



Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MTSS

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE
LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2015.**

LICDA. FLOR MARÍA VARGAS FERNÁNDEZ

Marzo 2016

I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a- Misión Institucional:

El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es la institución rectora y ejecutora de la política laboral y de seguridad social de Costa Rica, dirigida a personas trabajadoras, empleadoras, pensionadas y otros sectores sociales vulnerables, según corresponda por ley, para propiciar el trabajo digno y contribuir al desarrollo y la justicia social.

b- Visión Institucional:

Líder en la política laboral y de seguridad social, con personal comprometido, cobertura nacional, tecnología de avanzada y servicios de calidad.

c- Valores:

- 1. Conciencia Social.** Sensibilidad de los funcionarios y funcionarias hacia las necesidades de la sociedad costarricense, para desarrollar acciones positivas orientadas a la equidad y justicia social.
- 2. Compromiso:** Realizar las tareas encomendadas de manera eficiente y eficaz con vocación de servicio, en beneficio de la sociedad costarricense.
- 3. Servicio de Calidad:** Lograr la satisfacción y expectativas de las y los usuarios con servicios eficientes, mediante la innovación, creatividad y políticas de mejora continua.
- 4. Ética:** Conducta íntegra de los funcionarios y funcionarias, mostrando transparencia en sus acciones y rindiendo cuentas de su actuar.

d- Objetivos Institucionales

-Aumentar el cumplimiento patronal a la normativa laboral en sede administrativa a nivel nacional y regional, coadyuvando a la protección de las personas trabajadoras asalariadas del sector privado

Proteger efectivamente el trabajo humano y los derechos de los trabajadores.

Procurar que las organizaciones profesionales cumplan con su razón social y tratándose de los trabajadores, apegarse a un más alto nivel de la cultura, de la moral y la economía de éstas.

Velar por el establecimiento de una política general de protección al trabajador y a su familia, como consecuencia de las relaciones de trabajo o de las situaciones de infortunio en que se encuentren atendiendo al mismo tiempo a los riesgos futuros que les puedan acaecer.

Formular y dirigir la política nacional en el campo del bienestar social a fin de garantizar la efectividad de la legislación y de la asistencia a los y las costarricense, su familia y la comunidad.

Organizar y administrar los servicios públicos y particulares en el campo del bienestar social. Garantizar la aplicación de las leyes sociales.

e- Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución.

| Principales productos y servicios institucionales | |
|---|---|
| 1. Inspección para el cumplimiento de la legislación laboral. | 2. Intermediación laboral. |
| 3. Servicios de registro y acreditación de organizaciones sociales laborales. | 4. Servicios de protección al trabajador. |
| 5. Servicios de asesoría laboral. | 6. Atención de apelaciones. |
| 7. Conciliación laboral colectiva. | 8. Atención de casos de jubilación y pensión. |

| | |
|--|--|
| 9. Administrar los recursos de FODESAF | 10.Capacitación, asesoría y acompañamiento para autoempleo |
| 10. Subsidios para capacitación técnica y formación para el empleo, proyecto de infraestructura comunal y socio productivos. | |
| . | |
| | |

III-INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

a- DATOS DEL JERARCA INSTITUCIONAL:

Nombre Completo: Lic. Alfredo Hasbum Camacho.

Correo electrónico: alfredo.hasbum@mtss.go.cr

Profesión: Abogado

Teléfono: 25-42-00-56

b- DATOS DEL CONTRALOR (A) DE SERVICIOS:

Nombre completo: Flor María Vargas Fernández

Correo electrónico: flor.vargas@mtss.go.cr

Profesión: Administradora

Teléfono: 25-42-00-81

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

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

Otro: Indique

Puesto Profesional III

Tipo de nombramiento: Propiedad (X) Interino ()

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

Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo: No aplica

Fecha de nombramiento como Contralor: 1 de mayo 2012 (*mes y año*)

Tiempo en el cargo como Contralor: 3 Años 10 Meses

(En caso de que el cargo de Contralor (a) de Servicios se ejerza como recargo, se debe incluir únicamente el tiempo que se ha desempeñado como Contralor (a) de Servicios).

c- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:

Nota: Sí la CS no ha variado la información de este inciso c, favor omitir el llenado de esta sección. Los cambios que se generen, deben ser reportados en forma inmediata a la Secretaría Técnica vía correo electrónico, para su respectiva actualización.

Fecha de creación de la CS: 1 de mayo del 2012

Dirección (de la institución): Edificio Benjamín Núñez, Barrio Tournon, costado este del edificio de la Liga de la Caña.

Ubicación física de la CS: Primer piso entrada principal.

(Por ubicación física, entiéndase la ubicación de la CS en el espacio físico de la institución, por ejemplo: 1° piso.)

Horario de atención: de 8am a 4pm

Correo electrónico: flor.vargas@mtss.go.cr

Correo electrónico adicional: NA

Teléfono(s): 25-42-00-81

Fax: NA

Sitio web institucional donde se visualice la CS: www.mtss.go.cr

d- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento?¹

Si () No (X)

_El Reglamento está a nivel de Aprobación por parte del jerarca

UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL

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

Es un staff del Despacho del Ministro.

¿Considera usted que la ubicación de la CS dentro de la estructura organizativa es la adecuada en el marco de lo que establece el artículo 11 de la Ley 9158?

Si (X) No ()

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

La contraloría, entre otras funciones, es un ente asesor de la alta dirección del MTSS

e- RECURSOS DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

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

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

| Nombre del funcionario | Puesto | Profesión | Grado académico* |
|------------------------|--------|-----------|------------------|
| NA | | | |
| | | | |

¹ 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.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual? NO

| | |
|----------|---|
| Si () | Indique el Monto: N.A. |
| No (x) | Programa presupuestario 729 de la Dirección Administrativa. |

❖ **Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo**

| Recursos físicos | Si | No | Cantidad* |
|--|----|----|-----------|
| -Espacio físico (oficina) propio | X | | |
| -Espacio físico - adecuado | | x | |
| Fax | | x | |
| Teléfono | x | | |
| Línea telefónica propia | x | | |
| Computadora(s) | X | | |
| Impresora | X | | |
| Fotocopiadora | X | | |
| Materiales de oficina necesarios (papelería y otros) | X | | |
| Acceso a Internet | X | | |
| Scanner | X | | |
| Cámara fotográfica | | X | |
| Computadora portátil (laptop) | | X | |
| Proyector (video beam) | | X | |
| Grabadora | | X | |
| Pantalla | | X | |
| Pizarras | | X | |
| Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.): | | | |

Fuente: Elaboración de CS del MTSS

Observaciones

La ubicación no es la mejor ya que es un sitio de paso y limita la privacidad.

I. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

| Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados | Percepción de su labor contralora (Marcar con X) | Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X) |
|--|--|---|
| Cuestionarios con entrevistador | | |
| Cuestionarios auto administrados | | |
| Cuestionarios telefónicos | | |
| Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio | | X |
| Entrevistas colectivas | | |
| Cliente incógnito | | |
| Buzón de Sugerencias | | X |
| Cuestionarios en la página web | | |
| Foros virtuales (Blogs) | | |
| Correo especial para personas con alguna discapacidad | | |
| Sistema de control de inconformidades | | X |
| Sesiones de trabajo, focusgroup y auditorias de servicios | | |
| Observación participante (realimentación con los funcionarios) | | |
| Otros: Indique: _____ | | |

Fuente: CS MTSS

II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

Institución: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Dependencia: Contraloría de Servicios
Periodo: Año 2015

| Tabla 1 | | | | |
|---|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------------------|
| Cantidad de consultas registradas en el año por la CS | | | | |
| No. | Detalle | Total Recibidas | Total Resueltas | Porcentaje de Consultas Resueltas |
| 1 | Atención público | 1.240 | 1.001 | 80,73% |
| 2 | Quejas por escrito | 86 | 64 | 74,42% |
| 3 | Consultas por teléfono | 960 | 900 | 93,75% |
| 4 | Consultas por link | 180 | 180 | 100,00% |
| 5 | Sugerencias en Buzones | 83 | 83 | 100,00% |
| TOTAL | | 2.549 | 2.228 | 87,41% |

| Tabla 2 | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------|--|------------------------|--------------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Información) | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera | Términos Absolutos | | | | Términos Relativos | | |
| | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total de No Resueltas / ^a | Porcentaje Resueltas | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| | | | 1 | No otorgamiento, trasposos tardios , JUPEMA muy atrasada | Direccion de Pensiones | 210 | 200 | 10 | 0 |
| 2 | Tardan mucho para dar citas, mala atencion enrepcion | Relaciones Laborales | 320 | 320 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| 3 | Mala atencion,pocos inspectores | Inspeccion | 35 | 28 | 7 | 0 | 80,00% | 20,00% | 0,00% |
| 4 | No contestan los telefonos, falta personal | Linea 800 trabajo | 280 | 280 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| 5 | Mal servicio, costos caros | Servicio fotocopiado | 85 | 69 | 0 | 16 | 81,18% | 0,00% | 18,82% |
| TOTAL | | | 930 | 897 | 17 | 16 | 96,45% | 1,83% | 1,72% |

Notas: En el servicio de fotocopiado . Algunas personas se retiran sin poder hacer uso del servicio, ya que la persona que atiende llega tarde o no llega.

| Tabla 3 | | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|-----------------|------------------|-------------------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato a los Usuarios) | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera | Términos Absolutos | | | | Términos Relativos | | |
| | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total de No Resueltas ^{/A} | Porcentaje Resueltas | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| 1 | Mala atención | Inspección Región Central de Inspección | 15 | 14 | 0 | 1 | 93,33% | 0,00% | 6,67% |
| 2 | Sin atención | Inspección Oficina de Quepos | 20 | 14 | 0 | 6 | 70,00% | 0,00% | 30,00% |
| 3 | Mala atención | Relaciones laborales | 160 | 160 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| TOTAL | | | 195 | 188 | 0 | 7 | 96,41% | 0,00% | 3,59% |

En la oficina de Inspección de Quepos, se atiende cuando va un conciliador de la oficina de Puntarenas. El inspector destacado no atiende público.

| Tabla 4 | | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|-----------------|------------------|-------------------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Calidad del Servicio) | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera | Términos Absolutos | | | | Términos Relativos | | |
| | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total de No Resueltas ^{/A} | Porcentaje Resuelto | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| 1 | Atención muy tardía, dan cita, para calculos, asesoría, conciliación, aclaraciones laborales y tardan 30 días para atender. | Depto de Relaciones Laborales | 160 | 160 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| TOTAL | | | 160 | 160 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |

Notas: A pesar de que se atiende toda la demanda, se tarda mucho.

| Tabla 5 | | | | | | | | | |
|--|---|---|--------------------|-----------------|------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Instalaciones) | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera | Términos Absolutos | | | | Términos Relativos | | |
| | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total de No Resueltas /4 | Porcentaje Resuelto | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| 1 | No aplica | NA | | | | | | | |
| 2 | No aplica | NA | | | | | | | |
| TOTAL | | | 0 | 0 | 0 | 0 | | | |

Notas: No hay quejas en esta temática

| Tabla 6 | | | | | | | | | |
|--|--|---|--------------------|-----------------|------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Otras) | | | | | | | | | |
| No. | Detalle de la inconformidad en forma concreta | Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera | Términos Absolutos | | | | Términos Relativos | | |
| | | | Total Recibidas | Total Resueltas | Total en Proceso | Total de No Resueltas /4 | Porcentaje Resuelto | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| 1 | Inconformidad en buzones | Servicio al cliente de Pensiones, Inspección, | 83 | 83 | 0 | 0 | 100,00% | 0,00% | 0,00% |
| 2 | No aprobación de pension regimen de Hacienda, MOP otros. | Dirección de Pensiones | 73 | 80 | 15 | 0 | 109,59% | 20,55% | 0,00% |
| 3 | No traspaso de pensión | Dirección de Pensiones | 72 | 98 | 0 | 0 | 136,11% | 0,00% | 0,00% |
| 4 | No aprobación de pensión JUPEMA | Dirección de Pensiones | 65 | 60 | 14 | 0 | 92,31% | 21,54% | 0,00% |
| 5 | Mala atención | Relaciones Laborales | 132 | 95 | 0 | 37 | 71,97% | 0,00% | 28,03% |
| 6 | Linea 800-trabajo mala atención | Relaciones Laborales | 280 | 142 | 0 | 138 | 50,71% | 0,00% | 49,29% |
| 7 | Retraso en atención a denuncias a centros de trabajo | Dirección Inspección | 25 | 20 | 5 | 0 | 80,00% | 20,00% | 0,00% |
| 8 | Mal servicio de fotocopiado | Depto de Servicios Generales | 85 | 70 | 0 | 15 | 82,35% | 0,00% | 17,65% |
| TOTAL | | | 815 | 648 | 34 | 190 | 79,51% | 4,17% | 23,31% |

En las líneas 4-5-6-, muchas de estas denuncias son resueltas en forma inmediata, según el trámite y porque la Contraoría se desplaza hasta el funcionario para coordinar la solución.

III. 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

A partir de las encuestas y los buzones, se ha podido captar el sentir de los usuarios respecto a los servicios, lo que se ve complementado con la atención al público, personal, por teléfono a través de la web.

IV. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

| Deficiencia institucional |
|--|
| La gestión demorada en los servicios de pensiones |
| Los servicios de fotocopiado son deficientes |
| La línea 800 –trabajo es insuficiente para atender a los usuarios |
| El sistema de citas que se da en relaciones laborales, no se ofrece de forma oportuna |
| |

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

- a. Esta es una Contraloría, donde el personal es solo la Contralora, por ello es necesario que exista al menos otro funcionario que labore en la misma.
- b. Se requiere la aprobación de la autoridad competente, del Reglamento de la Contraloría
- c. Se requiere capacitación en Reforma procesal laboral e Intercambio de experiencias con otras Contralorías de Servicios

VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

La información anterior debe presentarse en la siguiente tabla:

| Recomendación emitida ¹ | Hubo aceptación | | Acciones realizadas por el jerarca | Resultado final ³ | Razones del porqué no se acogió la recomendación |
|--|-----------------|-----------------|--|----------------------------------|--|
| | SI | NO ² | | | |
| Revisión de las gestiones de pensiones, procurando mayor celeridad en las aprobaciones | X | | Giro instrucciones a la Dirección de Pensiones para mejorar el tiempo de respuesta | La mejora no ha sido la esperada | Está en proceso de solución |
| Mejorar el servicio de la línea 800_trabajo | X | | Se habló con la jefatura del servicio | No hubo mayor mejora | Está en proceso de solución |
| Mejora del servicio de fotocopiado al público | X | | Se trasladó a la jefatura correspondiente | No ha habido mejora | Está en proceso de solución |
| | | | | | |

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

VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Sería conveniente que la Secretaría Técnica pueda tener un rol de mayor visibilidad ante la institucionalidad.

VIII. ANEXOS

En este, el informe de la encuestas aplicadas, organigrama, flujo de control interno,

- 1- Procedimiento de la Contraloría de Servicios
- 2- Organigrama del Ministerio de trabajo y Seguridad Social
- 3- Informe de encuesta de usuarios
- 4- Documentos varios