

Señora
Catalina Crespo Sancho
Defensora de los Habitantes.
S. D.

Estimada señora Defensora.

Reciba un cordial saludo. Con el propósito de ir fortaleciendo el proceso de rendición de cuentas remito para su valoración y efectos pertinentes los resultados del proceso de evaluación anual del PAO 2019 de la Defensoría.

Al igual como se señaló en la evaluación del PAO-2018, es importante volver a plantear lo relacionado con el momento en qué se realiza la evaluación, ya que si bien se plantea la recolección de la información durante el primer trimestre, es importante ir definiendo como norma institucional un período claramente definido para su realización, esto por cuanto el proceso de evaluación se ve retrasado ya que algunas direcciones no se ajustan a los plazos establecidos y se debe prolongar, por ende, el período de recepción. Aún a pesar de existir flexibilidad de parte de la Dirección para conceder prórrogas, es importante la fijación de una fecha límite para la recepción de las evaluaciones individuales; y de no cumplirse este plazo que desde su Despacho se prevenga a aquellas unidades que no cumplen con los plazos previamente establecidos.

En línea con lo anterior es necesario señalar, a fin de que a futuro esta situación no se vuelva a presentar, que las siguientes unidades administrativas no presentaron su evaluación: Admisibilidad y Atención Inmediata, Asuntos Laborales, Defensoría de la Mujer, Despacho y Asuntos Jurídicos. Esta situación afecta en cuanto a la visión general sobre el funcionamiento de la Defensoría, ya que, no se tiene un panorama completo de lo que sucede a lo interno, y no se sabe si las metas establecidas se cumplieron, haciendo difícil saber cómo mejorar el proceso de estas Direcciones y por ende dificultando que toda la Defensoría alcance su idea fuerza de convertirse en una institución mas eficiente, pertinente y moderna.

Los resultados que a continuación se presentan son el resultado del proceso de evaluación que se obtuvo a partir de los insumos que enviaron las direcciones que cumplieron en tiempo y forma. A cada una de las unidades se les envió una matriz que contenían los compromisos adquiridos en su formulación del PAO: objetivos, metas e indicadores, esta tarea buscó facilitar el proceso de evaluación y a la vez que cada una de ellas enviaran los resultados obtenidos. Es importante acotar que, con excepción de la Dirección de Niñez y Adolescencia, que realizó su reformulación en tiempo, la base de evaluación se centró en el PAO originalmente formulado.

Con el fin de facilitar la comprensión de los datos que se reflejan en la matriz que agrupa la evaluación por Dirección, se realiza a continuación una síntesis de los principales hallazgos de la evaluación del Plan

Anual Operativo (PAO), de forma que se facilite identificar el comportamiento de cada dirección en cuanto a cumplimiento de metas y objetivos del PAO-2019.

De forma general se puede ver que el 67% de metas planteadas se cumplieron totalmente, mientras que el 33% de incumplimientos se debe tanto a la falta de recurso humano como financieros. Por ejemplo, la dirección de Estudios Económicos y Desarrollo solo cumplió 1 de las 14 metas planteadas en su totalidad.

Iniciando con la planificación establecida en el Objetivo Específico 1 (OE1) relacionado con la pobreza se logró la gran mayoría de las metas, a excepción de la meta 1 y 2, las cuales se refieren al análisis del impacto que ha tenido FONATEL y el segundo en el diseño del abordaje teórico para la elaboración de la línea estratégica de una investigación sobre la desigualdad, estos no se cumplieron debido a falta de personal por lo tanto el tiempo de la persona a cargo se tuvo que repartir en varias tareas, por esto la primera meta se trasladó y al primer semestre 2020 y la segunda se eliminó por completo de la programación.

Con respecto a las demás metas, se puede rescatar que muchas de las instituciones a las que se les ha dado recomendaciones, las han puesto en marcha, alcanzando un cumplimiento total del 70%, 16% parcialmente cumplidas y un 14% justificadamente no acatadas.

De forma más específica, analizando el Objetivo Operativo 2 (OE2) relacionado con el proceso de educación en derechos humanos, de acuerdo con la información proporcionada por el Instituto en Educación en Derechos Humanos, se cumplieron totalmente las metas establecidas, tales como: personal capacitado y con herramientas para mejorar la prestación de servicios y mecanismos de consulta establecidos entre otros. En relación con este mismo objetivo, se hace la evaluación a las Oficinas Regionales, donde también se cumplen todas las metas, logrando la implementación de lineamientos a todas las Regionales; se cumple el plan de trabajo que favorece a la población Ngöbe; la ejecución de la totalidad de las acciones que favorecen a la población con discapacidad de Pérez Zeledón y, la atención de la población "molusquera" del Pacífico Central, entre otros logros.

Dentro de la evaluación, se hace un apartado de todas las metas de calidad dentro de los OE 1 y OE3, este apartado no cumplió con todas las metas por diferentes razones, muchas de ellas ajenas a la institución, como lo fueron las huelgas y el virus de paperas en los centros penitenciarios, dejando como resultado que no se dieran las capacitaciones necesarias. Además, una de las personas responsables de ejecutar estas metas dejó el Despacho y mermado la cantidad de personal, situación que influyó en que no se diera el incumplimiento de las metas.

Con estos mismos objetivos se trabajan las metas relacionadas a la parte económica, en este apartado la evaluación no fue muy positiva, ya que 10 de las 14 metas fueron incumplidas y 3 más fueron parcialmente cumplidas, por lo tanto, solo 1 meta fue totalmente cumplida. Esto se debió en su mayoría a factores ajenos a la institución, como la duración de los procesos en otras instituciones públicas o la falta de cumplimiento de ayuda externa en metas específicas y sin esta ayuda no se pudieron llevar a cabo estos procedimientos. Se eliminan por completo 3 metas del PAO por falta de personal.

En la evaluación de la Dirección de Gobernanza Pública se destaca: el cumplimiento de que al menos el 50% de solicitudes de intervención contaran con resolución final; solo 3 expedientes del 2019 quedarán

en trámite; que los tramites se respondieran en no más de 2 meses y la presentación de los diagnósticos realizados a las instituciones correspondientes implicadas en el desarrollo humano e inclusión social.

Adicionalmente se resalta que las instituciones que fueron capacitadas por la DHR demuestran una mejoría significativa en cuanto las denuncias que son recibidas; se incorporan 10 instituciones más al Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP); se realizó el foro anual de transparencia y se realizaron las capacitaciones a autoridades municipales sobre gestión del riesgo junto con la Comisión Nacional de Emergencia (CNE).

Con respecto a MNSCDPC Y MNPT, ambos tuvieron resultados muy favorables incumpliendo solo 1 meta en cada manual, lo que permite que incidan de forma positiva en cada una de las poblaciones objetivo de su mandato.

Con respecto a las metas relacionadas con los OE 3 se alcanzaron la mitad de ellas; entre los aspectos relevantes se ha logrado dar seguimiento efectivo a una serie de productos institucionales así como la ejecución de una serie de iniciativas que están sentando las bases para una gestión forma eficiente y moderna, esto se ja logrado re-direccionado estas iniciativas hacia el lineamiento de las estrategias, el caso más notorio de esto lo es la publicación del nuevo Manual del Macroproceso de Defensa de los Derechos e Intereses de la institución.

Con respecto a las 2 metas que no se cumplieron, una va relacionada con la implementación del macroproceso, mismo que se traslada para el periodo 2020 y, con respecto a la segunda meta, se avanzó de forma integral creando la Comisión Institucional de Control Interno formando una estrategia para el mismo, pero no alcanzando la meta que era actualizar el modelo de Madurez y analizar el Marco de Riesgos, esto se incorpora al plan de trabajo 2020.

Es importante dedicas un acápite a los resultados de la evaluación de la Auditoría, donde se realiza un análisis del informe que presentó a su Despacho el mediante AI-003-2020 y donde detalla los resultados de las acciones ejecutadas.

De acuerdo con los resultados presentados, la Auditoría Interna debía cumplir con 22 proyectos, según los objetivos del Plan Anual Operativo (PAO) se determina que se dio una ejecución completa de 12 proyectos, 2 se mantienen en ejecución permanente, 7 se trasladan al Plan Anual de Trabajo 2020 y 1 fue suspendido de forma indefinida.

Con respecto a las actividades y servicios desarrollados en el 2019, la auditoría los divide en 5 apartados y establece un total de 215 días laborados, para identificar cuántos días se trabajaron en cada actividad.

En primer lugar de días ejecutados, se encuentran las actividades gerenciales de la Unidad de Auditoría Interna: Planificación, presupuesto, reuniones, etc, alcanzando un 45,58%; seguidos por los Servicios Preventivos: Advertencias/Asesorías con un 26,97% de días ejecutados; en tercer lugar están los Servicios de Auditoría: estudios CI, denuncias, entre otros comprendiendo el 19,53% de los días ejecutados en el periodo auditado; finalmente se encuentra el Seguimiento de Recomendaciones y el " Programa de desarrollo profesional continuo" con un 3,73% y un 4,19% de los días ejecutados, respectivamente.

Se efectúa un desglose de la cantidad de días que ocuparon para hacer la auditoría por cada actividad de trabajo, donde al igual que en anterior análisis, las actividades de Planificación y Análisis de Riesgos, Administración de la Auditoría Interna ocupan el primer lugar con un 38% de los días ocupados, destacando el almuerzo y la elaboración de informes de ejecución periodo 2018 y de reportes de tiempo mensuales.

En segundo lugar, se encuentran las vacaciones, feriados, otros con un 16% de los días utilizados en el periodo 2019 para realizar auditoría, donde destacan las vacaciones con 27 días utilizados por los funcionarios. Otra cifra importante es la auditoría de las "asesorías" en el cual se ocupan 38 días, es decir un 15%. El porcentaje restante se divide entre los "servicios de auditoría", "estudios especializados", advertencias, seguimiento de recomendaciones y dispersiones y capacitación recibida, contando con un 6%, 11%, 8%, 3% y 4%, correspondientemente.

Con todo lo anterior, la Auditoría Interna desarrolla una serie de conclusiones, de están destacan las siguientes:

- Se alcanza una ejecución del Plan Anual de Trabajo del 66.66%, con el recurso humano disponible. Producto del traslado de 7 proyectos al periodo 2020.
- Se da trámite a 7 denuncias, que dan como resultado 2 informes, las otras denuncias se emitieron 4 oficios de advertencia y se efectuó una consulta a la Procuraduría General de la República. La mayoría de estas denuncias están relacionadas a los concursos efectuados para plazas de manera interina, por lo tanto, es atípico en la institución.
- El hecho de que la Unidad de Auditoría Interna esté conformada solo por una persona constituye una situación de riesgo, tanto para la institución como para la misma Auditoría Interna.
- En la misma línea, muchas labores propias y sustantivas del control interno se suspendieron o trasladaron. Específicamente, están pendientes de ejecutar estudios en las áreas de contratación administrativa, presupuesto, estados financieros, inventarios, estudios sobre la eficiencia y efectividad sobre la atención de los habitantes con sus denuncias, entre otros.

Con el análisis del informe realizado, se puede observar que se da un cumplimiento de un poco más de la mitad de los proyectos programados para el año evaluado, en cuanto a los 7 que se trasladan de año de ejecución, se puede tomar en cuenta el análisis hecho de la evaluación del PAO 2019 para justificar su incumplimiento, como lo fueron las huelgas realizadas durante el año y el incumplimiento de plazos de otras entidades públicas.

Además, se puede deducir que es fundamental hacer los trámites necesarios para que se asigne presupuesto a las plazas aprobadas en 2018, de dos auditores asistentes. Ya que, como se advierte en las conclusiones muchas labores han quedado en pausa por falta de personal y esto puede afectar la eficiencia y eficacia en el funcionamiento de la Defensoría.

Conclusiones generales.

De acuerdo con los resultados encontrados en la evaluación del PAO-2019, existen muchas oportunidades de mejoras tendientes a fortalecer el proceso de planificación institucional iniciando principalmente con el establecimiento de un calendario institucional en este campo y que sea permanente en el tiempo, de modo que cada titular subordinado(a) tenga claras las fechas del proceso y, cumpla con ellas. Es de fundamental importancia que las personas responsables de liderar las diferentes Unidades Administrativas lleven a cabo las evaluaciones en tiempo y de manera completa.

Con respecto a las razones de las metas no cumplidas, en las cuales se ve involucrada la DHR, se puede determinar que se repite el patrón de la falta de personal y financiamiento, esto se puede mejorar analizando las cargas de trabajo de los funcionarios encargados de las metas no cumplidas, así como un análisis de las cargas agregadas a nivel de la unidad, con el fin de determinar si existe la posibilidad de traspasar algunas de las tareas asignadas para liberar el tiempo necesario dando la oportunidad de que se pueda dar el cumplimiento eficiente y eficaz de todas las metas.

Con el propósito de que visualice los resultados de mejor manera, adjunto un archivo en Excel con los resultados por dirección y un gráfico que resume, a nivel institucional, el grado de cumplimiento del PAO de acuerdo con el nivel de alcance por cada uno de los objetivos estratégicos. Adicionalmente, queda en manos de la Dirección el archivo de trabajo electrónico por dirección y otros datos relevantes de la evaluación, en caso de requerir mayor información.

Asimismo, una vez aprobada la evaluación por usted se procederá a publicarlo en el sitio web de la Defensoría.

Es importante señalar que como responsable de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, debo reconocer que gracias a su apoyo incondicional y, de su compromiso con el fortalecimiento del proceso de planificación, hoy día hemos comenzado a transitar una ruta que permitirá en el corto plazo contar con una Defensoría más eficiente, pertinente y moderna. Estamos claros que queda camino por recorrer para convertirnos en un referente nacional en planificar bajo el enfoque de Gestión para Resultados, pero gracias a visión estratégica se están dando pasos que, permitirán en el mediano plazo, consolidar a la Institución como un referente en este campo.

De ser necesario mayor detalle de los resultados obtenidos, quedo a sus gratos órdenes de considerarlo pertinente.

Saludos cordiales.

Geovanny Barboza Ramírez
Director de Planificación y Desarrollo Institucional.