



DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME ANUAL DE LABORES AÑO 2019

GEOVANNY BARBOZA RAMÍREZ

CONTRALORÍA DE SERVICIOS (SEGÚN ACUERDO N° 2193)

Marzo 2020



INDICE

<i>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS</i>	3
I. <i>JUSTIFICACION</i>	3
II. <i>OBJETIVOS DE LA GUÍA</i>	3
<i>ESTRUCTURA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CS</i>	3
I. PORTADA DEL INFORME	4
II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	4
III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.....	6
IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.....	9
V. 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	10
VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS.....	10
VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	11
VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	12
IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA.....	15
X. ANEXOS	15



GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS

I. JUSTIFICACION

Se establece la siguiente Guía Metodológica como un elemento de orientación hacia las Contralorías de Servicios -en adelante CS-, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS-, de acuerdo con lo señalado en la Ley N° 9158, *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*, publicada en La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N° 39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015.

La Guía forma parte del conjunto de instrumentos que la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante la Secretaría Técnica- ha diseñado como insumos de orientación y de apoyo metodológico, necesarios para fortalecer la gestión de las CS, así como, su articulación con los propósitos de la institución que representan y realimentar al SNCS como responsabilidad colegiada; por lo que se deberán considerar en la elaboración de cada instrumento, factores como calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, responsabilidad e innovación.

Con la presente Guía se busca homologar en formato y contenidos, el Informe Anual de Labores que cada CS inscrita en el SNCS, debe presentar durante el primer trimestre de cada año a su Jerarca y a la Secretaría Técnica, según lo establece el Artículo 14, inciso 4) de la Ley 9158 y el Artículo 11 de su Reglamento. A la vez, permite a la Secretaría Técnica poder sistematizar de manera homogénea la información estratégica, para formular el Informe de Gestión Anual del SNCS, así como, sistematizar las recomendaciones y acciones de mejora que éstas refieren a sus Jerarcas y a la Secretaría Técnica.

II. OBJETIVOS DE LA GUÍA

1. Fomentar en las CS la rendición de cuentas, garantizando la información periódica de su gestión y avances, tanto para el jerarca de la institución, como para MIDEPLAN.
2. Coadyuvar en la difusión y seguimiento de los resultados de la gestión contralora y de la calidad en la prestación de los servicios públicos, especialmente de las áreas o bienes y servicios que reflejen mayores deficiencias y requerimientos de corrección por parte de la institución, de tal forma que permitan orientar los programas de trabajo tanto de la CS, como de otras dependencias internas de la organización, hacia el mejoramiento de los bienes y servicios que brindan a las personas usuarias, así como, hacia la innovación de mejores prácticas en su gestión.

ESTRUCTURA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CS

Con el propósito de dar una visión más precisa del formato global de contenidos que debe tener el Informe Anual de Labores de las CS, a continuación se describe la **Tabla de Contenidos** que debe ser utilizada para elaborar el respectivo Informe, la cual garantiza una presentación homogénea hasta donde las particularidades del ejercicio de las CS lo permitan, haciendo la salvedad en el caso de los Informes Anuales de Labores de las CS de las Municipalidades, que difieren en cuanto a los servicios ya establecidos a nivel de la Contraloría General de la

República y otras fuentes mencionadas más adelante.

TABLA DE CONTENIDOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES

I. PORTADA DEL INFORME

El Informe Anual de Labores de las CS debe cumplir con los siguientes aspectos:

1. Logo de la institución a la cual corresponde el Informe Anual de Labores de la CS.
2. Nombre completo de la organización o Municipalidad.
3. Unidad que elabora el Informe Anual de Labores por ej: Contraloría de Servicios.
4. Nombre del documento y período al que corresponde (tal como se presenta a continuación: "Informe Anual de Labores y señalar el año de gestión al que se refiere el Informe).
5. Nombre del Contralor(a) de Servicios.
6. Fecha de emisión (mes y año) del Informe.

Por Ejemplo:



II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Bienes y servicios institucionales



En este ítem debe anotarse la lista de los bienes y servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

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: (Por favor indique el año al que corresponde la información suministrada).

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.

SOLO PARA EL USO DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS MUNICIPALES

Los servicios, trámites, programas, proyectos o actividades desarrollados por las Municipalidades se obtienen con base a los definidos por la Contraloría General de la República; de los Informes Anuales de Labores de años anteriores, así como de sesiones de trabajo realizadas por la Secretaría Técnica con distintos Contralores de Servicios Municipales.

Servicios municipales:

- ✓ Aseo de vías y sitios públicos.
- ✓ Mantenimiento de caminos y calles cantonales.
- ✓ Mantenimiento de parques y obras de ornato.
- ✓ Recolección y tratamiento de residuos sólidos.
- ✓ Recolección de basura reciclable.
- ✓ Alcantarillado pluvial.
- ✓ Administración de cementerios.
- ✓ Administración de la biblioteca.
- ✓ Administración de mercados, plazas y ferias.
- ✓ Seguridad y vigilancia en la comunidad.
- ✓ Notificación a los dueños de lotes para su limpieza.
- ✓ Notificación a dueños para construcción de aceras.



Trámites municipales

- ✓ Trámite solicitud de patentes.
- ✓ Trámite para solicitud de permiso de construcción.
- ✓ Trámite de solicitud de uso de suelo, visado o alineamiento.
- ✓ Trámite para declaración de bienes inmuebles.
- ✓ Trámite para la exoneración de impuestos.

Programas, proyectos o actividades para el desarrollo cantonal

- ✓ Atención en la oficina de la mujer.
- ✓ Asignación de becas.
- ✓ Bolsa de empleo.

Otros:

- a- _____
- b- _____

III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Nota: La información que se detalla en esta sección, tiene como finalidad ayudar al Contralor (a) de Servicios a comprender el concepto de consultas e inconformidades, dónde deben registrarse y cómo clasificarlas, de acuerdo con lo que se le solicitará en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN; razón por la cual no deberá agregarse como un apartado independiente del Informe.

Las consultas atendidas por las CS se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bienes y servicios públicos que brindan las instituciones. De ahí que las CS las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Para el registro de las consultas que atienden las CS, se ha definido la Tabla 1 como parte de las tablas de Excel que acompañan la presente Guía, la cual se puede revisar en detalle en el Capítulo IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

En el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso de registro en dichas tablas de Excel y partiendo de la experiencia de esta Secretaría Técnica en el procesamiento de los datos, se ha establecido una **única dimensión denominada Calidad del Servicio**, que comprende a su vez seis subdimensiones para clasificar las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

Se plantea dicha clasificación tomando en cuenta que estos seis elementos determinan, cada uno, desde su perspectiva, la calidad con que se brindan los bienes y servicios, a saber:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.



- Instalaciones.
- Otras.

Estas subdimensiones deben ser utilizadas por todas las CS inscritas en el SNCS. El detalle de cada una se presenta a continuación:

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 brindados 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.

IV. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

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

- ✓ La información que se detalla en este apartado, se registrará en las tablas de Excel que se adjuntan a la presente Guía. Contiene 15 Tablas que fueron formuladas de manera sencilla y con fórmulas ya establecidas para facilitarles su llenado, por lo que solo se deben digitar 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 (año 2019).**
- ✓ 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 son la razón de ser de las CS, según lo establecido en la Ley 9158, en función de los bienes y servicios que brinda la institución, evitando además, roces con la administración activa.** Para estos fines se debe utilizar la clasificación por subdimensiones indicadas en el **Capítulo III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN.**

Seguidamente, se indica la finalidad 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.
- 2) **Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7 Inconformidades externas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por las personas usuarias externas sobre los bienes y servicios que presta la institución. Éstas deben ser clasificadas de acuerdo con las seis subdimensiones, según correspondan.
- 3) **Tabla 8 Origen de las Inconformidades externas:** Se incluyen las unidades organizacionales y los bienes y servicios institucionales que generan las inconformidades externas, que se encuentran desglosadas por subdimensión en las Tablas 2, 3, 4, 5, 6 y 7.
- 4) **Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14 Inconformidades internas:** Se incluyen las inconformidades reportadas por funcionarios sobre los bienes y servicios que presta la institución, cuando se encuentre claramente definido que la CS las atenderá. Éstas deben ser clasificadas de acuerdo con las seis subdimensiones, según correspondan.
- 5) **Tabla 15 Origen de las Inconformidades internas:** Se incluyen las unidades organizacionales y los bienes y servicios institucionales que generan las inconformidades internas, que se encuentran desglosadas por subdimensiones en las Tablas 9, 10, 11, 12, 13 y 14.

V. 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 bienes y 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.

Ninguno en particular, pues la Contraloría de Servicios se encuentra en una etapa incipiente de brindar sus servicios de una manera más ordenada, en vista de que no contó con una etapa de transición, así como aplicar encuestas de satisfacción que le permitan elaborar el consecuente plan de mejora de los servicios brindados.

VI. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Se debe indicar cuáles fueron las principales necesidades que tuvo la CS para llevar a cabo su gestión durante el periodo en estudio (año 2019), por ejemplo: apoyo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional -mediante la aprobación de nuevas plazas o por reubicación-, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras.



- a. Sigue pendiente el nombramiento en propiedad del /la funcionaria titular de la plaza
- b. A lo interno de la institución se está bajando la categoría de la plaza.
- c. _____
- d. _____
- e. _____

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

- a. Registro y tramitación correcta de consultas e inconformidades
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

VII. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Se debe indicar en forma resumida y concreta las principales deficiencias que presentó la institución para brindar los bienes y servicios durante el periodo en estudio (año 2019). Para ello, se recomienda tomar en cuenta los resultados que obtuvo la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana que fueron aplicados; así como las deficiencias identificadas por la CS en dicho periodo.

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

Para tal efecto, se adjunta la siguiente tabla:

Deficiencias institucionales
1. Dificultad del habitante para acceso y fotocopia de expedientes (inexistencia de expediente electrónico)
2. Desconocimiento del habitante sobre trámites (recurso de reconsideración, otros) (falta mayor y más clara difusión)
3. Información incompleta o confusa en la web de DHR
4. Dificultad para comunicarse con funcionarios/as
5. Maltrato verbal por parte de funcionarios/as o habitantes
6. Retardo en la tramitación de casos
7. Falta de calidad del servicio de defensa prestado
8.
9.
10.

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

Nota: Adicionar espacios en el cuadro si fuera necesario.

Es importante tener presente que esta tabla debe ser el insumo para que la CS fundamente las recomendaciones dirigidas a los Jerarcas, de modo que viene a ser un complemento a los contenidos que deben desarrollarse en el Capítulo VIII de la presente Guía.

VIII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

De acuerdo con la información proveniente de los resultados de la gestión contralora, se le solicita indicar en la siguiente tabla:

- a- ¿Cuáles fueron las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución, entendidos como los máximos jerarcas, para mejorar la prestación de los bienes y servicios institucionales, en el año de gestión al que corresponde el presente Informe.
- b- En la columna del bien o servicio afectado, debe considerarse la lista de los bienes y servicios institucionales, incluyendo los establecidos en el Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220, en concordancia con la información detallada en Capítulo II de este Informe.
- c- En la columna Dependencia involucrada, se refiere a la unidad (es) o departamento (s) organizacional (es) que tiene (n) la competencia de brindar el bien o servicio respectivo.
- d- En la columna subdimensión, se debe anotar una de las seis subdimensiones utilizadas para clasificar las inconformidades, según lo indicado en el Capítulo III.

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
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
2) Se recomienda desarrollar aún más en qué consiste el ÍNDICE DE TRANSPARENCIA propiamente e incluir como archivo adjunto o vínculo, el Decreto N° 40200-MPMEIC-MC , pues no se encuentra o no se logra ubicar con claridad, si es que ya se está incluido.	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información
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
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
5) Se recomienda enviar un correo al personal de la institución, informando de los ajustes efectuados y dirigido con copia o remitido posteriormente a esta Contraloría de Servicios, para la constatación de su cumplimiento.	Orientación y asesoría al habitante	Dirección de Gobernanza	Información

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
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
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 funcionaria ausente.	Defensa de derechos	Dirección de Gobernanza	Atención a la persona usuaria
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 atención posible.	Defensa de derechos	Dirección de Gobernanza	Atención a la persona usuaria

RECOMENDACIÓN EMITIDA	BIEN O SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUBDIMENSIÓN
1. 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
2. Asimismo, de cumplirse con la recomendación anterior, adicionalmente se sugiere valorar la implementación de un protocolo para la implementación de la herramienta y comunicar lo anterior al personal institucional.	Defensa de derechos	Despacho de la Defensora	Atención a la persona usuaria



Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jerarca a MIDEPLAN, sobre las acciones desarrolladas por la organización, producto de las recomendaciones emitidas por la CS.

IX. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Se debe indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica, en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

- a. Ninguna. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____

X. ANEXOS

Nota: toda documentación que se adjunte al Informe Anual de Labores debe ser remitida en forma digital (en Word, PDF, Excel o imágenes legibles).

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, entre otros, como complemento a la información aportada.