



**Defensoría de los Habitantes de la República**

**Contraloría de Servicios**

**Informe anual de labores 2017**

***Flor de María Moya Álvarez***

**Marzo 2017**

## **Informe de Labores 2017**

### **I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

**Nota:** Esta información correspondiente a este apartado solo se debe llenar en el caso de que sea una Contraloría de Servicios nueva en el Sistema Nacional, o cuando, la institución haya modificado cualquiera de los ítems solicitados.

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- Principales productos y servicios institucionales (estratégicos):**

**Nota:** Esta información solo debe llenarse cuando los productos o servicios han variado, han surgido nuevos productos o servicios institucionales.

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

<b>Principales productos y servicios institucionales (estratégicos)</b>	
1. Orientación y asesoría al habitante	2. Trámites por omisión de respuesta
3. Atención Inmediata	4. Intervenciones sumarias
5. Recepción /consulta/registro/valoración de Solicitudes de Intervención	6. Investigación por denuncia
7. Investigaciones por denuncia	8. Investigaciones de oficio
9. Seguimiento a las denuncias por hostigamiento sexual	10. Audiencias Públicas
11. Acciones Judiciales	12. Proyectos de Ley
13. Mediación Social	14. Procesos Interinstitucionales
15. Alertas tempranas	16. Intervención con órganos internacionales de promoción y defensa de los derechos humanos

**Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2017 - 2018**

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

**a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL: (incluir además la información de la secretaria del Jearca)**

**Nombre Completo:** Juan Manuel Cordero González

**Teléfono:** 4000 8677

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

**Nombre completo de la secretaria:** Elieth Murillo Salazar

**Teléfono:** 4000 8505

**Fax:** 4000 8700

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

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

**Nombre Completo:** Flor de María Moya Álvarez

**Cargo:** Contralora de Servicios

**Puesto:** Dirección

**Profesión:** Abogada y notaria, egresada de licenciatura de Historia, Master en Administración de Empresas con énfasis en Mercadeo y Comercio Internacional

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

Técnico ( ) Diplomado ( ) Bachillerato ( ) Licenciatura ( ) Post-Grado ( X )

Otro: Indique \_\_\_\_\_

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

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

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:

**Fecha de nombramiento como Contralor (a) de Servicios:** 1 de Julio de 2004

**Tiempo en el cargo como Contralor:** \_13\_ Años \_9\_ 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).

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

**Teléfono:** 4000- 8515/ 2258-4764

**Fax:** 2258 4764

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

**Nota:** Si la CS no ha variado la información de este inciso c, favor NO llenar 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:** anotar y verificar el año de creación de la CS aportando de ser posible la referencia de cómo fue aprobada, por acuerdo de Junta Directiva (número y fecha), o por decisión del Jerarca.

**Mediante Acuerdo emitido por el Despacho del jerarca #278-DHR del 27 de noviembre de 1997**

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

**Ubicación física de la CS** (Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.): Primera planta, contiguo al Área de atención al habitante.

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

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

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

**Teléfono (s):** 4000-85-15/2258-4764

**Fax:** 2258-4764

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

**NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS<sup>1</sup>:**

**Nota:** Por favor se les solicita corroborar esta información para el Informe Anual de Labores 2017, dado que se está actualizando la Base de datos integral de todas las CS que conforman el SNCS y una vez actualizada esta información, no será necesaria en los subsiguientes Informes Anuales de Labores, excepto que una CS haya modificado, actualizado y reemplazado su Reglamento Interno de Funcionamiento.

El Reglamento Interno de Funcionamiento, conforme se indica en el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios DE. 39096-PLAN, artículo 16 establece: *“El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORÍA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARÍA TÉCNICA.”*

Con base en lo anterior, si posee un Reglamento Interno de Funcionamiento, favor indicar:

**Fecha de emisión: 7 de mayo de 2003 y se hizo una revisión reciente la cual fue aprobada el día 6 de Abril de 2018 y está pendiente de publicación.**

Instancia que lo aprobó (el Jerca, Junta Directiva, u otra): **El jerarca**

**No** posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento. Favor indicar el estado en que se encuentra:

Borrador ( ) Desactualizado ( ) Revisión ( ) Aprobación por Leyes y Decretos ( )

Proceso de publicación ( x )

**d- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL:**

**Nota:** Esta información sí es necesaria para el Informe Anual de Labores 2017 y solo se volverá a actualizar en los siguientes Informes Anuales de Labores, si hubo algún cambio en la estructura organizacional que afecte a la CS.

Señale de cuál unidad o línea jerárquica depende la CS:

Staff ( x ) unidad operativa ( ) Adjuntar organigrama institucional.

Si tiene otra ubicación dentro de la estructura organizacional diferente a las anteriores, por favor indíquelo.

¿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 ( )

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

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

\_Se debe tener independencia de cualquier unidad y/o jefatura a la que se controla, por lo que lo ideal es que se encuentre dentro del staff asesor del jerarca que permita una comunicación constante para que se tomen decisiones correspondientes que permitan la mejora continua de la prestación de los servicios que brinda la institución\_

e- **RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

**Nota:** Esta información debe ser completada solamente por las nuevas CS que han ingresado al SNCS o en aquellas CS que se han generado cambios.

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

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

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

(\*) 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, Técnico.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

Si cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): \_\_\_\_\_

Origen de los recursos: \_\_\_\_\_

No cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia, indique:

Monto de los recursos (en miles de colones): **La institución maneja un solo presupuesto y dentro de éste se le asignan los recursos que la Contraloría necesita para su accionar**

Origen de los recursos (por ej. de una Gerencia, de una Dirección Ejecutiva, etc.) **Del Presupuesto Institucional\_**

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

**II. 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 productos/ servicios que brinda la institución.

Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X)
Cuestionarios con entrevistador		X
Cuestionarios auto administrados		X
Cuestionarios telefónicos		X
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		X
Sistema de control de inconformidades		X
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: _____		

### III. ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

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

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

#### VIII. LOGROS ANUALES ALCANZADOS POR LA CONTRALORIA DE SERVICIOS DE ACUERDO CON EL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CS DEL AÑO BAJO ANALISIS

Se le indica a la CS que en este Capítulo deben anotar los logros alcanzados durante el año, en función de las metas propuestas en el PAT bajo análisis, en el caso de las que no se pudieron alcanzar, indicar las razones que limitaron su cumplimiento. Adicionalmente, las metas a retomar y acciones de mejora para el año siguiente. Lo anterior, se detalla en la siguiente tabla:

Metas Programadas en el PAT, año <u>2017</u>	Logros por meta	Metas no alcanzadas	Razones por las que se no se alcanzaron	Metas a retomar y acciones de mejora
<p>Atender de manera oportuna eficiente y eficaz todas las solicitudes que las y los habitantes presentan ante la Contraloría de Servicios</p>	<p>Meta lograda al 100% Se atendieron todas las solicitudes, inconformidades, propuestas, felicitaciones y denuncias</p>			<p>Continuar con esta meta ya que con ello se fortalece una cultura de denuncia por parte de las y los habitantes</p>
<p>Fortalecer un sistema que permita realizar monitoreo y evaluación de la satisfacción del habitante</p>	<p>Se brindó apoyo a un estudiante de Ingeniería en su propuesta de Proyecto de tesis en la que se analizaban algunos sistemas de otras Contralorías de Servicios y se hizo una recomendación acerca de la operacionalización de dicho sistema y costos.</p> <p>Se hizo formal presentación de la propuesta a la jerarquía.</p> <p>Se incluyó dentro de los planes de actualización del sistema institucional del sistema institucional para que la Contraloría de Servicios forme parte de él. Sin</p>			<p>Año 2018 se insistirá sobre esto para hacerlo realidad.</p>

	concretarse esta meta.			
Velar por la aprobación firma y publicación en el Diario La Gaceta del Reglamento que regula el procedimiento de la Contraloría	Se sometió el Reglamento al proceso de discusión, análisis, aprobación de dicho Reglamento. En estos momentos está listo para su publicación. Meta parcialmente cumplida			Insistir para que la propuesta del Manual de Servicio al habitante se publique con la finalidad de fortalecer la cultura institucional de servicio de calidad al habitante
Realizar acciones de coordinación Despacho y la Secretaría Técnica para brindar capacitación dirigida a las Contralorías de Servicio sobre una prestación de servicios con enfoque basado en derechos humanos	Se llevaron a cabo acciones de coordinación y se llevó a cabo la capacitación			Se retoman acciones de coordinación con la Secretaría Técnica con la finalidad de que las Contralorías participen de las diferentes actividades de capacitación que la Defensoría realiza
Proponer, coordinar y realizar conjuntamente con el Despacho capacitación dirigida a las y los directores, jefaturas sobre la Ley 8220, Ley de Simplificación de Trámites	Se hizo propuesta al Despacho para llevar a cabo dicha capacitación pero por diferentes razones, esta meta no se llevó a cabo			Se retoma esta meta para este año, ya que se dio nombramiento del Oficial de Trámites lo que permitirá una mejor coordinación

**NOTA:** para llenar este cuadro la CS debe tomar como base el Plan Anual de Trabajo (PAT), formulado en noviembre del año anterior y que rige la gestión anual de la CS, en el año correspondiente al presente Informe Anual de Labores.

## IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

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

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

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

Deficiencia institucional
<b>1. Débil compromiso por parte de la jerarquía y la Dirección de Planificación Institucional para que la institución asuma plenamente el cumplimiento de la Ley 8220 no solo a lo interno, sino que se exija su cumplimiento a las demás instituciones a la hora de llevar a cabo los procesos de admisión y defensa.</b>
<b>2. Falta de nombramiento de un Oficial de Información que tenga a su cargo todo lo relacionado con el acceso de la información y que garantice ese derecho a las y los habitantes.</b>
<b>3. Publicación del Reglamento de la Contraloría de Servicios.</b>
<b>4. Aprobación del Manual de Servicio al Habitante.</b>
<b>6. Falta de un lugar apropiado que permita atender de forma confidencial a las y los habitantes por parte de los profesionales.</b>
<b>5. Falta de decisión para poder contratar una encuesta que permita mediante una muestra considerable de personas usuarias de los servicios que brinda la institución evaluar los resultados de la gestión institucional. Al mismo tiempo urge realizar un proceso de reflexión interna a la luz del XXV Aniversario de creación de la Defensoría de los Habitantes que permita conocer la opinión y las propuestas de mejora del accionar institucional desde la visión de las y los funcionarios.</b>
<b>8. Consecuentemente con la aprobación y puesta en vigencia de la Política Institucional de Accesibilidad se debe priorizar la compra de un software que emita documentos en AUDIO para aquellas personas no videntes, el diseño de una página web que brinde información accesible y proceder con la</b>

**contratación de una capacitación en lenguaje LESCO dirigida a las y los funcionarios de la Defensoría.**

**9. Mejorar condiciones de seguridad para los profesionales que atienden público tanto en las Oficinas Centrales como en las diferentes oficinas regionales, ya que cada día, algunas de las personas que solicitan nuestros servicios traen consigo grandes cargas de frustración y enojo por la falta de respuestas a sus demandas por parte de la institucionalidad costarricense.**

## **PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS**

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su gestión. (Ejemplo: apoyo 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 otra.

- a. Retraso en la publicación del Reglamento de Procedimientos de la Contraloría de Servicios y el Manual de Servicio al Habitante para un mejor cumplimiento de la labor sustantiva del ente contralor.
- b. La Contraloría de Servicios de la Defensoría es UNIPERSONAL por lo que se debe apoyar la gestión que se realiza con personal adicional que garantice que ante la ausencia del titular las demandas de las y los habitantes sean atendidas.
- c. Se debe proceder para que dentro de la contratación de un sistema de defensa, se incluya a la Contraloría de Servicios para ello, se llama la atención acerca de la importancia de que la institución lleve de forma sistematizada este registro que permita dar seguimiento, monitoreo y una mejor toma de decisiones para la mejora en la prestación de los servicios.

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

- a. Toda capacitación tendiente a fortalecer las habilidades, destrezas y conocimientos que permitan brindarle a las y los habitantes servicios de calidad en cada una de las instituciones en las cuales existe una Contraloría de Servicios.

## **XI. 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 productos/servicios 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 (jerarcas 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 productos/servicios institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo IX de la presente guía.

- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.
- 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 <sup>1</sup>	Hubo aceptación		Acciones realizadas por el jerarca	Resultado final <sup>3</sup>	Razones del porqué no se acogió la recomendación
	SI	NO <sup>2</sup>			
El 6 de enero de 2017, en reunión con la jerarca, se recomendó realizar en el mes de Febrero el Acto Inaugural de Instalación del Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad y al mismo tiempo aprovechar la presencia de grupos organizados de esta población para proceder con la Consulta sobre cuál es la mejor forma que esta población considera se les debe consultar.	X		Se me asignó para que conjuntamente con el profesional a cargo del Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad tuviéramos a cargo la tarea de organizar ambas actividades, asegurando que ésta reuniría todas las condiciones para la efectiva participación de esta población en ambas actividades	Actividad realizada exitosamente	
Correo electrónico del 19/1/2017 enviado a la jerarca sobre la importancia de girar instrucciones para que se dote de correo electrónico al Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad MNSCPDS:	X		La recomendación fue acogida por el Mecanismo en 2018 y además se creó una carpeta de acceso a toda la institución con información de referencia para el adecuado seguimiento de la Convención.		
Correo 20/01/2017 se le recomendó que se generalizara en los Informes de la institución la práctica que ya algunos profesionales aplicaban de identificar el	X		Doña Montserrat contestó el 6 de Febrero oficializando esta práctica a nivel		

derecho que le fue violentado, por cuál institución y en virtud de cuál norma, como una forma de fortalecer el conocimiento de las y los habitantes en temas de derechos humanos.			<b>general.</b>		
CS-008-2017 Solicitud dirigida a los jefes para que se reitere el compromiso que la institución tiene con la atención y el trato preferencial hacia las mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad y niños y niñas. Emitir directriz para que las acciones de defensa y promoción institucional transversalicen el enfoque de derechos humanos tomando en cuenta lo establecido en las Políticas Institucionales de Accesibilidad, Género , Niñez y Adolescencia	x		La señora exdefensora mediante correo electrónico de fecha 6/2/2017 solicita a los directores de la Defensoría tomar en cuenta este enfoque para un mejor resolver a las poblaciones vulneradas.		
17/2/2017. Se le expone a la señora exdefensora la preocupación que se tiene cuando un funcionario sale de la institución ya sea porque se le otorga un permiso sin goce de salario o porque termina su contrato se debe dejar limpia su carpeta trasladando los casos a su cargo a otro profesional, además se le debe informar al habitante sobre el cambio para que continúe en comunicación con el nuevo profesional.			El correo es enviado en los siguientes términos:  "Les escribo con una solicitud para identificar alguna manera de asegurar que, cuando un funcionario o una funcionaria termine su contrato con la DHR, se establezca un procedimiento para trasladar todo su trabajo a un nuevo funcionario. Esto debe formar parte del plan de gestión del conocimiento de la Defensoría que está elaborando Planificación, pero se puede implementar un mecanismo, con recursos humanos, de manera que se tenga que llenar un formulario con todo lo que esa persona debe "entregar" antes de irse de la institución el último día de funciones. O quizás, un mecanismo a través del sistema. En fin, les		

			<p>pedido que por favor, busquemos una manera de asegurarnos que los expedientes y el trabajo que deja un funcionario o funcionaria es trasladado a otro/a”.</p>		
<p>CS- 003-2017 Tramitar solicitud del señor Carlos Alfaro, activista de los derechos de las personas trabajadoras comerciales del sexo masculino para que dicha población no sea incluida dentro del grupo HSH, sino como una población independiente que tenga voz y voto dentro del grupo de ONG que conforman el Mecanismo Coordinador País VIH/SIDA.</p>	X		<p>Se realizó una reunión con representantes de esta población y los jerarcas enviaron nota al Mecanismo en el que se exponía dicha solicitud.</p>		
<p>Correo del 15/3/2017 Reiterar al personal acerca de la necesidad e importancia de la atención preferencial para ciertas poblaciones: Adultos Mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas y mujeres con niños en brazos .Incluir en el Reglamento de servicio al habitante por parte de la Dirección de Asuntos Jurídicos el trato y la atención preferencial</p>			<p>Esto fue incorporado en la propuesta del Manual de Macroproceso, por instrucciones de la exjerarca.</p>		
<p>En reunión celebrada con los jerarcas, la Comisión de Accesibilidad, esta Contraloría de Servicios propuso que el tema de derechos prejubilatorios de las personas trabajadoras con</p>	X		<p>La señora exdefensora aceptó las propuestas y este importante derecho para esta población se hizo una realidad en 2017.</p>		

<p>Síndrome de Down no fuera sometido a un proceso ordinario investigativo por parte de la institución, sino que se utilizara la "Magistratura de Influencia".</p>					
<p>Correo 20/3/2017. Poner especial atención a la dilación en los plazos para resolverle al habitante ya que es una de las quejas más recurrentes de las y los habitantes. Los jefes tomaron una serie de medidas tendientes a bajar la mora que la institución tiene con casos anteriores al año 2016.</p>	<p><b>x</b></p>		<p>El 31 de marzo, la jerarca responde por correo electrónico que se acordó que el Defensor Adjunto se reuniera con directores cada dos meses para ver avance de los casos y adjuntó correo donde se solicitó informe a los directores sobre los casos con más de un año que se encuentran en trámite en las áreas así como un plan de acciones correctivas para sacar esa mora.</p>		
<p>Correo del 25/3/2017 Llamar la atención acerca de la necesidad e importancia de cumplir con la Política de Accesibilidad Institucional al contratar capacitación para el personal de la Defensoría sobre lenguaje LESCO y/ o en su efecto solicitar como condición preferente para que algunas de las plazas del Mecanismo de Supervisión de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad" incluyan el conocimiento de lenguaje LESCO.</p>	<p><b>X</b></p>		<p>Al respecto se incluyó este preferente en el perfil de las plazas del Mecanismo y se han buscado por parte del Despacho y de la Dirección Administrativa diferentes ofertas para llevar a cabo esta importante capacitación.</p>		

<p>Correo 5/7/2017 Correo dirigido a la jerarca en la que se plantea la urgente necesidad de emitir un Código de ética que dicte pautas para la buena gestión institucional.</p>	X	<p>Se procedió por parte de la Comisión de Valores de la institución con la discusión, aprobación, publicación y difusión de lineamientos éticos que rigen nuestro accionar.</p>		
<p>Correo 24/8 2017 Se le solicita a la señora defensora poner especial atención a las denuncias que habitantes interpusieron ante la Contraloría de Servicios por el desabastecimiento de retrovirales en Hospital Méjico, Hospital San Juan de Dios y el Hospital de Puntarenas</p>	X	<p>La señora exdefensora se puso en contacto inmediatamente con los habitantes y además también realizó gestiones ante el Ministro de Hacienda y con el Presidente Ejecutivo de la CCSS para resolver el problema.</p>		
<p>Coreo 31/10/2017 Oficio CS-034-2017 dirigido a la jerarca y a la Dirección de Admisibilidad. Se informa sobre el malestar de algunos habitantes ante la imposibilidad de comunicarse con la línea "Consultas".</p>	X	<p>Se tomaron las medidas para la atención de las llamadas.</p>		
<p>Oficio CS- 034-2017 La Contraloría de Servicios plantea la necesidad e importancia de elaborar por parte de la Dirección de Niñez y Adolescencia el Protocolo de atención a personas menores de edad para su aplicación tanto en la Dirección de Admisibilidad como en la Dirección de Regionales . con la finalidad de brindar una atención estandarizada que de</p>	X	<p>Mediante respuesta de la señora directora de Niñez y Adolescencia se brinda respuesta a esta solicitud: <i>"Para el PAO 2018, uno de los productos es la elaboración de un Manual de Procesos y Procedimientos de Defensa de Derechos de Niñez y Adolescencia, en el que serán parte, incluso del proceso de formulación y consulta, para su posterior implementación las Áreas de Admisibilidad</i></p>		

respuestas adecuadas oportunas y ágiles a las demandas de dicha población.			y Regionales.		
Mediante Oficio CS-034-2017 Se insiste en la importancia de brindar capacitación al personal de Admisibilidad y de las Oficinas Regionales y al resto de las Direcciones que permita fortalecer destrezas, habilidades y técnicas en la atención de personas que acuden a la institución en estado de alteración o con mucho stress.	X		Se incluye esta capacitación en el Plan de capacitación de la Jefatura de Recursos Humanos para el año 2018.		
Mediante oficio CS-034 dirigido a los jefes se reitera la necesidad de brindar capacitación al personal de Admisibilidad, Regionales y defensa para que los temas de Niñez y Adolescencia, Adulto Mayor, Discapacidad, Género sean incorporados plenamente en los procesos de admisión y defensa de estas poblaciones. Se desconoce acerca de acciones realizadas al respecto.	X		Tanto el Mecanismo de Discapacidad la Comisión de Género y la Dirección de Niñez y Adolescencia lo incluyeron dentro de los planes de capacitación para el año 2018.		

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

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

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

**Nota: Es importante aclarar que esta tabla servirá de base para la elaboración del Informe Anual del Jefe a MIDEPLAN sobre la implementación de 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.**

## XII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

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

- a. Continuar con los procesos de capacitación dirigidos a los y las funcionarias de las Contralorías de Servicios
- b. Envío de Oficio firmado por el máximo jerarca de MIDEPLAN a las nuevas autoridades acerca de la importancia de brindar apoyo a las labores sustantivas que realizan las Contralorías de Servicios en sus instituciones para brindar servicios de calidad mediante la mejora continua

## XIII. ANEXOS

**Nota:** toda documentación que se adjunte al Informe Anual de Labores debe ser remitida en forma digital al correo de la Secretaría Técnica, sea en Word, PDF, Excel o imágenes legibles.

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de 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 Anual de Gestión del SNCS.
2. Realimentar al resto de CS inscritas en el SNCS, con experiencias que se puedan replicar en otras de estas instancias.
3. Fortalecer los espacios de divulgación de la gestión contralora, mediante la elaboración de boletines de difusión del SNCS.

Por ejemplo:

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