



**MINISTERIO DE
TRABAJO Y
SEGURIDAD SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

**INFORME FIN DE GESTIÓN
DE LA CONTRALORA DE SERVICIOS**

MTSS-CS-IFIG-1-2023

MBA. ELGA GONZÁLEZ LEITÓN

PERIODO MARZO 2017 - SETIEMBRE 2023





PRESENTACIÓN.

La suscrita, Elga González Leitón, en calidad de Contralora de Servicios, durante el periodo comprendido entre marzo 2017 y setiembre 2023, presento mi Informe Final de Gestión, de conformidad con lo dispuesto con la Ley de General de Control Interno, en Artículo 12 inciso e) y Directriz-D-1-2005-CO-DFOE, emitidas por la Contraloría General de la República, en su punto 8) establece cumplir con la presentación del Informe de Fin de Gestión, a los Jerarcas y Titulares subordinados.

El presente Informe detalla los principales resultados obtenidos durante el periodo de gestión, así como el estado de los proyectos que se encuentran pendientes.

Este Informe se realiza dentro del marco de la transparencia y la rendición de cuentas, así como en la continuidad de las actuaciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en el ejercicio de la función pública, y se enmarca dentro de esquemas de evaluación de gestión y de controles externos e internos que promueven la consecución de los objetivos y metas institucionales. Para lo cual, se procede a informar sobre el desempeño de la gestión realizada.





TABLA DE CONTENIDO

A) Presentación.....	2
B) Resultados de la gestión	5
1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad	5
2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión	6
3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión	8
4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad.....	10
5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad	11
6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.....	13
7. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.....	14
8. Sugerencias para la buena marcha de la unidad	15
9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar.....	17





10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República 19
11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.....19
12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna..... 20





RESULTADOS DE LA GESTIÓN

1. Referencia sobre la labor sustantiva de la unidad:

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, Ley N° 9158 del 08 de agosto de 2013, en su artículo 11 ha creado y establecido el marco regulatorio para las Contralorías de Servicios. De acuerdo con dicha Ley, la figura de la Contraloría de Servicios es el órgano administrativo al cual la ley le asigna la responsabilidad de tutelar, dentro de una determinada organización administrativa, de manera directa y accesible, los derechos de las personas usuarias de los servicios públicos. Específicamente, la Contraloría de Servicios es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización administrativa en particular. Se transcribe el artículo 11 citado:

“ARTÍCULO 11.- Contralorías de servicios

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.

En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional.”





La Ley N° 9158 otorga a las Contralorías de Servicios una independencia funcional y de criterio ante la Administración activa, lo que permite que de forma objetiva sean ejercidos los controles de fiscalización de los servicios públicos, que deben ser brindados bajo principios de efectividad, mejora continua e innovación, para que las personas usuarias puedan recibir servicios de calidad. Al respecto, el artículo 13 dispone:

“ARTÍCULO 13.- Independencia de la contraloría de servicios

Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.”

Ahora bien, conforme lo anterior, es clara la prohibición impuesta a las Contralorías de Servicios de ejercer funciones propias de la Administración Activa. En efecto, la Ley N° 9158 ordena el ámbito de competencias que desempeñarán las Contralorías de Servicios para cumplir sus objetivos, colaborando, proponiendo, impulsando y fiscalizando la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación y respuesta de los usuarios. Cabe resaltar, sin embargo, que precisamente una de las funciones principales de la Contraloría de Servicios en cada organización administrativa, es conocer los reclamos por la forma con el que se brinda el servicio público y dar respuesta a las solicitudes de las personas usuarias.

2. Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión, incluyendo los cambios en el ordenamiento jurídico.

Durante mi periodo, gestioné presupuesto ante la administración superior, para el acondicionamiento de la Oficina, comprando mobiliario a fin de mejorar la imagen institucional a las personas usuarias que visitan esta dependencia y se cumplan criterios de normas de seguridad y salud ocupacional, ya que el mobiliario que estaba anteriormente, no tenía una adecuada presentación, se veía antiguo y descuidado. Los detalles de esta gestión de compra se explican en la sección 7 de este Informe: *“Administración de los recursos financieros asignados.”*





Por otra parte, en el 2020 se asignó una plaza de Oficinista de Servicio Civil 1 de manera permanente, como resultado de diversas justificaciones que, desde los inicios de mi gestión, presenté ante la administración superior, así como el imperativo legal que las Contralorías de Servicios no deben ser unipersonales, Ley N° 9158, artículo 17:

“La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización.

Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.”

El Reglamento interno de la Contraloría de Servicios, fue publicado en la Gaceta No. 246 de fecha 22 de diciembre de 2021, también se encuentra en la intranet institucional, en la sección de la Contraloría de Servicios.

Esta Contraloría, se comprometió a continuar con el esfuerzo en la mejora de la eficiencia de los servicios, que brinda el MTSS, para impactar positivamente en las personas usuarias que los demandan.

Es así como se realizaron estudios de percepción (encuestas), según lo estipulado en la Ley N° 9158, artículo 14, numeral 13:

“Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.”

Como resultados de dichas encuestas, se generaron Informes con conclusiones y recomendaciones, que se remitieron a los directores de las dependencias. En atención a dichas recomendaciones, las dependencias presentaron planes de acción, para impulsar servicios de más calidad, accesibles y oportunos a los requerimientos de las personas usuarias.

La aplicación de estos instrumentos, promovieron la participación ciudadana al permitirle a las personas usuarias, expresar opiniones en pro de recibir servicios más satisfactorios.





En la Intranet institucional, en el apartado de esta Contraloría de Servicios, se ubican los Informes de encuestas (2017-aplicado en la Dirección de Asuntos Laborales, 2018 - Dirección Nacional de Pensiones, 2019 - Dirección Nacional de Inspección, 2021- Dirección Nacional de Empleo (DIOPE) , 2022 - Edificio Benjamín Núñez , dependencias que atienden público), también las Boletas para atender gestiones de las personas usuarias (Quejas o denuncias, Sugerencias y Felicitaciones, Queja por violencia contra las mujeres).

Asimismo, en la Intranet se ubica el Compendio legal (Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y el Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios N° 39096-PLAN).

También se encuentra disponible en la INET, las Circules que suscribí, según se detalla:

- MTSS-CS-CIR-1-2021: Cumplimiento de plazos en atención a gestiones de la Contraloría de Servicios
- MTSS-CS-CIR-2-2021: Cumplimiento de plazos en atención de gestiones de la Contraloría de Servicios y la atención de recomendaciones emitidas por esta dependencia.

3. Estado de la autoevaluación del sistema de control interno institucional o de la unidad al inicio y al final de su gestión

En el 2018 la Dirección General Administrativa y Financiera, dentro de la cual se consideró también lo concerniente a la Contraloría de Servicios, en los cinco componentes funcionales del sistema de control interno: Ambiente de control, Valoración del riesgo, Actividades de control, Sistemas de información y Seguimiento del sistema de control interno, presentó calificaciones entre 58,0% y 68,0% ubicándola en un nivel **Competente**, tal como el promedio institucional, con lo cual se infirió que los procedimientos se habían estandarizado, documentado y difundido en todos los niveles de la organización. El sistema de control interno funcionó conforme a las necesidades de la organización y el marco regulador, por lo que se requería de una atención media.





Por otra parte, como resultado de la aplicación de la Autoevaluación de Control Interno (ACI 2023), el Informe de resultados de la Contraloría de Servicios, indica que se encuentra en un nivel de **madurez Experto**, con un resultado general del 93,94%, sobre la valoración de los componentes funcionales del Control Interno.

No obstante, se tiene que mejorar en el componente: Valoración del Riesgo, en cual obtuvo un menor porcentaje al valorarse con un 77,78%.

En general se observa que la Dependencia obtuvo avances significativos en relación al 2022; específicamente sobre los componentes Ambiente Control, Valoración de Riesgos y Actividades de Control los cuales obtienen resultados mayores en comparación con los resultados de la evaluación del año anterior al aumentar 18,52%, 6,35% y 3,71% respectivamente. Por el contrario, el componente Seguimiento del Sistema de Control Interno presenta un descenso de un 8,33%. Finalmente, el resultado del componente Sistemas de Información mantiene por segundo año consecutivo el cumplimiento del 100%.

Parte de las mejoras a implementar es que todas las personas funcionarias de la dependencia participen del proceso de valoración de riesgos. Hay que valorar otros elementos que podrían no estar incluidos en el portafolio de riesgos, para llevar a cabo acciones para administrarlos, y reducir el impacto que puedan causar en la operatividad de la dependencia.

Por lo que, se deben identificar riesgos u otras situaciones (deficiencias o desviaciones) que puedan afectar la gestión de la dependencia, para elaborar algún Plan de acción para mitigarlos, administrarlos o reducirlos.





Actualmente, los riesgos que están en el Portafolio de riesgos, son lo que se detallan a continuación:

Tabla 6: Costa Rica, MTSS, DAACI: Clase de riesgos establecidos en la evaluación anual del SEVRI, según cantidad 2022

Clase de Riesgo	Cantidad
Riesgos de Salud Ocupacional	5
Riesgos Protección al Patrimonio	5
Riesgos del Capital Humano	4
Riesgos de Continuidad de Servicios	4
Riesgos de Alineación con la Estrategia	3
Riesgos de Confiabilidad de la Información	3
Riesgos de Integridad y Transparencia	3
Riesgos Operativos	3
Riesgos Satisfacción Servicio al Usuario	3
Riesgos Tecnológicos	3
Riesgos Presupuestarios	3
Riesgos de Gestión y Control de Activos	2
Riesgos de Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico	2
Riesgos de Dirección	2
Total general	45

Fuente: Portafolio de riesgos, Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno, Dirección de Planificación Institucional.

4. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno de la unidad

Como parte del Plan de Mejoras Integrado de Control Interno 2023, se acordó llevar a cabo una reunión mensual, entre el personal de la Contraloría de Servicios, para comunicar aspectos importantes sobre el tema, así como incluir capacitación relacionada con el Control Interno en la dependencia.

Se compartió el Código de ética Institucional y ambas personas funcionarias de esta dependencia, firmamos el compromiso con este Código.

Hice de conocimiento al personal de la Contraloría, el Informe general SEVRI 2022, sobre la valoración de riesgos que se hizo, conforme a las Directrices Generales para el establecimiento y funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgos (SEVRI D-3-2005-CO-DFOE), emitidas por la CGR.

Se evaluaron riesgos de un Portafolio de Riesgos (Eventos Desencadenantes), facilitado por el Departamento de Asesoría y Apoyo al Control Interno (DAACI), el cual contempló las situaciones que





atravesaba el Ministerio; para ello se analizaron los eventos de los años (2019, 2020 y 2021), modificando eventos de acuerdo a la coyuntura del momento, a raíz de las consecuencias generados por la pandemia COVID-19, el Hackeo, además de los efectos e impactos para el MTSS, entre otros aspectos.

El compañero Diego Alberto Loaiza Chanto, oficinista de la Contraloría se integra a la Brigada de Emergencia de la Institución, como parte de las acciones para mejorar el control interno.

5. Principales logros alcanzados durante su gestión de conformidad con la planificación institucional o de la unidad

Logré una proyección positiva de la oficina interna y externamente ante las instituciones de gobierno de la Administración central y descentralizada. Es el caso de MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes, la Comisión Nacional de Lactancia Materna, el INAMU, la CCSS y demás contralorías del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio. Además, participé en carácter de representante de la Contraloría de Servicios del MTSS y como parte integral del proceso de rendición de cuentas de la ejecución del Informe de transparencia, solicitado por la Defensoría de los Habitantes. Este posicionamiento es también visto y reconocido a lo interno por las personas funcionarias y a lo externo por las personas usuarias, que se han visto beneficiadas con el servicio que se les brinda.

He impulsado a lo interno la temática del cumplimiento de derechos de las mujeres en periodo de lactancia, siendo partícipe del proyecto de acondicionamiento e inauguración de la Sala de lactancia del edificio Benjamín Núñez, en cumplimiento a la normativa vigente y como institución comprometida en brindar a las personas ciudadanas, servicios con responsabilidad social.

El acondicionamiento se logró por parte de la Contraloría de Servicios, en coordinación con la Oficialía Mayor, el Departamento de Servicios Generales y la Unidad de Salud Ocupacional. Finalmente, la Sala fue inaugurada el 31 de mayo del 2018 y actualmente está habilitada en el segundo piso de este edificio, para uso de las funcionarias en periodo de lactancia y usuarias que requieran amamantar a sus hijos mientras realizan trámites en esta Sede del Ministerio, que fue parte del impulso de mi persona, como Contralora de Servicios.





También gestioné capacitaciones con la Comisión Nacional de Lactancia Materna, con el fin de concientizar e informar acerca de la Política Pública de Lactancia Materna, y exponer normativa que respalda los derechos de las trabajadoras en estado de embarazo y periodo de lactancia, las mismas se concretaron en el 2021.

Por otra parte, en los Informes de labores anuales, se refleja la efectiva atención de todas las gestiones presentadas por las personas usuarias durante estos años de gestión, los Informes se pueden consultar en la página web de este MTSS, en la sección de Contraloría de Servicios, link: <https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/contraloria-de-servicios/contraloria-deservicios.html>

Se elaboró el “*Procedimiento para tramitar gestiones de las personas usuarias del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social*”, Código: CS-16.0-P-01, actualizado en el 2022.

Se construyó el “*Protocolo de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS*”, que también se ubica en la página web, sección de la Contraloría de Servicios, y tiene como objetivo servir de herramienta guía a efecto de que, las personas funcionarias de la institución brinden un servicio de calidad, accesible e inclusivo a las personas usuarias que demanden algún servicio.

Actualmente este Protocolo, se encuentra asociado al PEI (Plan Estratégico Institucional), y se deben realizar talleres de divulgación del mismo, a la población funcionaria del MTSS para aportar a la “*Estrategia Institucional para la implementación de un Plan de Acción general para el mejoramiento del Clima Organizacional en las Dependencias del MTSS*”

Se realizaron dos capacitaciones (2021), dos capacitaciones (2022) y cuatro capacitaciones (2023) del Protocolo de atención a personas usuarias de los servicios del MTSS, para sensibilizar sobre la importancia de mejorar el servicio presencial, telefónico y virtual; en búsqueda de la calidad, eficiencia, actuar con ética, transparencia, y afán de servicio.

Por otra parte, en atención al oficio MTSS-DMT-OF-599-2022 del 02 de mayo de 2022, suscrito por la señora Silvia Lara Povedano ex ministra de Trabajo y Seguridad Social, siendo el tema del diseño de servicios centrados en las personas, un referente para la gestión del MTSS, desde su Despacho apoyó la





propuesta que le realicé, mediante oficio N° MTSS-CS-OF-82-2022, del 26 de abril del 2022, sobre elaborar una Guía de atención a las personas usuarias, en coordinación con enlaces de las diferentes Direcciones y esta Contraloría, en lo relacionado al diseño, suministro de información, seguimiento y actualización de esta Guía, así como contar con información clave y relevante, que se haga de conocimiento tanto para las personas funcionarias, como el público en general.

Fue así como, en conjunto con los enlaces designados, que se elaboró un documento en un Drive en Excel, con información de los medios de contacto de las Direcciones de este MTSS y sus oficinas: teléfonos, correos electrónicos, encargados, productos (trámite o servicio), breve explicación del producto, personas usuarias de los productos, horarios de atención, ubicaciones físicas.

Adicionalmente, desde mi cargo como Contralora de Servicios, tuve participación en las Comisiones institucionales de Evaluación del Desempeño, de Clima Organizacional, Ética y Valores y de Mejora Regulatoria, también en la Comisión de Género de AFUMITRA, promoviendo y aportando ideas para acciones de sensibilización y/o capacitación en temas transversales, organizadas por estas comisiones.

6. Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad

Esta Contraloría tiene como proyecto pendiente, facilitar los requerimientos para el desarrollo de una herramienta informática para el registro, trámite y seguimiento de las gestiones que presentan las personas usuarias, al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, para atender de forma más satisfactoria lo estipulado en la Ley 9158, artículo 14, inciso 11, que es función de las Contralorías de Servicios:

“Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.”

Actualmente el registro que se lleva es manual, en una Base de datos en Excel, con el riesgo de que el ingreso de datos no sea lo más preciso y completo, podría incurrirse en errores en el registro de información y la generación de estadísticas, además de que es complejo llevar trazabilidad de las gestiones a través de





los años., sin embargo no se ha podido avanzar en la presentación de instrumentos técnicos para la elaboración de la etapa de concepción del proyecto: Sistema para Administración de Gestiones de la Contraloría de Servicios (SAGCS), ya que la carencia de personal, implica que la persona Contralora deba enfocarse en los asuntos prioritarios tales como: cumplimiento de metas anuales, Plan de trabajo anual y la atención diaria de gestiones que interponen las personas usuarias.

Sobre el tema de la construcción de la Guía de atención a las personas usuarias de los servicios del MTSS, si bien es cierto tanto en el 2022 como en el 2023, se avanzó en la preparación de los insumos , como se detalló en el punto anterior, y fue parte de las acciones del POI 2022 y 2023, se debe continuar con las coordinaciones con la Unidad de Prensa , para elaborar la propuesta de diseño de esta Guía, que se presentará a la administración para su aval y posteriormente podría ser publicada en el sitio web institucional, redes sociales y demás medios que se estimen pertinentes.

Este esfuerzo requerirá del compromiso y apoyo de todas las áreas del Ministerio, a fin de que se logre diseñar una guía innovadora, funcional y práctica, que se actualice constantemente, y se lleven a cabo procesos de capacitación interna, para el adecuado uso de este instrumento, tanto por parte de las personas funcionarias como usuarias. Eventualmente, cada área del MTSS podría exponer a los demás, cuáles son sus respectivos trámites y servicios que ofrecen a la ciudadanía.

7. Administración de los recursos financieros asignados

Mediante Oficio N° DGAF-SCOM-34-2017, del 08 de mayo 2017, se me asignó como Fiscalizadora de contrato, para la compra de "*Equipo y mobiliario de oficina*" con cargo a la subpartida presupuestaria No 50104, del Programa 729-00, para uso en la Contraloría de Servicios, y se asigna un presupuesto disponible para atender esta gestión de ₡1 418 000,00.

Gestionó la compra en el sistema SICOP, con las siguientes características:

Número de procedimiento: 2017CD-000026-0007000001, Compra de equipo y mobiliario de oficina

Monto de compra: ₡1.412.000

Empresa adjudicada: 3101079920 METALICA IMPERIO SOCIEDAD ANONIMA

Solicitud de contratación: DGAF-SCOM-34-2017 del 08 de mayo 2017





Responsable de la solicitud: De acuerdo con oficio DGAF-SCOM-34-2017 del 08 de mayo 2017, la Encargada de la Ejecución Contractual es la MBA. Elga González Leitón.

Contrato SICOP número 0432017000100061-00

ESTACION MODULAR DE TRABAJO, EN MADERA, INCLUYE UN ESCRITORIO EN FORMA DE L DE 1,20 m CADA LADO, ALTURA DE 0,76 m, CON FONDO DE 0,60 m LADO IZQUIERDO Y FONDO DE 0,75 m. LADO DERECHO. INCLUYE MODULO DE 1,00 m DE LARGO, 1,66 m DE ALTO Y 0,90 m DE ANCHO CON AEREO AUTOSOPORTADO MEDIDAS DE 0,40 m DE ALTO, 0,40 m Y 0,40 m DE FONDO, DIVIDIDO EN DOS SECCIONES DE 0,60 m Y DE 0,40 m Marca Crometal Modelo EM-MG Ø1.350.000

Contrato SICOP número 0432017000100062-00

2 SILLAS DE ESPERA, ASIENTO Y RESPALDO MONOLÍTICO, DE COLOR NEGRO O GRIS, EN ESPUMA DE URETANO DE 5 cm DE ESPESOR, TAPIZADA CON DAMASCO, INCLUYE REPOSABRAZOS PLÁSTICOS DE COLOR NEGRO, BASE DE ESTRUCTURA METÁLICA CIRCULAR DE 25 mm, CROMADA, EN FORMA DE TRINEO Y CON ANILLOS PLÁSTICOS EN LA PARTE INFERIOR PARA EL CONTACTO DE LA SILLA CON EL SUELO. ANCHO DE LA BASE 52 cm Y FONDO DE LA BASE 56 cm. Ø62.000

8. Sugerencias para la buena marcha de la unidad

Gestionar la creación de una plaza para esta dependencia, que ocupe el cargo de persona Subcontralora de Servicios, en concordancia con lo establecido en la Ley supra citada, artículo 24, el cual indica:

“ARTÍCULO 24.- Persona subcontralora de servicios Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras de servicios.”

Considero importante se valore que este recurso humano cuente con estudios en Derecho, dado que las actuaciones de esta Dependencia se deben sujetar, estrictamente, a la Ley N° 9158, y es bajo ese marco, que deben desenvolverse nuestras acciones. Ello, en congruencia con el principio de legalidad, que deviene en el sustento del actuar de toda la Administración Pública, principio que establece que todas las





acciones de los servidores públicos deben sujetarse a lo establecido en el ordenamiento jurídico, y en concreto, en el caso de las Contralorías de Servicios, con especial primacía a la Ley N° 9158 reseñada.

Así, el profesional o Técnico en Derecho podría contar con mejores herramientas para determinar cuáles son los escenarios en que debe intervenir la Contraloría de Servicios, pudiendo discriminar aquellas situaciones que a la luz de lo establecido en el artículo 13 de la Ley citada, pertenecen a la administración activa y, por lo tanto, deben ser atendidas por otras instancias. El profesional o Técnico en Derecho que se desempeñe en la Contraloría de Servicios, debe ser garante de la legalidad y sujeción al marco legal que aplica a esta dependencia. En ese sentido, podría ser controlador y fiscalizador jurídico de las diversas situaciones, inconformidades, denuncias, reclamos y cualquier otro tipo de gestión que se presente en la Contraloría de Servicios. Podría contribuir en las investigaciones preliminares que se establecen en el inciso 15) del artículo 14 de la Ley N° 9158, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización y la recopilación de la información, conforme a la sana técnica jurídica lo establece. Esta persona puede brindar asesoramiento verbal y escrito a la Contralora de Servicios mediante investigación de criterios jurídicos en temas relacionados a la Contraloría, con el uso de: normativa, votos de la sala constitucional, dictámenes de la Procuraduría General de la República, asegurando la legalidad de las decisiones que eventualmente deban tomarse. Por lo que considero muy importante presentar esta solicitud, a fin de que se solvete la necesidad expuesta y de esta manera asignar una plaza con un perfil atinente en Derecho, que fortalezca la labor de esta Contraloría, permitiendo una mayor seguridad jurídica en las actuaciones.

Por otra parte, la Ley N° 9158, Capítulo IV Obligaciones del jerarca, en artículo 38, Asignación de recursos, establece lo siguiente:

“Para el cumplimiento de sus funciones, el jerarca de cada organización inscrita deberá dotar a las contralorías de servicios de los recursos necesarios que garanticen su óptimo funcionamiento. Asimismo, con el fin de garantizar la continuidad y calidad en el servicio que brindan, el jerarca dotará con carácter exclusivo, a las contralorías de servicios, de un mínimo de dos funcionarios, incluida la persona encargada de la contraloría de servicios.”

El valor agregado de este recurso, es que en ausencia de la persona Contralora de Servicios, la Oficialía Mayor y Dirección General Administrativa Financiera no realizaría labores como recargo, como ha sido lo





acostumbrado en los últimos años, habiendo con ello, desacato de la normativa, según lo indicado en el artículo 20 de la Ley supra citada:

“Persona contralora de servicios

Las contralorías de servicios estarán a cargo de una persona contralora de servicios, nombrada mediante los procedimientos ordinarios de la organización. El cargo de persona contralora de servicios en las organizaciones no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, en el caso de las organizaciones del sector público que tengan regímenes normativos de estabilidad laboral, un funcionario regular de la organización y no de confianza.”

También previene un conflicto de competencias, según el artículo 13, de la misma Ley supra citada:

“Independencia de la contraloría de servicios Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.”

9. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar

En el periodo del 13 al 21 de octubre del 2022 se realizó un estudio (encuestas) sobre la percepción que tenían las personas ciudadanas de la calidad del servicio brindado vía telefónica, por parte de las personas funcionarias, que se ubican en el edificio central Benjamín Núñez, de este ministerio.

Se lograron entrevistar 251 personas, de las cuales un 52.1% eran hombres y un 47.9% mujeres, Posteriormente, se generó un Informe de encuestas, que contenía estadísticas sobre los resultados en términos porcentuales de las variables objeto de estudio, además de conclusiones y recomendaciones.





En este estudio de percepción, la Contraloría orientó sus esfuerzos a revisar la calidad del servicio de atención telefónica, por la coyuntura actual del teletrabajo, y que las personas usuarias utilizan el teléfono como uno de los medios para interponer sus gestiones ante las diferentes dependencias de la institución, por lo que se debe garantizar la efectividad en los medios de acceso, a los servicios públicos que se brindan a la ciudadanía.

Mediante Oficio N° MTSS-CS-OF-19-2023, del 16 de febrero del 2023 le remití al ministro, Andrés Romero Rodríguez, el "**Informe de encuestas sobre el servicio de atención telefónica**", que elaboré como resultado de este estudio de percepción.

Queda pendiente la respuesta a las **recomendaciones emitidas en ese Informe**, como aporte de esta Contraloría, para disminuir o erradicar esta problemática, en la atención telefónica.

Este proceso también es parte de la rendición de cuentas, en el Informe que el Jerarca remitirá a MIDEPLAN en el 2024, sobre acciones realizadas, en atención a las recomendaciones emitidas por esta Contraloría, así estipulado en la Ley N° 9158, de Contralorías de Servicios, según se detalla:

"ARTÍCULO 37.- Informe anual del jerarca de cada organización

El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión."

El estudio se hizo en el edificio central del MTSS, por la facilidad de utilizar como referencia insumos sobre la atención y desatención de llamadas en las líneas de atención al público, proporcionados por el ICE. No obstante, la problemática de la desatención telefónica es un hecho más generalizado en las diferentes oficinas del país, tanto a nivel central como regional y diariamente se reciben inconformidades en esta temática, tanto en esta Contraloría, como en la central telefónica, siendo común que las persona usuarias expresen actitudes de molestia y con niveles de frustración por no recibir la atención requerida, considerando en ocasiones no accesible al MTSS, para obtener información por esta vía.

El teléfono pareciera ser uno de los principales medios, por el cual las personas usuarias buscan asesoría laboral, u orientación sobre algún trámite o servicio de los que ofrece el MTSS, tomando en





cuenta, que para algunos se les dificulta asistir presencialmente a las oficinas, tales como: adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, menores de edad, entre otros.

Por todo lo expuesto, se requiere el apoyo necesario por parte del Despacho, para impulsar acciones que contribuyan a lograr un mejor servicio telefónico a la ciudadanía, facilitándoles el acceso, para que consulten o interpongan sus gestiones de manera oportuna y satisfactoria.

10. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República

No se giraron disposiciones por parte de la Contraloría General de la República, a esta dependencia.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración

Se cumplió anualmente con la presentación al jerarca de un Plan anual de trabajo de la dependencia y se remitió copia a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, perteneciente al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), como la encargada de la administración del Sistema, según lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 14, numeral 3:

“3) Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año. “

Se cumplió con la presentación de todos los Informes Anuales de Labores, que solicitó la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio, según lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 14, numeral 4:





“Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.”

Dichos Informes también constan en el sitio web de la Contraloría de Servicios:
<https://www.mtss.go.cr/elministerio/estructura/contraloria-de-servicios/contraloria-de-servicios.html>

12. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna

No se giraron disposiciones por parte de la Auditoría Interna, a esta dependencia.





Doy a gracias a Dios, por la oportunidad que tuve durante estos 6 años y medio, de haber aportado a la mejora continua de los servicios en esta institución, y haber dejado una Contraloría de Servicios mucho más consolidada y posicionada. También agradezco el apoyo brindado durante mi gestión, a todos aquellos y aquellas que siempre tuvieron una actitud de compromiso, dispuestos y diligentes para colaborar, cuando de esta Contraloría se ha demandado atender alguna solicitud, en pro de las personas usuarias.

Este periodo ha sido muy provechoso para mi crecimiento personal y profesional y confío que el aprendizaje transmitido en las capacitaciones del Protocolo de atención a personas usuarias, seguirá dando frutos para el cumplimiento de los objetivos institucionales y un servicio público de calidad, siendo esto nuestra razón de ser, y que tenemos el honor de servir a este país y a la institución.



Atentamente



Digitally signed by ELGA
CRISTINA GONZALEZ
LEITON (FIRMA)
Date: 2023.10.14 09:08:16 -
06:00
Reason:
Location:

MBA. Elga Cristina González Leitón
Contralora de Servicios
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

i

ⁱ La firma se consigna posterior a la fecha que dejo el puesto, el 30/09/2023, por cuanto se me otorgó plazo adicional para presentar este Informe.

