

INFORME ANUAL DE LA JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INSTITUCIÓN: Defensoría de los Habitantes de la República de Costa Rica

NOMBRE DE LA JERARCA: Montserrat Solano Carboni

NOMBRE DEL CONTRALORA DE SERVICIOS: Flor de María Moya

INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2016

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: Marzo de 2017



RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	HUBO ACEPTACIÓN		ACCIONES REALIZADAS ^{2/}	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA ^{3/}	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
				Si	No					
Ausencia de la Contraloría de Servicios en las Regionales.	En reunión entre Contraloría de Servicios y jercarcas. I SEMESTRE.	Atención a usuarios, en general.	Despacho, Planificación, Regionales y Contraloría de Servicios.	X		Por solicitud del Despacho se están implementando buzones de quejas y consultas en cada			Brindar otras alternativas para que las personas usuarias interpongan sus	Buzones y dispositivos electrónicos.

						Regional. Además, la señora contralora de servicios atiende vía telefónica desde sede central.			quejas y consultas.	
No existe homologación en los procesos que se utilizan a pesar de la publicación del Macroproceso de Defensa.	Reunión entre Contraloría de Servicios y jerarcas. I SEMESTRE.	Eficiencia en el proceso de atención de casuística .	Despacho y Planificación.	X		Se elaboró una serie de infografías informativas sobre el macro - proceso que serán socializadas durante 2017.				Utilización de aplicaciones y herramientas digitales para el diseño y creación de las infografías.
Hacen falta canales de comunicación fluidos y eficientes para mejorar el quehacer institucional en la prestación de servicios.	Reunión entre Contraloría de Servicios y jerarcas. I SEMESTRE.	Comunicación eficaz a lo interno de la institución	Despacho, Planificación, Informática	x		Por órdenes de MSC, Planificación está elaborando un programa institucional				

						de gestión del conocimiento, que incluye elementos de mejora de la comunicación interna.				
Discusión, aprobación y publicación del Nuevo Manual de Procedimientos de la Contraloría de Servicios	Reunión entre Contraloría de Servicios y jercas. I SEMESTRE.	La atención al público usuario de la Defensoría	Despacho y Asuntos Jurídicos	x		Este documento aún se está siendo visto por la Dirección de Planificación y por la Dirección de Asuntos Jurídicos.				
Realización de capacitación con Contraloría de Servicios sobre DDHH.	10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR		Despacho, Planificación, CS.	x		Efectivamente, se llevó a cabo un taller sobre enfoque de derechos				

						humanos en la atención de personas usuarias del sector público.				
Mejorar y actualizar protocolo de atención a población privada de libertad.	Coordinaciónes varias con el Despacho.	La atención de este público.	Despacho.	x		Se giraron instrucciones para el acatamiento de esta recomendación durante 2016.				
Sobre la importancia de brindar orientación al habitante cuando su asunto no es de competencia de la Defensoría de los Habitantes	12 de Julio 2016/ CS-150-2016 - DHR	Atención al público en general	Regionales , Admisibilidad, Despacho	x		La señora defensora lo reiteró en un consejo de directores				
Reconsiderar el cierre de un asunto en particular por falta de interés actual cuando se encuentren involucrados	5 de Julio 2016/CS-146-2016- DHR	Debido proceso de investigación y seguimiento	Calidad de Vida.	x		Defensor adjunto giró la instrucción de no cerrar el caso en				

intereses colectivos o difusos. Artículo 4 Macroproceso, inciso n		nto a denuncias de habitantes.				particular, y se efectuó una inspección				
Sobre el cambio a la hora de generar el número de oficio	10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR	Notificación a habitantes.	Despacho/ Informática /Administrativo	x		Se realizó una reunión con Defensor Adjunto y profesionales de informática, para valorar posibles soluciones.				
Conformación de un equipo que discuta, analice y proceda a la redacción del protocolo para hacer intervenciones de Mediación	10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR	Atención a las denuncias de grupos sociales o comunidades	Despacho, Planificación	x		Ya se elaboró el protocolo de mediación en conflictos sociales de la Defensoría, sólo queda pendiente la aprobación final de los				

						jerarcas.				
Contratación de capacitación para impartir LESCO	10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR	Atención a la población con discapacidad	Despacho, Dirección de Protección Especial	X		Se contrataron intérpretes de LESCO para las actividades dirigidas a población con discapacidad.	No se ha podido ejecutar la contratación de un profesor de LESCO.			
Valorar que una de las plazas que han sido asignadas al mecanismo de Discapacidad se pida como requisito conocer sobre la interpretación de LESCO, lo que facilitará muchas de las intervenciones de los jerarcas dirigidas a la población nacional o a los diferentes públicos en los que hayan personas con discapacidad.	10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR	Atención a personas con discapacidad	Despacho, Mecanismo o y Protección Especial	x		Efectivamente, en los requerimientos para contratar al personal del mecanismo se le dará prioridad a personas con discapacidad, según instrucciones de la señora Defensora.				

<p>Proceder con la elaboración del Acuerdo de la Política de Accesibilidad para que ésta se convierta de acatamiento obligatorio para las y los funcionarios.</p>	<p>10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR</p>			<p>X</p>		<p>La Dirección de Asuntos Jurídicos elaboró dicho acuerdo para institucionalizar la política, donde se transversaliza el enfoque de derechos humanos para la atención de poblaciones con discapacidad y adultos mayores.</p>				
<p>Procede con el nombramiento del enlace Contraloría de Servicios / Despacho</p>	<p>10 de Agosto 2016/ CS-151-2016-DHR</p>			<p>X</p>		<p>La jefa de Despacho designó desde enero de 2017 a la profesional Irene Pacheco como enlace</p>				

						con la Contraloría de Servicios.				
Que se guarden las formalidades que establece el macroproceso y la Ley General de Administración Pública sobre las inspecciones (levantamiento de actas)		Eficiencia en la atención de casuística	Despacho y Planificación.	x		Se elaboró una serie de infografías informativas sobre el macro - proceso que serán socializadas durante 2017.				

^{1/} Fecha y oficio en que el Contralor de Servicios elevó la recomendación al Jerarca.

^{2/} Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada.

^{3/} Señalar a cada solución alternativa fecha prevista de ejecución y unidad organizacional responsable.

FIRMA DIGITAL DEL JERARCA

LISTA DE RECOMENDACIONES DEL 2015, QUE ESTABAN PENDIENTES PERO YA FUERON ACATADAS:

- Aprobar la política de accesibilidad universal, tras reunión con Comisión para exponer el resultado final después de la consulta a los grupos interesados.
- Proceder a la revisión de protocolos para la mejora de atención a las personas privadas de libertad, tras emitir una directriz específica para mejorar la atención de las consultas provenientes de los centros penitenciarios.
- Incorporar dentro de los procesos de defensa intervenciones más expeditas en aquellos casos que no se requiera de procesos muy formales.
- Contratación de especialistas en elaboración de encuestas para aplicar a nivel nacional que permita conocer la opinión de las y los habitantes/usuarios de servicios de la Defensoría. Efectivamente, la Dirección de Planificación elaboró una encuesta que está en etapa de revisión final para su implementación en 2017.
- Los asuntos de acoso sexual y hostigamiento deben ser atendidos exclusivamente por profesionales de la Defensoría de la Mujer. Así se hace por instrucciones de la Defensora de los Habitantes.
- El nombramiento del oficial de trámites se incluye en el plan de mejoras de este año, y además se incluyeron procesos de capacitación sobre la Ley 8220 en el PAO 2017.
- Se está trabajando en la elaboración de estándares de calidad que permiten medir la calidad del servicio, a partir de una encuesta realizada a personas usuarias.
- Se elaboraron una serie de infografías sobre el macroproceso para socializar durante este año, de forma que se promueva el respeto a los plazos establecidos por ley, por ejemplo, en la atención de recursos de reconsideración.