



**Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
(MTSS)**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, 2020.**

MBA. ELGA GONZÁLEZ LEITÓN

VB° MSC.FRANCELA VALERIN JARA

MARZO 2021

II. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

a. Productos o servicios institucionales:

PRODUCTOS O SERVICIOS INSTITUCIONALES	
<p>1. DIRECCIÓN DE ASUNTOS LABORALES</p> <p>DEPARTAMENTO DE RELACIONES LABORALES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Anotación de Comité Permanente de Trabajadores. 2. Estimación de Derechos Laborales (cálculos). 3. Conciliaciones laborales de carácter colectivo. (pluri individuales). 4. Conciliación laboral individual. 5. Asesoría Laboral. 6. Homologación de Convenciones Colectivas de Trabajo. 7. Mediar en Conflictos Laborales. 8. Mediar en Conflictos Laborales. 9. Autorización de Centros RAC en materia laboral. 10. Recepción de Cartas de Despido sin responsabilidad patronal. <p>ORGANIZACIONES SOCIALES</p> <p>ASOCIACIONES SOLIDARISTAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inscripción de la constitución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas. 2. Asociaciones Solidaristas: Inscripción de la fusión y/o disolución de asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas. 3. Asociaciones Solidaristas: Inscripción del nombramiento de Junta Directiva y Fiscalía, nóminas y/o reforma estatutaria de las asociaciones, federaciones y confederaciones solidaristas. 	<ol style="list-style-type: none"> 2. Constitución de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de Cooperativas: Nombramiento, renuncia o destitución de Gerente titular y gerente interino, en las cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración. Integración Institución. 3. Cooperativas: Inscripción de la fusión y disolución de cooperativas, uniones, federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones. 4. Cooperativas: Inscripción de reformas estatutarias en las cooperativas, uniones federaciones, organismos auxiliares de integración y confederaciones <p>SINDICATOS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Inscripción de la constitución de sindicatos, federaciones y confederaciones. 2. Inscripción de la renovación de personería jurídica y/o reformas al estatuto de sindicatos de base, federaciones y confederaciones 3. Inscripción de la disolución o fusión de sindicatos, federaciones y confederaciones. 4. Inscripción de la acreditación y cancelación de asiento de inscripción de organizaciones sindicales internacionales <p>Sociedades anónimas laborales: Homologación de escritura constitutiva, nombramientos y modificaciones al pacto constitutivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la constitución y modificación del pacto social. • Comités Regionales De Ferias Del Agricultor: Inscripción de la renovación de personería jurídica, nóminas, reformas del estatuto y cancelación del asiento de inscripción. • CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la constitución de centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación. • CENTROS AGRICOLAS CANTONALES: Inscripción de la renovación de personería Jurídica, nómina y/o reformas del estatuto de los centros agrícolas cantonales, federaciones y confederación.

<p>COOPERATIVAS:</p> <p>1. Cooperativas Renovación de nombramientos del Consejo de Administración y Comités de cooperativas, uniones, federaciones, confederaciones, organismos auxiliares y de integración.</p>	
<p>2. DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <p>1. Solicitud de asesoría en materia de trabajo infantil y adolescente (Código, Régimen, Reglamento).</p> <p>2. Postulación a beca de Niños / Niñas, y Adolescentes Trabajadores en coordinación con el Instituto Mixto de Ayuda Social.</p> <p>3. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, en el ámbito institucional.</p> <p>4. Atención inmediata de las personas menores de edad Trabajadoras, con abordaje interinstitucional.</p> <p>5. Procesos de Capacitación y Sensibilización en materia de trabajo infantil y adolescente.</p> <p>6. Asesoría y supervisión de proyectos y programas de acción dirigidos a la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección de la persona Adolescente Trabajadora.</p> <p>7. Asesoría en materia de Equiparación de Oportunidades para personas con Discapacidad.</p> <p>8. Capacitación y sensibilización en materia de Discapacidad en el ámbito Laboral.</p>	<p>9. Asesoría al Sector Empresarial en materia de equiparación de oportunidades para Personas con Discapacidad.</p> <p>10. Asesoría a proyectos de Cooperación Internacional y Nacional en materia de Discapacidad y Trabajo.</p> <p>11. Atención directa a futuros y/o personas Trabajadoras con Discapacidad.</p> <p>DIRECCION NACIONAL DE SEGURIDAD SOCIAL</p> <p>1. Solicitud de asesoría y ejecución de talleres de Recreación Laboral.</p> <p>2. Solicitud de asesoría y talleres Educación laboral.</p> <p>3. Administrar un Sistema de Información que ofrezca una Bolsa de Trabajo para Personas Adultas Mayores.</p> <p>4. Organización de Grupos de Personas Adultas Mayores.</p> <p>5. Brindar Capacitación a las Personas Adultas Mayores.</p> <p>3. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DE LA SEGURIDAD SOCIAL DEL RÉGIMEN DE PENSIONES Y JUBILACIONES DEL MAGISTERIO NACIONAL.</p> <p>1. Recurso de Apelación</p>
<p>4. DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS</p> <p>ASESORÍA EXTERNA Y REGLAMENTOS</p> <p>1. Consulta laboral escrita</p> <p>2. Consulta laboral por correo electrónico.</p> <p>3. Aprobación de Reglamentos Interiores del trabajo</p>	<p>ASUNTOS INTERNACIONALES DEL TRABAJO</p> <p>1. Informes respuesta memorias convenios ratificados y no ratificados de la OIT.</p> <p>2. Proyectos de Ley de sumisión de convenios OIT y otros Informe para los órganos de control de la OIT (Comité de Libertad Sindical/ Comisión de Expertos en la Aplicación de Convenios y Recomendaciones).</p> <p>3. Formulación de eventos de capacitación sobre normas internacionales Gestión de Viajes al Exterior.</p>

<p>4. Aprobación de Reglamentos de acoso sexual.</p> <p>5. Capacitaciones.</p> <p>5. Elaboración de circulares sobre feriados.</p> <p>6. Informes sobre proyectos de ley.</p> <p>7. Proyectos de ley, decretos y reglamentos (Depende de las necesidades de la Institución).</p>	<p>4. Asesoría en la negociación del componente laboral de Tratados de Libre comercio.</p> <p>5. Asesoría reuniones y foros internacionales.</p> <p>6. Informe en materias especiales.</p> <p>7. Apoyo técnico y Logístico Foros Internacionales celebrados en Costa Rica.</p> <p>8. Apoyo en la Gestión de Cooperación Internacional (divulgación, convocatorias, reuniones de seguimiento, facilitadores en formulación de proyectos)</p>
<p>5. DESAF</p> <p>1. Emisión de la certificación del estado del patrono, (ya sea al día o tiene alguna deuda y se encuentra moroso. Esta certificación se entrega de manera inmediata, con solo proporcionar el número de cédula ya sea personal o jurídica.)</p> <p>2. Consulta personal del estado del patrono (al día o moroso).</p> <p>3. Consulta vía internet en nuestra página web, sobre el estado del patrono (al día o moroso)</p> <p>6. DIRECCION NACIONAL DE INSPECCION</p> <p>1. Formalidades de la denuncia o solicitud de intervención.</p> <p>2. Gestión de autorización de despido de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia.</p> <p>3. Denuncia por despido ilegal de trabajadora en estado de embarazo o en período de lactancia.</p>	<p>4. Denuncia por Persecución Sindical y Prácticas Laborales desleales.</p> <p>5. Denuncia por despido de trabajador (a) adolescente.</p> <p>6. Notificación de despido con responsabilidad patronal de trabajador adolescente.</p> <p>7. Gestión de autorización de despido de trabajador adolescente.</p> <p>8. Solicitud de suspensión temporal de contrato de trabajo.</p> <p>9. Solicitud de certificación de cumplimiento de la legislación laboral.</p> <p>10. Denuncia de hostigamiento sexual en el empleo.</p> <p>11. Denuncia de discriminación en el ámbito laboral.</p> <p>12. Denuncia de hostigamiento laboral.</p>

7. DIRECCIÓN NACIONAL DE PENSIONES

1. Pensión original de Gracia.
2. Pensión original de Guerra.
3. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes contributivos.
4. Traspaso y sobrevivencia de pensión, Regímenes no contributivos (Guerra y Gracia).
5. Sobrevivencia de cónyuge supérstite de beneméritos de la patria.
6. Gestión de ejecuciones de sentencia.
7. Revisión de pensión-Regímenes Contributivos.
8. Cobro de diferencias de pensión (excepto Magisterio Nacional).
9. Original Prejubilación INCOP-INCOFER.
10. Original Pensión ex servidores INCOP-INCOFER Pago Complementario.
11. Recálculo -INCOFER.
12. Autorización de pago doble
13. Cita Médica
14. Solicitud de información de requisitos de pensión original, revisión y traspaso
15. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso)
16. Notificación de resoluciones
17. Apelación/Reposición
18. Inclusión en planillas (original, revisión y traspaso)

19. Notificación de resoluciones
20. Apelación/Reposición
21. Liberación de pago
22. Créditos Fiscales
23. Reajustes
24. Suspensión de pensión por reinserción laboral
25. Cambio Cuenta Cliente
26. Socorro Mutuo
27. Toma declaración de derechos de garante

8. DIRECCIÓN NACIONAL DE EMPLEO

1. Capacitación para el Empleo (PRONAE).
2. Subsidio condicionado a ideas productivas.
3. Subsidio condicionado a obra comunal.
4. Capacitación para el empleo a (EMPLEATE).
5. Intermediación laboral (plataforma electrónica).
6. Incentivos económicos a personas físicas o jurídicas en condición de empleador.
7. Talleres y reuniones denominados "Encuentros Empresariales".
8. Talleres para asesoría para Colectivos de Personas Migrantes (Migraciones laborales).

9. CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL

1. Registro de la Comisión de Salud Ocupacional
2. Aprobación de Reglamentos de Seguridad en la Explotación Minera Costarricense

10. CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. Todo lo referente a la atención del usuario

Fuente: Elaboración propia, Contraloría de Servicios. Año:2020.

III. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

A continuación se reflejan las estadísticas en cuanto a gestiones presentadas por los usuarios externos, cabe indicar que no hay Reglamento Interno dentro del MTSS que establezca que deban atenderse inconformidades internas, de ahí que no se realiza esta función.

Institución: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

Dependencia: Contraloría de Servicios

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre 2020

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Bono proteger- actualización y reactivación del expediente, depósitos, retiro y cancelación de la solicitud	1050	992	94,48%
2	Verificación de Dimex del bono proteger	2	2	100,00%
3	Ingreso a la plataforma del bono proteger	5	5	100,00%
4	Cómo llenar el formulario de solicitud del bono proteger	32	25	78,13%
5	Traslados a la DNE, para estudio del expediente digital en la plataforma del Bono Proteger	5	5	100,00%
6	Consultas de aprobación y no aprobación del Bono proteger	12	12	100,00%
7	Sobre contactos del IMAS, Asociaciones de Desarrollo, Cruz Roja, Bomberos de Costa Rica, para solicitarles ayuda.	12	12	100,00%
8	Si los patronos tienen autorización para suspensión de contratos y reducción de jornadas	30	30	100,00%
9	Cómo presentar denuncia laboral.	5	5	100,00%
10	Temas laborales (remitidos al chat institucional)	49	49	100,00%
11	Conocer sobre normativa relacionada a la reducción de jornada y suspensión de contratos	2	2	100,00%
12	Traslados de consultas a la DNI	24	24	100,00%
13	Consulta sobre cambio de Patrono	1	1	100,00%
14	Sobre cómo gestionar una visita inspectiva en su centro de trabajo	1	1	100,00%
15	Cómo gestionar intermediación de empleo	1	1	100,00%

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
16	Cómo obtener una certificación de pensión	8	8	100,00%
17	Solicitar información sobre una Acta de Inspección	2	2	100,00%
18	Verificar fechas de citas en Asuntos Laborales.	3	3	100,00%
19	Información sobre cotización de un régimen de pensión	1	1	100,00%
20	Información sobre EMPLEATE y formas de pago para capacitación.	3	3	100,00%
21	Asesoría sobre discriminación y acoso laboral	2	2	100,00%
22	Cómo sacar una cita de Asuntos Laborales por internet	10	10	100,00%
23	Qué formalidad lleva un trámite para revisión de la pensión.	8	8	100,00%
24	Como cerrar la póliza de Riesgos del Trabajo	1	1	100,00%
25	Estado del trámite de recurso de reposición	1	1	100,00%
26	Solicitar un pronunciamiento jurídico de la DAJ	2	2	100,00%
27	Sobre Migraciones laborales	2	2	100,00%
28	Atención preferencial a una mujer embarazada	1	1	100,00%
29	Qué formalidad lleva un trámite para revisión de la pensión.	2	2	100,00%
TOTAL		1277	1212	94,91%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año: 2020.

A efecto de las siguientes tablas se utilizarán las siglas que se detallan:

DNP: Dirección Nacional de Pensiones

DAL: Dirección de Asuntos Laborales

DNI: Dirección Nacional de Inspección

DNE: Dirección Nacional de Empleo

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No le brindaron la orientación correcta	DAL	Consulta laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Faltante de información del estado del trámite	DNI	Gestión de despido	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Faltante de información del estado del trámite	DNI	Denuncia por hostigamiento sexual y Laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Faltante de información del estado del trámite	DNI	Gestión de Despido en estado de lactancia	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Faltante de información del estado del trámite	DNI	Suspensión de contrato	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Carencia de información sobre Acta de una visita inspectiva	DNI	Denuncia o solicitud de una Inspección a su centro de trabajo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Faltante de información del estado del trámite	DNI	Denuncia en estado de embarazo	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
			TOTAL	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año:2020.

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	No le contestan la línea telefónica	DNI- Regional Cartago	Atención Telefónica	3	2	0	0	66,67%	0,00%	0,00%
2	No le contestan la línea 800	DAL	Consulta de derechos y asuntos laborales, asesoría legal laboral, denuncia laboral, cálculo de liquidación.	9	4	0	0	44,44%	0,00%	0,00%
3	No le contestan la línea telefónica	DNI- Regional San José	Consulta para interponer denuncia	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	No le contestan la línea telefónica	DNE Migraciones Laborales	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	No le contestan la línea telefónica	DNI Regional - Orotina	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional**	Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
6	No le contestan la línea telefónica	DNI Regional - Naranjo	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	No le contestan la línea telefónica	DNI- Regional Guápiles	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	No le contestan la línea telefónica	Organizaciones Sociales	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	No le contestan la línea telefónica	Dirección de Asuntos Jurídicos	Atención telefónica	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	No le contestan la línea telefónica	Organizaciones Sociales	Cambio de la constitución de Junta Directiva de un Sindicato.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	En el trato brindado a la persona usuaria	DNP	Plataforma de Información	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
			TOTAL	25	15	0	0	60,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año:2020.

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional*	Bien o Servicio Institucional**	Términos Absolutos***				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas ^{/6}	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	% que No fueron Resueltas
1	Atraso en el pago de su pensión	DNP- Planillas	Pago de su pensión	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Se extendió el plazo para atender la denuncia	DNI	Denuncia laboral	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
3	Solicita reintegro del pago realizado, por un cobro que considera no corresponde.	DESAF	Cobros	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Agilizar resolución del tramite	DNP	Consignación de prestaciones	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Atraso en la solicitud de traspaso de pensión	DNP	Solicitud de traspaso de pensión	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Atraso en la resolución del trámite	DNI	Denuncia por un hostigamiento sexual y laboral	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Por rechazo injustificado en la solicitud del bono proteger	DNE	Bono Proteger	15	15	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				22	21	1	0	95,45%	4,55%	0,00%

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año:2020.

Nota aclaratoria:

No hubieron inconformidades en las subdimensiones: Uso inadecuado de los recursos, instalaciones y otras.

Tampoco hubieron “Otras gestiones” que presentaron las personas usuarias, por lo que no se completan esas tablas.

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

Es importante resaltar, que el presente informe se realiza tomando en consideración los insumos aportados por la Oficialía Mayor, durante el periodo del 29 de junio al 31 de diciembre del 2020, por haber asumido como recargo la Contraloría de Servicios, ya que la titular se encontraba con Licencia de Maternidad, y de cuidado a menor de edad, así evidenciado en Oficio N° DGAF-OF-142-2021. (Ver Anexo N° 3).

Por lo expuesto anteriormente, personal de la Oficialía Mayor elaboró un formulario en la plataforma Google Formularios, que se conformó de 24 preguntas, y fue revisado por funcionarias de la Dirección General de Planificación del Trabajo, para conocer la percepción de 49 personas usuarias, sobre la calidad de los servicios brindados en el Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE), hasta el 10 de diciembre del año 2020.

Los resultados del estudio de percepción no fueron vinculantes ya que no se logró obtener la cantidad mínima de la muestra, así que la única recomendación a la DIOPE, fue que se revisaran los resultados, para ver que de ello se podía rescatar para mejora del servicio brindado (Ver Anexo N° 1: DGAF-OF-834-2020).

Se adjunta documento, en el cual se muestran los resultados de dicho estudio, en forma gráfica.

V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

Actualmente la CS no tiene un plan de continuidad, en ausencia de la titular.

Es así como, resulta importante dotar de un profesional, que asuma el rol de Subcontralor(a) de Servicios (Ley 9158, artículo 24), y que sustituya a la Contralora en sus ausencias (Ley 9158, artículo 25). De ese modo, se contaría con más personal capacitado en la Unidad, y no sería necesario que otras dependencias asuman por recargo labores de esta Contraloría.

“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.”

“ARTÍCULO 26.- Funciones de la persona subcontralora de servicios

....

2) Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.”

Sin embargo, ya se está avanzando en el fortalecimiento de esta Contraloría, al asignársele una plaza de Oficinista de Servicio Civil 1 de forma permanente, como se evidencia en Oficio N° DGAF-OF-142-2021. (Ver Anexo N° 3), para apoyar las labores que se desarrollan en esta dependencia.

VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Como conclusiones de las inconformidades interpuestas por las personas usuarias e investigaciones de oficio que realiza esta instancia, se requiere dar seguimiento a una serie de servicios, que presentan deficiencias o limitaciones, con el fin de mejorarlos para incrementar la satisfacción y calidad de los mismos, entre los cuales se citan:

Deficiencias institucionales
1. Incumplimiento en los plazos para atender los trámites que se presentan en la Dirección Nacional de Pensiones.
2. La línea 800 actualmente está siendo atendida por una funcionaria, a pesar de la alta demanda de llamadas.
3. Los edificios del MTSS en general, no cuentan con espacios suficientes en parqueos, para uso de usuarios y funcionarios.
4. La oficina de Garabito está fuera de servicio desde julio del 2020; no hay funcionarios en ella, no se dispone del local que había facilitado la Municipalidad de esa localidad mediante un convenio. Sin embargo, se están atendiendo las denuncias laborales con los Inspectores de Trabajo de Orotina (los días lunes y viernes).

5. Según información brindada por el Departamento de Servicios Generales, el servicio de fotocopiado es un convenio de colaboración entre el MTSS y el Patronato Nacional de Ciegos, a raíz de la pandemia de la Covid 19, la persona que brindaba la atención debió suspender la prestación del mismo, como consecuencia, la encargada suspendió el contrato de alquiler de la fotocopiadora para no incurrir en un gasto que no le generaría ingresos. Por otra parte, se debe acotar que los principales usuarios del servicio de fotocopiado provenían de la Dirección Nacional de Pensiones e Inspección, con algunos trámites que actualmente se mantienen o prestan de manera virtual, por lo que no se consideró beneficioso para quien brindaba el servicio de fotocopiado reabrir las funciones.

6. La oficina de San Ramón está cerrada; las denuncias se atienden de forma virtual; y consultas telefónicas, con inspectores de trabajo de Puntarenas; la oficina de Quepos atiende denuncias de Inspección, solo los días martes.

7. Según información suministrada por la DAL, actualmente no está brindando atención presencial en las oficinas de Quepos, San Ramón y Orotina, por considerar que no se cumplen las medidas de distanciamiento físico del Ministerio de Salud, además que carecen de impresoras. Es así como , se atiende por el chat institucional y teléfono

Fuente: Elaboración propia de la Contraloría de Servicios. Año:2020.

En adición a lo anterior, procedo a indicar que según información recopilada por esta Contraloría, la mayoría de Inspectores y personal administrativo de la Dirección Nacional de Inspección, están enfocados en el trabajo de revisión de expedientes, hacer anteproyectos de resolución de las gestiones de suspensión de contratos y reducción temporal de jornadas de trabajo, mediante modalidad de teletrabajo.

En cuanto a los servicios de asesoría y cálculo de la DAL, se habilitaron líneas telefónicas, por lo que se atendió un número mayor de llamadas telefónicas, mismas que no corresponden a la línea 800-TRABAJO.

Al no brindarse atención presencial en algunos meses del 2020 y estar cerradas las oficinas cantonales, se dispuso de un mayor número de personas funcionarias atendiendo el chat de consultas laborales, por lo que la cantidad de gestiones por esa vía se incrementó.

Es así como, la virtualización de servicios en la institución, ha representado una importante contribución para la continuidad de los servicios ante la emergencia nacional, pero también ha tenido impacto en las personas usuarias que no tienen facilidades para trasladarse de una zona del país a otra, con el fin de recibir la atención necesaria.

En los casos de las localidades con oficinas cerradas, hay usuarios que no disponen o tienen conocimiento de los medios tecnológicos para interponer sus gestiones, y no cuentan con saldos telefónicos para realizar llamadas, por lo que el acceso a los servicios se ha visto limitado, por esas circunstancias.

VII. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

No se brindaron recomendaciones mediante oficio a las autoridades superiores, ni unidades administrativas, en atención a las prioridades del Ministerio, que se enfocaron en temas de la emergencia nacional provocada por la COVID 19.

Sin embargo, en correo del 17 de junio del 2020, la Contralora de Servicios en atención a inconformidades recibidas por las personas usuarias, sobre desatención telefónica en las líneas habilitadas (línea 800, central telefónica, de la DNI, DAL, DNE, DNP, entre otras), y que los usuarios frecuentemente llaman a distintas dependencias del MTSS, buscando alguna respuesta a sus consultas; se recomendó a los Directores y a las jefaturas, **supervisar lo necesario, a fin de garantizar una atención de calidad y oportuna a los requerimientos de las personas usuarias, y fueran las áreas correspondientes que brindaran la asesoría según sus competencias** (Ver Anexo N° 4).

Lo anterior, en concordancia con la Ley N° 9158, artículo 14, en cuanto al deber de velar por lo siguiente:

*"Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos **y los modos de acceso.**" (El subrayado y negrita no corresponde al original)*

Por otra parte, no fue posible dar seguimiento al Informe de recomendaciones emitido por la Contraloría de Servicios a la DNI para mejorar la calidad del servicio, como resultado de las encuestas aplicadas en el 2019, ya que esa Dirección estaba atendiendo las gestiones en primera línea de lo correspondiente a la emergencia nacional, con respecto a la suspensión y reducción de jornadas de trabajo. Por lo que eran éstas las prioridades, y los servicios se dieron de manera digital y con eficiencia.

Sin embargo, como parte de la gestión Contralora se realizaron los siguientes aportes:

- Participación en la Comisión sobre el derecho de petición, para elaborar la Política sobre el derecho de petición del MTSS, así como su procedimiento.
- Se presentó una propuesta de Protocolo para la atención inclusiva de los usuarios del MTSS, ante la Oficialía Mayor para su aprobación. Cabe indicar, que dicha propuesta fue revisada y aprobada por la Dirección General de Planificación del Trabajo, y que una vez que se cuente con el aval de la Oficialía Mayor, en el presente año, se realizará una divulgación y sensibilización del mismo, entre las personas funcionarias para su debida aplicación.
- Se emitió la Circular N° MTSS-CS-CIR-1-2020, sobre cumplimiento de plazos en atención de gestiones remitidas por la Contraloría de Servicios, con el fin de sensibilizar la importancia de cumplir lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 43, para brindar una atención oportuna y efectiva a las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, y /o procurar una solución a estos (Ver Anexo N° 2).

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

- a. Brindar herramientas metodológicas a las Contralorías de Servicios, en el tema de Evaluación del Desempeño, según lo establecido en la Ley N° 9635 sobre “Fortalecimiento de las Finanzas Públicas” , así como el Decreto N° 42087-MP-PLAN sobre “Lineamientos generales de gestión de desempeño de las personas servidoras públicas” ; y la participación que tienen las Contralorías en el tercer nivel, de aportar un 5% a la evaluación de familias de puestos Profesionales y Alta Gerencia pública.
- b. Que faciliten espacios de reuniones virtuales entre las oficinas de las Contralorías, para intercambiar experiencias y buenas prácticas en pro de la mejora continua de los servicios.
- c. Promover capacitaciones en temas tales como: la Ley No. 9158 y su Reglamento, liderazgo, gestión y evaluación de los servicios, negociación e inteligencia emocional aplicada a la gestión efectiva de conflictos.

VII. ANEXOS

- Anexo N° 1: DGAF-OF-834-2020
- Anexo N° 2: Circular N° MTSS-CS-CIR-1-2020
- Anexo N° 3: Oficio N° DGAF-OF-142-2021
- Anexo N° 4: Correo de recomendación para garantizar atención a las personas usuarias en el contexto de la emergencia nacional

ANEXO #1: Oficio DGAF-OF-834-2020



16 de diciembre del 2020
DGAF-OF-834-2020

Señora
Jenny Ramirez Peñaranda.
Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE).
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

ASUNTO: Entrega evaluación del servicio DIOPE

Estimada señora:

Es un gusto saludarle. De la manera más atenta me permito entregar la información reciba por parte de las personas usuarias, acerca de la Evaluación de la calidad de los servicios del Departamento de Intermediación, Orientación y Prospección de Empleo (DIOPE), con corté al 10 de diciembre del presente año.

Lo anterior, con el fin de que pueda analizar las respuestas brinda por parte de las personas usuarias y realizar las mejores que consideren pertinentes.

No omito manifestar, que se realiza el presente traslado como parte de las funciones en recargo, como Contralora de Servicios temporal, en ausencia de la titular.

Atentamente,

FRANCELIA MARIA VALERIN JARA (FIRMA)
FRANCELIA VALERIN JARA
FRM
2020.12.16 10:12:10 AMPT

Msc. Francela Valerin Jara
Oficial Mayor y
Directora General Administrativa Financiera

C. María Elena Zúñiga Brenes, Observatorio Mercado Laboral.
Archivo

Anexo: Resultados de la aplicación del instrumento.

KVBAFVJ

Anexo #2: Circular N° MTSS-CS-CIR-1-2020



MTSS-CS-CIR-1-2020

PARA: Directores, Jefes y Funcionarios (as) en general

DE: Elga Cristina González Leitón
Contralora de Servicios

ELGA CRISTINA GONZALEZ LEITON (FIRMA)
Firmado digitalmente por ELGA CRISTINA GONZALEZ LEITON (FIRMA) Fecha: 2020.06.23 18:14:37 -0600

VB: Andrés Arias Rodríguez
Oficial Mayor y Director General Administrativo y Financiero

ANDRES DAVID ARIAS RODRIGUEZ (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANDRES DAVID ARIAS RODRIGUEZ (FIRMA) Fecha: 2020.06.23 18:14:37 -0600

FECHA: 23 de junio, 2020

ASUNTO: Cumplimiento de plazos en atención de gestiones Contraloría de Servicios

Estimados (as) compañeros y compañeras:

Reciban un cordial saludo. Por este medio se pretende recordar la importancia del cumplimiento de plazos en atención de las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

En atención a la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, me permito indicar lo establecido en el artículo 43: plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios, según se lee:

“Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder esta en un plazo máximo de cinco días hábiles...” (El subrayado y negrita no corresponde al original).

Teléfono: 2542-5754 • Central Telefónica: 2542-0000 • www.mtss.go.cr

“POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA”

Por otra parte, el Reglamento DE. N° 39096-PLAN a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, en su artículo 19, numeral 5, estipula lo siguiente:

"es deber de la persona Contralora de Servicios atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos. Para ello gestionará con las instancias responsables de brindar los servicios, la atención de las inconformidades según los plazos establecidos en la Ley y en este reglamento"

Por lo expuesto, es importante la observancia de la normativa, a fin de atender las gestiones interpuestas por las personas usuarias de forma oportuna y efectiva, ya que según lo estipulado en la Ley supra citada, artículo 44, la negativa o negligencia del funcionario, o representante de la organización de informar a la Contraloría de Servicios ante su requerimiento, así como el incumplimiento injustificado del plazo de respuesta, serán causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Es por lo anterior, que se solicita muy respetuosamente la colaboración necesaria de los directores, directoras y jefaturas, del seguimiento y respuestas oportunas para asegurar el cumplimiento de lo estipulado en la presente Circular.

Atentamente,

c.c.

Msc. Geannina Dinarte Romero, Ministra de Trabajo y Seguridad Social
Lic. Ricardo Marín Azofeifa, Viceministro Área Laboral
Licda. Natalia Álvarez Ramírez, Viceministra Área Social
Lic. Luis D. Aguilar Monge Viceministro Área de Economía Social Solidaria
Master Andrés Arias Rodríguez, Oficial Mayor y Director General Ad. Financiero
Archivo

Teléfono: 2542-5754 • Central Telefónica: 2542-0000 • www.mtss.go.cr

"POR UNA COSTA RICA INCLUSIVA Y SOLIDARIA"

Anexo # 3: Oficio N° DGAF-OF-142-2021



2 de marzo del 2021
DGAF-OF-142-2021

Señora
Elga González Leitón,
Contralora de Servicios
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

ASUNTO: Traslado de Contraloría de Servicios

Estimada señora:

Es un gusto saludarle. De la manera más atenta me permito hacer el traslado formal de la Contraloría de Servicios que desde el 29 de junio del año 2020, se le asignó a la Oficialía Mayor como recargo, por lo que hago referencia a los documentos y accesos que serán entregados:

- 1- Acceso al correo electrónico contraloria.servicios@mtss.go.cr con la respectiva contraseña (Conxxxxxxxx0*); la misma cuenta con un día hábil para cambiarla.
- 2- Informe de resultados de percepción de servicios 2020.
- 3- Base de datos 2020
- 4- Informe Planovi
- 5- Circular DGAF-CIR-3-2021, en formato editable

Lo anterior, según lo indicado en las reuniones de los días lunes 1 y martes 2 de marzo del 2021, esto para poder desligar las funciones de la Contraloría de Servicios de la Dirección General Administrativa Financiera y Oficialía Mayor (DGAF- OM) y con ello el equipo de trabajo que nos colaboraba en la gestión, siendo que mediante el oficio adjunto MTSS-DMT-OF-177-2021 del 24 de febrero del 2021, suscrito por la señora Ministra de Trabajo y Seguridad Social, se realizó el traslado permanente de la señorita Lilibeth Sáenz Tenorio, con el objetivo que pueda brindarle su apoyo en calidad de Oficinista de la Contraloría.

Por ello, copio a los y las compañeras del Departamento de Servicios Generales, para indicarles que sus funciones como parte del equipo que apoyó a la DGAF- OM, en las funciones y labores de la Contraloría de Servicios ha concluido. No omito manifestar, el agradecimiento por el trabajo, el servicio y las funciones brindadas durante los 8 meses.

Atentamente,

FRANCIELA MARÍA VALERÍN JARA (PROMO) 01000

Msc. Francela Valerín Jara
Oficial Mayor y
Directora General Administrativa Financiera

Anexo: Oficio MTSS-DMT-OF-177-2021 del 24 de febrero del 2021

- C. Sra. Silvia Lara Povedano, Ministra de Trabajo y Seguridad Social
Sr. Arturo Rojas Rodríguez, Jefe del Departamento de Servicios Generales
Sr. Henry Maclean Zuñiga, Coordinador Unidad de Servicios, Servicios Generales
Sra. Laura Vargas, Coordinadora Unidad de Transportes, Servicios Generales
Sra. Adriana Arguedas Arguedas, Departamento de Servicios Generales
Sra. Andrea González, Departamento de Servicios Generales
Archivo
VBA/FVJ

Anexo # 4: Correo de recomendación para garantizar atención a las personas usuarias, en el contexto de la emergencia nacional

Asegurar la atención telefónica y por chat -en servicios virtuales MTSS ▶ Recibidos x

 **Elga Gonzalez** <elga.gonzalez@mtss.go.cr> 17 jun. 2020 17:06 ☆ ↩ ⋮

para Adriana, Rodrigo, Luis, Marcos, Greivin, Adriana, Ericka, Carla, Despacho, LUIS, Natalia, Ricardo, Andres, Eugenia, Victoria, Elizabeth, JUANCANCIO, Javier, Eduardo, Arturo, Cco:V

Buenas tardes estimados

Espero se encuentren muy bien.

Me resulta importante, informarles que he recibido inconformidades de personas usuarias , a los que les he facilitado los números telefónicos, que están en los afiches adjuntos, de la línea 800 o la central telefónica **y que se espera estén habilitados en un horario de 8 a.m a 4 p.m.**, sin embargo, me indican que no reciben atención, y en algunos casos manifiestan frustración y preocupación.

Adicionalmente, he recibido comentarios de compañeros de otras dependencias, argumentando que frecuentemente reciben llamadas de temas de Pensiones, Inspección, Dirección Nacional de Empleo (sobre el bono proteger) o de Asuntos Laborales, por la razón de que los usuarios buscan "**alguien que les dé una respuesta**", trayendo esto consigo el inconveniente de pedir asesoría en una dependencia que no es la competente para atender sus necesidades. Tal como sucede en la Dirección Nacional de Planificación del Trabajo, según me comentó la Licda. Victoria Mena, a quienes les llaman frecuentemente al 2258-2267, precisamente en búsqueda de una orientación para realizar algún trámite en específico.

No omito manifestar que , como Contralora de Servicios, y según lo establecido en la Ley N° 9158, artículo 14 es mi deber velar por lo siguiente:

*"Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos **y los modos de acceso**." (El subrayado y negrita no corresponde al original)*

Por lo tanto , y analizando la coyuntura actual, en que los servicios presenciales están en su mayoría suspendidos y tenemos gran cantidad de funcionarios brindando atención virtual, desde el teletrabajo, **resulta fundamental asegurar la continuidad del servicio, a través de una efectiva atención telefónica y por correo.** por lo tanto recomiendo , tanto a los Directores como a las jefaturas correspondientes, supervisar lo necesario, a fin de garantizar una atención de calidad y oportuna a los requerimientos de las personas usuarias.

Sin otro particular,

—

 **Elga González Leitón**
Contralora
Contraloría de los Servicios
Teléfono: (506) 2542-5754 • Ext.7300