de la Contraloría de Servicios <b>CS-172-2016-DHR</b>		<b>X</b>	Mediante oficio No. CS- 172-DHR se reitera sobre esto a la Dirección de Asuntos Jurídicos	Sin respuesta	
Con la finalidad de no negarle al denunciante cualificado su	<b>X</b>		A solicitud de la señora defensora y en coordinación con la Dirección de	Relacionado con el debido proceso, y el derecho a la	



condición de parte y su posibilidad de ejercer el debido proceso se le debe estar informando sobre todas las gestiones que se realizan por parte de la institución <b>CS-078-2016-DHR</b>			planificación Institucional se elaboraron una serie de infografías informativas sobre el macro - proceso que serán socializadas a las y los funcionarios durante 2017.	información que el habitante tiene.	
Se incluye mensaje en el FB en la que se redirección al habitante al correo de la DHR, sí requiere presentar una denuncia o consulta <b>CS-093-2016-DHR</b>	X		Se conversa con la persona que maneja la redes sociales para insistir en esta aplicación	Utilización de la tecnología que facilite la interposición de denuncias y que se resguarde la confidencialidad de quien presenta dichas denuncias	
Cuando las denuncias de las y los habitantes en contra de alguna institución se refieran a faltas de incumplimiento de la Ley y éstas sean evidentes y notorias, no se le debe solicitar al habitante gestiones previas <b>CS-140-2016-DHR</b>	X		Se hace esta recomendación a la Dirección de Admisibilidad , la cual es acogida	Celeridad en los procesos de admisión	
Sobre la necesidad de rendir cuentas acerca del estado del situación de su trabajo cuando una persona funcionaria de la institución por cualesquiera razón deje su puesto, con la finalidad de que los casos sean asignados a otras personas y no se atrase su resolución. La carpeta de los casos debe estar totalmente	X		La señora defensora envió correo al Director Administrativo con la finalidad de que desde Informática se proceda a realizar dicha revisión cuando proceda	Rendir cuentas del estado de situación de su trabajo .Evitar atrasos innecesarios en el trámite de los casos asignados a la personas que deja de tener bajo su responsabilidad los casos	

<p>limpia, y los encargados de su revisión serán la jefatura inmediata e informática</p> <p><b>CS-140-2016-DHR</b> <b>CS-212-2016-DHR</b></p>					
<p>Ante el resultado investigativo en el que se comprueban los hechos denunciados emitir recomendaciones acordes con los resultados de dicha investigación ya que a veces las recomendaciones son débiles</p> <p><b>CS-212-2016-DHR</b></p>	X		<p>La señora defensora coincidió con esta recomendación y manifestó que ella pone especial atención a este tema.</p>	<p>Darle una mayor peso al Informe mediante la emisión de recomendaciones acordes con el proceso investigativo</p>	
<p>Analizar el plazo que la DHR tiene para responder Recursos de Reconsideración, ya que el plazo de 2 meses lo otorga la Ley de la DHR y el Reglamento de dicha Ley para llevar a cabo el proceso de admisión, investigación y resolución de las denuncias, no así para resolver la fase recursiva. La LGAP indica un mes para resolver en esta fase, lo mismo que el Código Procesal Contencioso Administrativo, ampliando el plazo a un mes más cuando se exija un ejercicio intelectual mayor o requiera análisis de jurisprudencia, de</p>		X	<p>No se me respondió nada al respecto</p>	<p>Darle una mayor seguridad jurídica al habitante y a la administración con respecto al cumplimiento o no de las recomendaciones emitidas en el Informe Final</p>	

dictámenes					
<b>CS-112-2016DHR/CS-140-2016-DHR</b>					
Se deben realizar procesos de capacitación dirigidos tanto al personal administrativo como a las personas que laboran en la seguridad de la institucional con la finalidad de que todas las personas que laboramos en la DHR manejemos un mismo discurso de derechos humanos , de respeto por la diversidad y la no discriminación		<b>X</b>	No se ha recibido una respuesta que concrete la realización de esta capacitación	Se pretende que todas las personas que laboramos en la institución conozcamos y apliquemos el discurso de los derechos humanos y el respeto por las poblaciones más vulneradas y vulnerables	
<b>CS-212-2016-DHR</b>					
A la hora de emitir Informes Finales con recomendaciones se debe incluir un párrafo en la que se le solicite al habitante involucrarse más en el proceso de seguimiento, con ello estaríamos promoviendo una participación más activa de la personas denunciante, que solicite cuentas, que pida información y mantenga informada a la DHR acerca de los avances o inacciones de la Administración. Ello genera corresponsabilidad en el seguimiento y evita que la falta de acción por parte de las instituciones sea		<b>X</b>	Sin una respuesta concreta al respecto	Evita que la personas después de 2, 3 y hasta 4 años vengan a la institución a decir que la Administración no hizo nada con respecto a las recomendaciones emitidas en los Informes Finales de la DHR. Además se promueve la participación ciudadana, la solicitud de cuentas y la obligatoriedad de las y los funcionarios de brindar información.	

responsabilidad única de la institución <b>CS-212-DHR-2016</b>					
Con respecto de quién debe resolver los Recursos de Reconsideración, éste no debe ser conocido por la misma personas que llevó a cabo el proceso investigativo y que emitió el Informe Final CS-112.2016-DHR	X		A solicitud de la señora defensora y en coordinación con la Dirección de planificación Institucional se elaboraron una serie de infografías informativas sobre el macro - proceso que serán socializadas a las y los funcionarios durante 2017.	Los Recursos de Reconsideración, deben ser resueltos por otro profesional distinto al que realizó el proceso investigativo y elaboró el Informe Final esto tomando como base los procesos de objetividad, transparencia y derecho del habitante a recurrir sobre lo resuelto y de acuerdo al Artículo 52 del Macroproceso, de Defensa,	

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

<sup>1</sup> Registrar cada recomendación con el número de oficio, documento, correo electrónico u otros, señalando fecha de presentación en que el Contralor de Servicios elevó la misma al Jerarca. Es importante advertir que las recomendaciones deben ser redactadas en forma precisa, concreta, que tengan viabilidad y ser alcanzables.

<sup>2</sup> Sí se marca la casilla de NO en la columna de “Hubo aceptación”, se debe pasar a la columna “Razones del por qué no se acogió la Recomendación” para proceder a detallar las mismas.

<sup>3</sup> Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.

**Nota:** Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN sobre las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

## VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

- a. Convocar a procesos de capacitación que permitan retroalimentación con respecto a aquellas buenas prácticas que aplican algunas Contralorías de Servicios en el abordaje de temas muy sensibles tales como mal trato ciudadano, además permite aclarar dudas y utilizar un lenguaje común a todas las Contralorías de Servicios.
- b. Un apoyo mas decisivo por parte de la Secretaría Técnica al quehacer que desarrollan las Contraloras de Servicios Este punto lo considero medular ya que a pesar de que contamos con una Ley de Contralorías de Servicios para darle mayor accionar y seguridad al trabajo que realizan las Contralorías de Servicios se ve con suma preocupación la falta de apoyo y liderazgo del ente rector que defienda la política de Estado sobre la obligatoriedad de las instituciones de brindar servicios de calidad, de contribuir a los procesos de participación ciudadana y de rendición de cuentas que las y los funcionarios públicos estamos obligados frente al habitante. La vulnerabilidad en la que se encuentran las Contralorías de Servicios es muy grande ya que pocos jerarcas entienden bien el papel que desempeñan las Contralorías de Servicios en una apuesta de las instituciones por la mejora continua y los procesos de eficiencia y eficacia institucional
- c. Realizar reuniones con los y las jerarcas de las instituciones para evangelizar acerca de la importancia de comprometerse con brindar apoyo a las Contralorías de Servicios como instancias de participación ciudadana y de rendición de cuentas que velan por la buena prestación del servicio y por la mejora continua
- d. Brindar capacitación en elaboración de Informes más ejecutivos dirigidos a las y los jerarcas
- e. Capacitación en el tema elaboración de encuestas
- f. Convocar a una sesión de discusión, análisis de la Nueva ley de Contralorías de Servicios y su Reglamento que permita, analizar, discutir y esclarecer algunas dudas al respecto.

## VIII ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material divulgación, entre otros.

Se recomienda a cada CS adjuntar en los anexos todo tipo de información adicional que consideren oportuna y que le permita a la Secretaría Técnica poder sistematizar como experiencias valiosas que las CS van generando en su gestión y que sirvan de insumo para:

1. Fortalecer el Informe de Gestión Anual del SNCS.
2. Realimentar al resto de CS inscritas en el SNCS, con experiencias que se puedan replicar en otras de estas instancias.
3. Fortalecer los espacios de divulgación de la gestión contralora, mediante la elaboración de boletines de difusión del SNCS.

Por ejemplo:

<ul style="list-style-type: none"><li>• Encuestas aplicadas sobre Percepción Ciudadana.</li><li>• Estudios sobre calidad de los servicios.</li><li>• Instrumentos metodológicos diseñados por iniciativas de las mismas CS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material de divulgación para campañas de difusión de bienes y servicios.</li><li>• Otro material pertinente (ferias ciudadanas, metodologías, etc.)</li><li>• Otro material que como CS consideren importante compartir con el SNCS.</li></ul>
---	--

Es importante indicar que esta Guía se acompaña de un archivo en Excel, en el cual se incluyen las tablas para el registro de las consultas, de las inconformidades externas e internas, el cual se localiza mediante el siguiente acceso directo en la WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, mediante la **opción “Abrir hipervínculo”**

[https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f823be9f-312e-4d83-8e79-0ebdec4db162/Tablas correspondientes al Informe Anual de Labores de las CS 2015.xlsx?guest=true](https://documentos.mideplan.go.cr/alfresco/d/d/workspace/SpacesStore/f823be9f-312e-4d83-8e79-0ebdec4db162/Tablas%20correspondientes%20al%20Informe%20Anual%20de%20Labores%20de%20las%20CS%202015.xlsx?guest=true)