



Defensoría de los Habitantes de la República

Contraloría de Servicios

Informe anual de labores 2015

Flor de María Moya Álvarez

Marzo 2016

INDICE

<i>GUÍA METODOLÓGICA PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS</i>	3
<i>JUSTIFICACION</i>	3
<i>OBJETIVOS DE LA GUÍA</i>	3
<i>ESTRUCTURA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME ANUAL DE LABORES</i>	3
<i>DE LAS CS</i>	3
<i>TABLA DE CONTENIDOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES</i>	4
I. PORTADA DEL INFORME.....	¡Error! Marcador no definido.
II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	4
III. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES	5
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	15
X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	15
XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA.....	22
XII. ANEXOS.....	22

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

-Lineamientos metodológicos -

JUSTIFICACION

Se establece la siguiente Guía Metodológica como un elemento de asesoría directa hacia las Contralorías de Servicios -en adelante CS-, con la finalidad de coadyuvar con lo establecido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS-, de acuerdo con lo establecido 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 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, mantener actualizada la Base y Registro de Datos sobre las CS, así como, sistematizar las recomendaciones y acciones de mejora que éstas refieren a sus Jerarcas y a la Secretaría Técnica.

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 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 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 a la hora de 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.

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Este apartado corresponde a los aspectos generales referente a la Institución y a la CS, conforme al *Marco Estratégico Institucional (Marco Filosófico)*, cuyos componentes principales son Misión, Visión, Valores, Objetivos Institucionales e incorpora los de la CS cuando estén definidos. Estos contenidos permiten fundamentar la articulación de los resultados de la gestión anual de la CS con el resto de las acciones estratégicas institucionales. A continuación se detallan:

a- 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

b- 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

c- 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.

d- 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.”

e- 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.
3. Admisibilidad y/o inadmisibilidad de la denuncia y/o consulta	4. Procesos de defensa
5. Atenciones Inmediatas	6. Investigaciones de Oficio
7. Solicitud de certificaciones y copias certificadas	8. Contratación de bienes y servicios
9. Trámite para el pago de proveedores	10. Procesos de capacitación, educación y formación en derechos humanos
11.	12.
13.	14.
15.	16.

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS.

Nota: Adicionar espacios en el cuadro si fuera necesario.

II. 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

Profesión: Bach. Ciencias de la Comunicación y egresada de Derecho

Teléfono: 2248 2258

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre Completo: Flor de María Moya Alvarez

Correo electrónico: contraloria@dhr.go.cr/ fmoya@dhr.go.cr

Profesión: Historiadora, Administradora de Empresas, Abogada y Notaria.

Teléfono: 40008515/22584764.

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

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

Otro: Indique Maestría en Administración de Empresas y especialidad en Notariado.

Puesto: Contralora de Servicios.

Tipo de nombramiento: Propiedad () Interino ()

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

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

Fecha de nombramiento como Contralor: 1 de Julio de 2004 (mes y año)

Tiempo en el cargo como Contralor: 10 años y 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: Se crea mediante Acuerdo No. 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

(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la Contraloría de Servicios en el espacio físico de la institución, por ejemplo 1 piso)

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

Correo electrónico: contraloria@dhr.go.cr

Correo electrónico adicional: fmoya@dhr.go.cr

Teléfono (s): 2258-4764/ 4000-8515

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?

Si () No ()

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 elabora una nueva propuesta con base en la nueva Ley de las Contralorías de

Servicios y su Reglamento, la cual se encuentra en el Despacho desde marzo del 2015 sin que hasta el momento se haya procedido con su discusión análisis y aprobación por parte del Despacho de la señora defensora.

UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

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

Es una unidad staff, de asesoría y depende directamente 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, 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 que se brinda en la institución, se catalogan como inventoras de las denuncias que plantean las y los habitantes y lejos de apoyarla se le cuestiona y se le niega apoyo. Otro factor importante es que éstas al depender de la jerarquía establecen una línea directa para que se conozca de primera mano las inconformidades de las y los habitantes y sus respectivas recomendaciones y se proceda con el plan remedial correspondiente.

e- **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*
Contraloría UNIPERSONAL es			

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 _____

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		2
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

La Contraloría hace uso de los servicios que son comunes a todas las dependencias de la institución tales como fotocopiado, grabadora, pantalla todo, proyector, cámara fotográfica, scanner, etc.

III. 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		
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
Sesiones de trabajo, focus group y auditorias de servicios		X
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		X
Otros: Indique: _____		

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

III. 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 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.
- 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 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.

IV. ESTADÍSTICAS 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 respectivo¹, complemento de la presente Guía y que se localiza mediante el siguiente acceso directo

¹Este 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.

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.
- 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.

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 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.

Se solicitó un espacio en el Consejo de Directores, órgano deliberativo sobre el accionar institucional, Ha sido muy valioso para el manejo de información y para exponer situaciones de las y los habitantes en la búsqueda de mejores alternativas de solución a la problemática que plantean.

Además se han aprovechado espacios en los que el Despacho convoca, tales como la participación en la discusión de Manuales relacionados con los procesos de admisión y defensa y se ha llevado el sentir y la voz del habitante a esas discusiones, lo que ha permitido incorporarlas voces de las y los habitantes para la mejora de los procedimientos

VI. 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
1.Falta de aprobación de la Política de Accesibilidad
2.Falta del nombramiento del Oficial de Trámites y el nombramiento de la Comisión que actualice el Catálogo de Servicios Institucionales.
3.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
3. Falta 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.
4. Mejorar algunos procesos de investigación que se llevan a cabo ya sea las investigaciones ordinarias y/o las investigaciones de oficio
5 Falta de una directriz del Despacho 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
6.Elaboración e implementación de estándares de calidad que permitan medir la calidad en la prestación del servicio
7. Aprobación de protocolo de atención de denuncias relacionadas con el Consejo de Transporte Público, mediante una directriz del Despacho ya que se reciben muchas denuncias en relación con el tema y se da una falta de respuesta por parte del CTP lo que afecta gravemente la imagen institucional al no resolverse muchas de esas denuncias
8. Formalización de los procesos de admisibilidad y defensa, siendo que algunos procesos ameritan intervenciones más expeditas dependiendo del grado de urgencia del asunto
9. 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.

10. No existe una homologación en los procesos de admisibilidad y defensa que se utilizan a pesar de que existe normativa interna al respecto.

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNC

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).

- a. Aprobación de plaza.
- b. Establecimiento de canales fluidos y eficientes para mejorar el quehacer de la Contraloría de Servicios y que permitan una retroalimentación que incida en la mejora continua de los servicios que se brindan.
- c. Aprobación del Nuevo Manual de procedimientos y de los manuales de intervención de la Contraloría de Servicios.
- d. Creación de un sistema de Registro de las denuncias, consultas e inconformidades que presentan las y los Habitantes ante la Contraloría de Servicios dentro del Sistema Institucional que blinde dicha información.
- e. Contratación o solicitud de TCU para elaborar y aplicar encuesta a nivel nacional que sirva de consulta para conocer la opinión de las y los habitantes con respecto a los procesos de defensa, seguimiento y promoción de los derechos humanos.
- f. Necesidad de capacitación

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

Elaboración de Informes ejecutivos y manejo de datos estadísticos

Capacitación en lenguaje LESCO.

VII. 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:

- a- ¿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.
- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jefe.

c- ¿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 ¹	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final ³	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO ²			
Aprobar la Política de Accesibilidad Universal Correo electrónico de fecha 30 de Junio del 2015 CS-026-2015-DHR CS-031-2015-DHR CS-041-2015-DHR	x		Se convocó a reunión a la Comisión para exponer el resultado final después de la Consulta a los grupos	Está en proceso de conocimiento, discusión y análisis por parte de la señora defensora para su aprobación y publicación	
Nombrar Oficial de Trámites y el de la Comisión que trabaje en la actualización del Catálogo de Servicios Institucionales CS-0017-2015-DHR Correo electrónico de fecha 26 de Marzo de 2015 CS-041-2015-DHR			Se informa por parte de la Dirección de Planificación que este tema forma parte del Plan de Mejoras que será implementado en 2016	El Despacho nombrará al Director de Planificación como Oficial de Trámites	
Emitir una directriz por parte del Despacho para que a nivel institucional se implemente la ley 8220 tanto a nivel interno como su exigibilidad a las demás instituciones a la hora de realizar los procesos de defensa Correo electrónico del 26 de Marzo del 2015 CS-018-2015-DHR CS-0017-2015-DHR CS-025-2015-DHR			El Despacho de la señora Defensora y la Dirección de Planificación actualmente trabajan en mejorar la implementación de la Ley 8220 a nivel interno, con el nombramiento de un Oficial de Trámites		
Proceder a la revisión de Protocolos para la mejora de atención a las personas privadas			Se emite Acuerdo con directrices específicas para		Actualmente se encuentra en proceso de discusión, análisis

de libertad y proceder a la aprobación de Protocolo para atender las denuncias relacionadas con el Consejo de Transporte Público CS-0017-2015-DHR CS-026-2015-DHR			mejorar la atención de las consultas provenientes de personas privadas de libertad		y aprobación final de la propuesta de Protocolo que tiene como fin mejorar la atención de las denuncias de las personas privadas de libertad, actualmente se encuentra en revisión final el Protocolo de atención de denuncias del CTP
Mejora de los procesos de investigación por medio de procesos de capacitación en Técnicas y métodos de investigación CS-025-2015-DHR			Este tema se incorporará dentro de un Plan de Mejoras para ejecutar en los próximos meses por parte de la Dirección de Planificación	Se creará la Unidad de Análisis e Investigación. Se elaborará un Protocolo de Mediación para formalizar este tipo de intervención	
Elaboración e implementación de estándares de calidad que permitan medir la calidad en la prestación de los servicios CS-041-2015-DHR			Esta recomendación también se incorpora dentro del Plan de mejoras anteriormente citado	Se elaborarán y aplicarán encuestas y formularios nuevos para las personas usuarias	
Incorporar dentro de los procesos de defensa intervenciones mas expeditas en aquellos casos que no se requiera de procesos muy formales CS-025 2015-DHR			Forma parte de una serie de mejoras que se implementarán este año, con la creación de un protocolo de mediación y otro tipo de intervenciones. Actualmente la Dirección de Planificación Institucional está trabajando una propuesta		
Habilitación o construcción de un lugar adecuado que	Sin respuesta				Sin respuesta

<p>permita guardar la confidencialidad a aquellas personas que necesiten exponer sus asuntos con la reserva que así lo amerite CS-025- 2015-DHR</p>					
<p>Capacitación en lenguaje LESCO para mejorar la atención de personas sordomudas Correo electrónico 23 de Junio , Oficio CS-041-2015-DHR</p>					<p>El Despacho ha procedido a solicitar cotizaciones para llevar a cabo la capacitación en los próximos meses. El Despacho ya está haciendo los enlaces para llevar a cabo la capacitación en 2016</p>
<p>Fortalecer alianza estratégica con la Secretaría Técnica y las Contralorías de Servicio por medio de proceso de capacitación y el envío de carta a los jefes de las instituciones solicitando apoyo para la labor que realizan las Contralorías de Servicio Correo electrónico enviado el 26 de Marzo de 2015 y Oficio CS-041-2015-DHR Correos electrónicos de 3 de Marzo, 26 de Marzo y Oficio CS-041-2015-DHR</p>			<p>La Dirección de Planificación actualmente se encuentra trabajando en una propuesta de capacitaciones para fortalecer esta alianza</p>		
<p>Elaboración de un Módulo de Registro de Inconformidades dentro del sistema que utiliza la institución</p>			<p>Se está en proceso de construcción de dicho Módulo por parte de Informática</p>		

Correo electrónico de fecha 7 de Julio de 2015					
Contratación de especialistas en elaboración de encuestas o buscar TCU para la elaboración, aplicación, análisis de una encuesta para aplicar a nivel nacional que permita conocer sobre la opinión de las y los habitantes usuarios de los servicios en relación con diferentes aspectos relacionados con el quehacer institucional CS-026-2015-DHR CS-031-2015-DHR			A partir de 2016 la Dirección de Planificación brindará soporte a la Contraloría de Servicios de la Defensoría en la elaboración de encuestas a personas usuarias		
Valorar posibilidad de incorporar mas profesionales u optimizar el sistema de gestión de las consultas telefónicas. CS-026-20115-DHR.			Este análisis forma parte del Plan de Mejoras que se implementará en 2016		Sin respuesta
Utilización por parte de la Defensoría de los diferentes mecanismos que la Ley le da como poder sancionador con la finalidad de obligar a las y los funcionarios a brindar respuestas efectivas a las solicitudes que realiza la institución, cumplir con las	Sin respuesta				

recomendaciones emitidas o contestar en tiempo y forma CS-026-2015-DHR					
Respetar los plazos establecidos por Ley para dar respuesta a los Recursos de Reconsideración que las y los habitantes interponen ante la institución el cual es de 2 meses y algunas veces se ha tardado hasta un año para responder CS-018-2015			Se realizará un proceso de sensibilización sobre la aplicación del Macroproceso		
Establecer el plazo de las consultas que se trasladan a otras direcciones por parte de Admisibilidad, el cual debe ser establecido por esta Dirección Informe de labores correspondiente al mes de Diciembre del 2015 CS-041-2015-DHR			La Dirección de Admisibilidad responde a esta recomendación mediante correo electrónico de fecha 9 de diciembre del 2015 en los siguientes términos <i>“este tema de dilación para responder las consultas ha sido incorporado en el Plan Anual Operativo del 2016 que incluirá la creación de lineamientos que regulen el proceso de consulta ante las áreas, Despacho y Dirección Jurídica”</i>		
Los asuntos de acoso sexual y hostigamiento laboral no deben ser atendidos en los cubículos de Admisibilidad debido a la confidencialidad con la que deben atenderse, además deben ser atendidos	Sin respuesta				Sin respuesta

<p>solo por las profesionales especialistas en la materia, entiéndase las compañeras de la Dirección de Mujer en cumplimiento con la responsabilidad encomendada por la Ley de Hostigamiento Sexual Oficio CS-034-2015-DHR/ Oficio CS-035-2015-DHR</p>					
<p>Regular el uso de los teléfonos celulares en horas laborales mediante disposición del Despacho Correo de 21 de Mayo 2015 y CS-026-2015-DHR.</p>	<p>Sin respuesta</p>				<p>Sin respuesta</p>
<p>Se envía a la Dirección Administrativa sugerencia de habitante para que la institución elimine los casilleros de voz o en su efecto se identifique el número de extensión a la que se está llamando ya que esto genera prueba para el habitante que llama una y otra vez y no es atendido por el o la profesional Correo electrónico enviado a la Dirección Administrativa de fecha 27 de marzo del 2015. CS-018-2015-DHR</p>	<p>Sin respuesta</p>				<p>Sin respuesta</p>

Fuente: Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

¹ 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.

² 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.

³ 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.

VIII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

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

- a. Desconozco acerca de la existencia de una Unidad Jurídica dentro de la Secretaría Técnica que brinde asesoría legal a las Contralorías de Servicios, respecto a consultas que se realicen con respecto a su accionar, competencias y limitaciones. En caso de que no exista, se debe proceder a su creación
- b. Convocar a procesos de capacitación que permitan retroalimentación con respecto a aquellas buenas prácticas que aplican algunas Contralorías de Servicios
- c. Un apoyo más decisivo por parte de la Secretaría Técnica al quehacer que desarrollan las Contraloras de Servicios.
- d. Brindar capacitación en elaboración de Informes más ejecutivos
- e. Capacitación en el tema estadístico.
- 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

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

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?quest=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?quest=true)