



ÁREA DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO  
SECRETARÍA TÉCNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE  
SERVICIOS

***“Guía para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre acciones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios”***

*Enero 2020*

**Área de Modernización del Estado**

**Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS)**

**Elaborado por**

Silvia Calderón Umaña

Andrea Marín Montero

Enero 2020

Tel:( 506) 2202-8400

Web: [www.mideplan.go.cr](http://www.mideplan.go.cr) / [stsncs@mideplan.go.cr](mailto:stsncs@mideplan.go.cr)

Dirección: Edificio Adriático, del Grupo Q 200 mts al norte, Barrio Dent, San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

Apdo. 10127-1000 San José, Costa Rica

## **I. PRESENTACIÓN**

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS- se encuentra normado por la Ley 9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*” y por su respectivo Reglamento Decreto No. 39096-PLAN; en el cual se establece específicamente en su artículo 7, que será función de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante la Secretaría Técnica- confeccionar, facilitar y mantener actualizada la guía para la elaboración del Informe Anual del Jerarca sobre acciones realizadas en atención a las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios –en adelante CS-.

Es importante anotar que dicho Informe se fundamenta en lo estipulado en el artículo 37 de la citada Ley y por el Capítulo II, Artículos 31 y 32 de su Reglamento, los cuales establecen la presentación ante la Secretaría Técnica de un Informe Anual de las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la respectiva CS. En ese sentido, este Informe se constituye en un instrumento oficial del más alto nivel, para dar seguimiento a las recomendaciones que anualmente los (as) Contralores (as) de Servicios elevan a los Jerarcas y superiores, con el fin de mejorar la calidad en los bienes y servicios que se brindan a la ciudadanía.

## **II. CONSIDERACIONES**

La Secretaría Técnica estima pertinente detallar una serie de aspectos que deben ser considerados para la elaboración del Informe:

1. Se incluye de previo a la tabla que detalla las recomendaciones, un cuadro por completar en el cual se estará incorporando la lista de los bienes y servicios institucionales, que considera dentro de estos, aquellos que forman parte del Catálogo Institucional de Trámites.
2. Las recomendaciones que se detallen en el Informe del Jerarca, deben ser concordantes con las recomendaciones que fueron registradas en el apartado denominado “*Recomendaciones a las Autoridades Superiores*”, que se incluye como parte de la información requerida en el Informe Anual de Labores que presenta la Contraloría de Servicios, al Jerarca y a esta Secretaría
3. En la columna correspondiente “**al bien o servicio afectado**”, se estará incluyendo el nombre del bien o servicio institucional, **de acuerdo con el cuadro que se completó, según lo indicado en el punto 1.**
4. La columna denominada “**dependencia involucrada**”, deberá completarse con el nombre de la unidad o departamento responsable de brindar este bien o servicio que se incluyó en la columna anterior (punto 3).
5. La columna denominada “**subdimensión**”, se encuentra relacionada con las subdimensiones, en las cuales se solicita a las CS agrupen las inconformidades para efectos del Informe Anual de Labores que estas unidades presentan a la Secretaría Técnica anualmente.

En lo que respecta a este Informe del Jerarca, se requiere que las recomendaciones se clasifiquen de acuerdo con las seis subdimensiones establecidas, según el siguiente detalle:

### **Subdimensión de Información:**

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con bienes y servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los bienes y servicios.

- Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre bienes y servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre los bienes y servicios o trámites.
- Otras relacionadas.

### **Subdimensión de Atención a la persona usuaria:**

Esta Subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias, en su interacción con la institución que presta los bienes y servicios. Entre estos se encuentran:

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.
- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.
- Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Dificultad de acceso telefónico.
- Desatención de llamadas.
- Otras relacionadas.

### **Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:**

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites, bienes y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- Tiempos de espera excesivos.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de bienes y servicios.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.
- Complejidad en la terminología o procedimientos.
- Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.
- Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.
- Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y

- patentes.
- Incumplimiento de la jornada laboral.
  - Complejidad y poca accesibilidad para obtener bienes y servicios.
  - Falta de resoluciones administrativas.
  - Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.
  - Falta de fichas para la atención de la persona usuaria.
  - Mala calidad de los bienes y servicios.
  - No se cumple con el orden del procedimiento establecido.
  - Remiten incorrectamente a la persona usuaria a otra oficina o funcionario(a).
  - No se prestan los bienes y servicios o se hace de forma irregular.
  - Otras relacionadas.

### **Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:**

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En esta subdimensión se agrupan las inconformidades relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Tráfico de influencias en la prestación de los bienes y servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.
- Solicitud de “*mordidas*” o “*favores*” para el acceso a bienes, servicios y trámites.
- Otras relacionadas.

### **Subdimensión de Instalaciones:**

Agrupar las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan los bienes y servicios brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- Incumplimiento de la Ley 7600, “*Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento*”.
- Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.
- 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 bienes, servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.

- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a internet y mejorar la señal telefónica.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Servicios sanitarios en malas condiciones.
- Otras relacionadas.

### **Subdimensión Otras:**

En esta subdimensión se incorporan aquellas inconformidades que no se relacionan con las subdimensiones anteriores y su detalle. Por ejemplo:

- Falta de respuesta a solicitud por bienes y servicios que no brinda la institución.
  - Disconformidad por vestimenta y presentación de la persona que lo atendió.
6. La columna referente a **“hubo aceptación”**, contiene dos casillas, la primera es del **“Si”**, la cual permite determinar que las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios fueron acogidas por la Autoridad Superior y unidades responsables de su implementación y por ende, se generaron acciones producto de las mismas y la segunda es del **“No”**, que se refiere a aquellas recomendaciones que fueron rechazadas y se desestiman por parte del Jerarca, en este caso entonces se vincula con la columna 8, en la cual se deben registrar las razones por las cuales no se pudo implementar la recomendación.
  7. En la columna de **“acciones realizadas”**, se estará incluyendo el detalle de las acciones que fueron desarrolladas en la organización para poner en ejecución esta recomendación, por lo que esta solamente se completa si la respuesta en la columna de hubo aceptación es positiva.
  8. En caso de que la respuesta en la columna de hubo aceptación sea negativa, se estará presentando un detalle de las razones por las cuales no fue posible implementar la recomendación.
  9. La columna correspondiente a **“solución alternativa”**, se utiliza en el caso de que la recomendación emitida por la Contraloría de Servicios no es viable, no obstante, fue posible implementar acciones alternativas para atender esta recomendación.
  10. La columna correspondiente a la **“mejora alcanzada”**, busca evidenciar la manera en que las acciones realizadas como producto de las recomendaciones emitidas, presentan un cambio o mejora en el bien o servicio afectado, de manera que se pueda establecer el vínculo entre la Contraloría de Servicios y las mejoras alcanzadas, resultado de la implementación de acciones propuestas por esta instancia.

11. En la columna que se refiere a los “**aspectos de innovación incorporados en la mejora**”, se deben agregar aquellos cambios en la forma de ejecución del bien o servicio, que se adoptaron cuando se implementaron las acciones desarrolladas producto de la recomendación, pero solamente en los casos en que las medidas implementadas son innovadoras. Esto partiendo de que el **término innovación** se entiende como: **“Cambios significativos para la mejora de procesos, servicios que llevan a la creación de nuevo valor para los actores involucrados. Comprende la adopción de una idea, proceso, tecnología, servicio que es considerado nuevo para su aplicación. El resultado de la innovación se traduce en un cambio en mediciones de procesos o resultados.” (Glosario del Premio Nacional a la Calidad).**

Por ejemplo:

- a. **Recomendación:** realizar una encuesta de percepción a las personas usuarias.
- b. **Acciones realizadas:** se aplicó una encuesta de percepción a las personas usuarias.
- c. **Mejora alcanzada:** producto de la encuesta se determinó que se requería realizar una modificación a los horarios y actualización de requisitos en el trámite, por lo que se ampliaron los horarios de atención y adicionalmente, se actualizaron y divulgaron a las personas usuarias los requisitos para realizar este trámite.
- d. **Aspectos de innovación incorporados con la mejora:** La divulgación de los requisitos actualizados se realizó mediante mensajes de texto a la ciudadanía, gracias al apoyo de convenios con kölbi y otras empresas de telefonía.

Es importante tomar en cuenta que las recomendaciones generadas surgen en el marco de la gestión de los bienes y servicios institucionales, por lo que ambas se encuentran vinculadas, de manera que se puedan asociar y por ende identificar aquellos bienes y servicios que reflejan una mayor necesidad de intervención. En este sentido, se le solicita completar la siguiente tabla:

### **Principales bienes y servicios institucionales**

En este ítem deben anotarse los **bienes y servicios institucionales**, que considera dentro de estos, aquellos que forman parte del Catálogo Institucional de Trámites.

Principales bienes y servicios institucionales	
1. Defensa de derechos	2. Orientación y asesoría al habitante
3. Gestiones previas	4. Intervenciones sumarias
5. Atención inmediata	6. Investigación por denuncia
7. Investigación de oficio	8. Recomendaciones
9. Recurso de reconsideración	10. Censura pública
11. Procesos interinstitucionales	12. Participación en audiencias públicas
13. Solicitud de criterio de proyectos de ley	14. Intervención en el ámbito legislativo
15. Promoción de los derechos institucionales	16. Hacia una cultura de diálogo y paz
17. Mediación social	18.

**Fuente:** Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2019.

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

En el caso de aquellas instituciones que por alguna razón no tienen dicho Catálogo, por favor detallar el listado de los bienes y servicios que se brindan, los cuales deberán coincidir con lo que se señale en las columnas de las tablas de excel, asociándolo a la respectiva unidad organizacional (según organigrama vigente), en la cual se generó la inconformidad.

## INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INSTITUCIÓN:** Defensoría de los Habitantes de la República

**NOMBRE DE LA JERARCA:** Catalina Crespo Sancho

**NOMBRE DE LA PERSONA CONTRALORA DE SERVICIOS:** Dirección de Planificación Institucional por el Acuerdo N° 2193 (Geovanny Barboza Ramírez, Director y M<sup>a</sup> del Pilar Cortés Chaves, funcionaria)

**INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO:** 2019.

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS <sup>1/</sup>	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
1) Se recomienda que la información relacionada con la RED INTERINSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA, sea más clara y explícita, en cuanto a que la participación de las instituciones es voluntaria, así como el aspecto de que ésta constituye un espacio para que las entidades públicas ejerciten la transparencia, de modo que no quede duda al respecto a la persona consultante.	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información	<b>X</b>		Coordinación con el Departamento de Informática y el funcionario Guillermo Bonilla de la Dirección de Gobernanza.		Se considera procedente incluir lo de la participación voluntaria; lo procedente a que es un espacio de ejercicio de la transparencia, ya lo reseña el espacio donde se indica qué es la RIT y qué se incluye en ella.	Se introdujeron ajustes que ayudaron a clarificar aún más las herramientas sobre transparencia en la web institucional, conforme lo propuso la Dirección de Gobnanza.	
2) Se recomienda desarrollar aún más en qué consiste el ÍNDICE DE TRANSPARENCIA propiamente e incluir como archivo adjunto o vínculo, el	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información	<b>X</b>		Coordinación con el Departamento de Informática y el funcionario Guillermo Bonilla de la Dirección de		No resulta procedente acá hacer ese vínculo del que se habla del Decreto, dado que el INDICE es una herramienta de	Se introdujeron ajustes que ayudaron a clarificar aún más las herramientas	

Decreto N° 40200-MPMEIC-MC, pues no se encuentra o no se logra ubicar con claridad, si es que ya se está incluido.						Gobernanza.		medición de la DHR, el decreto es norma vigente obligatoria para el Poder Ejecutivo. Eso iría en un apartado que se llaman Normativa, no acá donde se propone.	sobre transparencia en la web institucional, conforme lo propuso la Dirección de Gobernanza.	
3) Se recomienda incluir como parte de la explicación relacionada con el ÍNDICE, cuáles son las garantías legales y procesales al alcance de las personas consultantes, en caso de que deban hacer valer su derecho de acceso a la información.	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información	X		Coordinación con el Departamento de Informática y el funcionario Guillermo Bonilla de la Dirección de Gobernanza.		Esto no procede como lo plantean, porque el ÍNDICE es una medición que hacemos, no es un espacio para indicarle a la gente sobre garantías procesales sobre acceso a la información. Se debería entonces crear un espacio solo para eso, pero eso solo los administradores de la web podrían indicar si es o no procedente.	Se introdujeron ajustes que ayudaron a clarificar aún más las herramientas sobre transparencia en la web institucional, conforme lo propuso la Dirección de Gobernanza.	
4) Se recomienda que la referencia al FORO ANUAL SOBRE TRANSPARENCIA sea más detallada y ubicada correctamente en la web, pues tal y como figura en la actualidad, pareciera una actividad dentro del ÍNDICE DE TRANSPARENCIA y no una herramienta adicional.	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información	X		Coordinación con el Departamento de Informática y el funcionario Guillermo Bonilla de la Dirección de Gobernanza.		No es mi competencia reubicar información de la web. Nótese que está en una cejilla que se llama Transparencia en el Sector Público, si quisieran resaltarlo o reposicionarlo, deben valorar dónde. Conviene indicar que el Foro es donde se presentan los resultados anuales del índice, por eso se incluyó ahí.	Se introdujeron ajustes que ayudaron a clarificar aún más las herramientas sobre transparencia en la web institucional, conforme lo propuso la Dirección de Gobernanza.	
5) Se recomienda enviar un correo al personal de la institución, informando de los ajustes efectuados y dirigido	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información	X		Coordinación con el Departamento de Informática y el funcionario Guillermo Bonilla de		No tengo competencia para realizar esta labor, dado que no administro la web de	Se introdujeron ajustes que ayudaron a clarificar aún más las	

con copia o remitido posteriormente a esta Contraloría de Servicios, para la constatación de su cumplimiento.						la Dirección de Gobernanza.		la institución y no puedo hacer cambios en ella directamente. Por otra parte, promover el conocimiento de la transparencia en la comunidad Defensoría es una de las labores encomendadas a la Comisión Interna, además de que considero es una labor del Despacho más propiamente dicha el solicitar a las y los compañeros que sean proactivos y se informen de herramientas que tenemos años de estar desarrollando y promocionando a lo interno.	herramientas sobre transparencia en la web institucional, conforme lo propuso la Dirección de Gobernanza.	
6) Redireccionar la extensión telefónica del personal ausente a otras extensiones, de modo que se atiendan las llamadas de las personas usuarias cuyos asuntos son tramitados por estos funcionarios o funcionarias.	Defensa de derechos	Dirección de Gobernanza	Atención a la persona usuaria	X		Reunión del equipo de la Dirección de Gobernanza.		1.- Se parte de que la comunicación con las y los habitantes debe ser permanente, por lo que la proactividad debe privar en la comunicación con los habitantes, lo cual implica mantenerlos informados del estado de sus casos.		
7) Crear estrategias de atención de las y los habitantes con apoyo del resto de equipo, en caso de surgir consultas sobre los expedientes de la persona	Defensa de derechos	Dirección de Gobernanza	Atención a la persona usuaria	X		Reunión del equipo de la Dirección de Gobernanza.		3.- En el caso de los funcionarios que realizan Teletrabajo se les ha solicitado utilizar la aplicación para el desvío de las llamadas de los habitantes a sus		

funcionaria ausente.								teléfonos personales. En el caso en que ingresen llamadas a la extensión de Laura Garita, ella informará a los profesionales de defensa por correo electrónico para que devuelvan la llamada de forma inmediata. Asimismo, se ha trasladado la información a la compañera en recepción institucional sobre los días en que los compañeros hacen teletrabajo. 4.- En el caso de que el profesional se encuentre de encerrona, licencia, inspección o vacaciones, se debe grabar un mensaje en su extensión telefónica para informar los días en que estará fuera de la oficina. En igual sentido el mensaje debe programarse en el correo interno y se informará a recepción que el funcionario no se encuentra.		
8) Instar al personal a su regreso, de contactar a la mayor brevedad posible a las personas usuarias que intentaron comunicarse en su ausencia, para asegurarse de que recibieron la mejor	Defensa de derechos	Dirección de Gobernanza	Atención a la persona usuaria	X		Reunión del equipo de la Dirección de Gobernanza.		2.- Debe procurarse programar las citas con las y los habitantes en los días en que no hay programado teletrabajo o una ausencia de la oficina		

atención posible.								por giras, etc. 5.- Pese a todas las anteriores medidas, es inevitable que se de alguna visita no programada de un habitante a consultar por su caso el día en que se no se encuentra el profesional a cargo. En ese caso, la Dirección procurará las medidas para la atención de la persona, requiriendo colaboración a la asistente del área, profesionales presentes o bien, será la propia Directora, de forma tal que el habitante pueda recibir la atención debida.		
9) Dirigir solicitud formal al Director Administrativo, con el fin de efectuar un estudio de factibilidad para determinar la viabilidad de proceder con la grabación de las llamadas que salen e ingresan de la institución y su posible implementación, con los fines señalados.	Defensa de derechos	Despacho de la Defensora	Atención a la persona usuaria					De acuerdo con respuesta verbal, se iba a hacer una consulta preliminar a la Dirección Jurídica sobre la viabilidad de la recomendación, sin que a la fecha se tenga conocimiento del resultado de esta gestión.		
10) De cumplirse con la recomendación anterior, adicionalmente se sugiere valorar la implementación de un protocolo para la herramienta y comunicar lo anterior al personal	Defensa de derechos	Despacho de la Defensora	Atención a la persona usuaria					De acuerdo con respuesta verbal, se iba a hacer una consulta preliminar a la Dirección Jurídica sobre la viabilidad de la recomendación, sin que a la fecha se		

institucional.								tenga conocimiento del resultado de esta gestión.		
----------------	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--

<sup>1/</sup>Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada. Se adjuntan **Oficios N° CGA-007-2019** del 1° de abril de 2019 (recomendaciones de la 6 a la 8), **N° CGA-008-2019** del 28 de mayo de 2019 (recomendaciones de la 1 a la 5).

**FIRMA DIGITAL DEL JERARCA**