CONTRALORÍA DE SERVICIOS
OFICINA DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO

San José, 27 de enero de 2017
CS-04 -2017

Señor:
Alberto López Chaves
Gerente General
Presente

Asunto: INFORME DE FIN DE GESTIÓN COMO CONTRALOR DE SERVICIOS

Estimado señor:

A continuación me permito presentar ante usted como mi jefatura inmediata el informe de fin de gestión como Contralor de Servicios, según lo que establece el inciso e), del Artículo 12, de la Ley N° 8292, " Ley General de Control Interno", en razón de que a partir del 01 de febrero del presente año me acogeré a un período de 62 días de vacaciones correspondiente a 7 días del periodo 2014- 2015, 30 días del 2015-2016 y 25 días del 2016-2017 puesto que a partir del 01 de mayo del 2017 me acogeré a la jubilación IVM, luego de 30 años de servicio en esta Institución.

Antecedentes:

Desde el 01 de agosto del año 2006 fui nombrado como Contralor de Servicios, con base en el proceso de modernización que se dio en la Institución. Durante estos últimos diez años y a pesar de que no recibí un apoyo total y decidido por parte de los jerarcas de turno, con excepción suya, me mantuve en el puesto cumpliendo con lo establecido en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN, sustituido luego por la ley N° 9158 y su Reglamento (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios). Concomitantemente con el cumplimiento de dichas funciones, por órdenes superiores de anteriores gerentes fui destacado en la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo Papagayo durante aproximadamente 4 años y luego trasladado a la Unidad de Planificación por un poco más de tres años, realizando funciones distintas a las establecidas en la normativa regulatoria de las Contralorías de Servicios y sin el reconocimiento por la diferencia salarial que ello significaba pues me desempeñaba con Ejecutivo de Turismo 2 empero el salario de Contralor es mucho menor.

Ubicación y equipo de oficina.

La Contraloría de Servicios en sus inicios no se le brindó las necesidades básicas como oficina con las características que exige la ley y el equipo con que dispone fue un rejuntado de equipo en desuso de otras unidades. Fue por gestión personal que logré rescatar algunos activos y ocupar prácticamente en precario la oficina que actualmente ocupo. La computadora que se utiliza perteneció a la UPI y gracias a la colaboración de Don Victor Quesada me la cedió pues la que teníamos anteriormente, por su tecnología ya no se podía utilizar más. Los sillones para las visitas se iban a desechar en la bodega de Charrarra y los rescaté.

Se requiere de un equipo de cómputo moderno pues la actual ya está desactualizada y los sillones hay que repararlos. Igualmente se debe adquirir un mueble modular para mayor comodidad.

Igualmente se debe cumplir con lo que establece el artículo 18 de la Ley N° 9158 en cuanto a las características y ubicación de la oficina para la Contraloría de Servicios, específicamente en cuanto al acceso ya que la actual ubicación no es la más idónea y al estar junto al comedor, en horas de almuerzo, el ruido y los olores a comidas provocan desatenciones.

La Contraloría no cuenta con un servicio exclusivo de fotocopiado o impresora pues se debe compartir con otras unidades lo que desfavorece el asegurar la privacidad y confidencialidad de las quejas o disconformidades de los ciudadanos usuarios o de los mismos funcionarios quienes se convierten en eventuales quejosos de los servicios que reciben en otras dependencias internas.

Reglamento Interno Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

De acuerdo con lo que establece el Artículo 22 de la Ley N° 9158, esta Contraloría de Servicios, procedió a la redacción del nuevo reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento en sustitución del anterior que regía desde el año 2007,aprobado por la Junta Directiva en sesión 5502 del 04 de diciembre del 2007 y publicado en el diario oficial La Gaceta N° 22 del 31 de enero del 2008. Este reglamento en su versión borrador se envió a la Presidencia Ejecutiva, Gerencia y Asesoría Legal para su revisión. La Asesoría Legal mediante oficio Al-1589-2015, nos remite sus observaciones las cuales fueron incluidas. Desde el mes de enero se envía al Despacho del Señor Ministro para su aval y presentación a la Junta Directiva para la aprobación respectiva, sin embargo no se le dio trámite y en la actualidad ya se encuentra en agenda para su aprobación.

Manual de procedimiento para la atención de quejas.

La Contraloría de Servicios procedió a la elaboración del Manual de Procedimientos para la Atención de Denuncias el cual fue avalado por la Unidad de Planificación Institucional UPI, y aprobado por la Gerencia, el cual se encuentra vigente a la fecha.

Manual de Servicio al Usuario.

La Contraloría de Servicio también se dio a la tarea de elaborar un Manual de Servicio al Usuario en donde se destacan las diferentes actuaciones y comportamientos de los funcionarios en el momento de atender a los ciudadanos usuarios, sea en forma personal o a través de las herramientas de comunicación puestas a su disposición como teléfono, fax, correo electrónico etc. Esta información se entregó a cada funcionario en su momento en forma impresa tipo folleto. Se requiere hacer algunos ajustes al documento especialmente para actualizar la Misión, Visión y Valores que fueron modificados en el PEI.

Elaboración del Plan de Trabajo Anual.

De acuerdo con el Artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios debe presentar al jerarca un plan de trabajo anual antes del 30 de noviembre de cada año, que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Copia de dicho plan debe remitirse a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN.

El Plan de Trabajo para el presente año 2017 se elaboró y remitió a las dependencias correspondientes en donde se advierte que el mismo puede ser modificado de acuerdo con las prioridades e ideas del nuevo Contralor de Servicios que nombre la Gerencia.

Elaboración del Informe Anual de Labores.

De acuerdo con el Artículo 14, inciso 4 de la Ley N° 9158, la Contraloría de Servicios debe rendir un Informe Anual de Labores, elaborado siguiendo la Guía Metodológica propuesta por la Secretaría Técnica y acorde con el Plan Anual de Trabajo. Este informe deberá tener el aval del Jerarca y remitirlo a la Secretaría de MIDEPLAN antes del 30 de marzo de cada año.

Otras funciones ordenadas por Gerencia

La Gerencia a través de los años ha venido solicitando la colaboración del Contralor de Servicios en otras actividades y funciones no establecidas primeramente en el Decreto N° 34587- PLAN y posteriormente en la Ley N° 9158.

Dentro de las funciones a destacar, pues se han convertido en permanentes están:

- **Coordinador del Sistema de Mejora Regulatoria,**

  En lo que respecta al Sistema del Catálogo Nacional de Trámites, administrado por el MEIC, en donde le corresponde supervisar que cada unidad que realiza trámites en la Institución digiten la información sobre los requisitos establecidos a los interesados en dicho Sistema del Catálogo, el cual revisa y avala el MEIC. De cada Unidad que realiza trámites se asigna a un funcionario, dándole una clave de acceso al Sistema para que digite y coordine con el MEIC. Al Contralor le corresponde la verificación de que la información haya sido incluida, lo mismo que las observaciones hechas por el MEIC, hayan sido acatadas.
  Precisamente en este tema la Contraloría de Servicios elaboró el Manual de Procedimientos para el Mantenimiento del CNT y página Web con la información que cada unidad debe alimentar para información ciudadana. Este Manual fue avalado por la UPI y aprobado por Gerencia con oficio G-0822-2015 del 29 de abril 2015. En la actualidad sigue vigente.

- **Oficina de Información al Ciudadano y Coordinador de Planes de Mejora Regulatoria.**

  Por disposición Gerencial a la Contraloría de Servicios le corresponde atender la Oficina de Información al Ciudadano, establecida en el Decreto Ejecutivo N° 37045 MP-MEIC, así como la asistencia en las labores que le competen al Gerente como Oficial de Trámites. Dentro de las funciones a atender en la Oficina está la de dar trámite a todas aquellas consultas que a través de la página web hacen los ciudadanos. Estas consultas las recibe la Contraloría de Servicios y de forma inmediata la remite a la unidad que corresponda, según sea el caso para que le den respuesta en el momento oportuno para lo cual se le da el seguimiento. Durante el año 2016 se recibieron y tramitaron un total de 27 consultas de ciudadanos y usuarios de nuestros servicios, las cuales fueron atendidas en forma inmediata tanto por esta Contraloría de Servicios, como por las unidades correspondientes. En lo que respecta a la asistencia al Gerente, se destaca la elaboración y presentación ante el MEIC del Plan Anual de Mejora Regulatoria que consiste en solicitar a las unidades que realizan trámites en la Institución para que procedan a hacer un análisis de los distintos requisitos que solicitan y plantear mejoras, sea eliminando, simplificando y mejorando los mismos y proponer un plan el cual debe considerar el estudio costo – beneficio y remitirlo al MEIC para el Control Previo a través del Sistema. Este Plan deben remitirlo a la Contraloría de Servicios para incluirlo en el Sistema de Mejora Regulatoria del MEIC, publicarlo en nuestra página web y exponerlo en las ventanillas de atención de usuarios del Instituto. Para el presente año 2017 el Plan propuesto lo presentó el Departamento de Gestión y se debe remitir al MEIC bimensualmente un informe de avance de ejecución y publicarlo en

nuestra página. Además el seguimiento que se le da a este plan se convierte en una meta del PAO de Gerencia y que debe la Contraloría de Servicios rendir informes sobre su ejecución.

- **Miembro de la Comisión Institucional de Ética y Valores.**

  Por disposición Gerencial se nombró al Contralor de Servicios como miembro de la Comisión Institucional de Ética y Valores para lo cual debo asistir a las sesiones de trabajo que convoca la Coordinadora de la misma. Así mismo asisto a las sesiones de trabajo que convoca la Secretaría de la Comisión Nacional de Ética y Valores que se realizan mensualmente en distintas instituciones públicas.

- **Coordinación de la Comisión Institucional de Gobierno Abierto.**

  Muy recientemente y mediante oficio G-2395-2016, se comunicó a es Contraloría de Servicios que como Contralor, formaba parte y en calidad de Coordinador de la Comisión Institucional de Gobierno Abierto junto con otros miembros, todos colaboradores del Instituto. Esta Comisión será la encargada, entre otras cosas, de atender las recomendaciones establecidas por la Auditoría Interna en el Servicio Preventivo AI-Ad-25-2016 “Gobierno Abierto“. Se procederá en los próximos días a convocar a todos los miembros de esta Comisión para la correspondiente coordinación y emitir las recomendaciones del caso.

Activos de la Contraloría de Servicios.

Para la realización de las funciones que le compete a la Contraloría de Servicios, la Administración le proporcionó algunos activos de mobiliario y equipo que otras unidades desechaban. Aun así se le ha sacado provecho. Este mobiliario y equipo se encuentran en la actualidad registrados en la Presidencia Ejecutiva, pero con el nuevo sistema de registro se pretendía trasladarlos a la Contraloría de Servicios. Sin embargo por un error de procedimiento fueron trasladados a la Unidad de Planificación. Por recomendación de la Unidad de Tecnologías de Información, se tomó la decisión de devolverlos a Presidencia para que esta los trasladara correctamente a la Contraloría. Hasta el momento no se ha podido corregir tal situación y se mantienes como estaban originalmente. Se debe insistir ante el Jefe de Despacho de la Presidencia para su debido traslado.

La lista y su correspondiente número de activo ubicados en esta Contraloría de Servicios, es la siguiente:

7828	Sillón de espera	
7829	Sillón de espera	
7959	Vallet de madera	
7977	Licencia de Office Stf	
8002	Archivo Metal 2 gavetas	
8404	Escritorio metal y madera	
10180	Archivo metal 5 gavetas	
12101	Credenza	
12154	Reloj Fechador Seiko TP-20	
12168	Calculadora Canon MP41DH	
13806	Aire acondicionado Frigidaire	
13828	Mesa plegable plástica	
13829	Silla plegable plástica	
13830	Silla plegable plástica	
14415	Silla operativa	
14656	Computador portátil Hewlett Packard serie 2CE042225Z	
260	Máquina de escribir	Es una reliquia.
1522 * escrito sin placa	Mesita de madera	Es una reliquia
----------	Banner	Logotipo del ICT.

Atención de quejas, denuncias o disconformidades.

Durante los 10 años que tengo de cumplir funciones como Contralor de Servicios, los casos por quejas, denuncias o disconformidades se han atendido en forma expedita, eficiente y oportuna, lo que ha permitido que los usuarios involucrados en el caso se manifiesten satisfechos por la intervención y respuesta recibida. Esto ha significado que no haya sido necesario en la mayoría de los casos el tener que enviar expedientes a la Gerencia para la apertura de procedimiento alguno. La Contraloría de Servicios ha procedido a coordinar con los encargados de las Unidades involucradas para que procedan a la atención del caso.

Por esta circunstancia tan favorable para la buena marcha de la institución en cuanto a evitar el malestar de los ciudadanos por los servicios recibidos, es que en el presente informe de se señalan casos pendientes o sin resolver por denuncias.

Los funcionarios de nuestra Institución han tomado conciencia y han mejorado mucho la atención de los usuarios, por cuanto reconocen que la Contraloría de Servicios mantiene un monitoreo constante en la prestación de servicios. También la misma ciudadanía tiene el

conocimiento claro de que cualquier dificultad que encuentren en el momento que acuden a solicitar servicios, la Contraloría de Servicios está obligada a intervenir en su nombre para la ayuda requerida.

Información sobre el Índice de Gestión Institucional

La Unidad de Planificación Institucional UPI, solicita anualmente brindar la información que requiere la Contraloría General de la República para el Índice de Gestión Institucional IGI, relativa a la Contraloría de Servicios. Por lo general es la misma información de todos los años, las cuales hay que respaldar con la documentación necesaria para cada pregunta.

Encuesta de percepción de usuarios

La Contraloría de Servicios, a través de los años había establecido como labor ordinaria realizar encuestas a los usuarios pero de una forma personal para ello y con la colaboración de la recepcionista, solicitaba a nuestros visitantes nos proporcionara información que se le entregaba con varias preguntas. Al final de año se procedía a tabular los resultados de los cuales se obtenía un promedio de 8 o muy bueno. Ya a partir del año 2015 se logró, con la ayuda de la Unidad de Administración de la Información, implementar un sistema de consulta digital en donde se invitaba a las organizaciones del sector turístico instar a los empresarios a llenar la consulta. Se obtuvo una respuesta inmediata y ya se han logrado recabar resultados en dos oportunidades que se han presentado a conocimiento de la Junta Directiva. Curiosamente los resultados arrojados en estas dos consultas digitales son muy similares a las obtenidas cuando las hacíamos personalmente con nuestros usuarios de oficinas centrales.

CONCLUSION.

La Contraloría de Servicios y yo como Contralor de esta Institución hemos trabajado en estos últimos diez año si un apoyo decidido, claro y sincero por parte de los jerarcas de turno, exceptuando al actual Gerente, por diferentes circunstancias, unas conocidas y otras no. Esta situación no es única en esta institución, sino que muchos de mis colegas de entidades de gobierno sufren la misma situación.

En lo que respecta al ICT, los servicios que se prestan son muy particulares, no son masivos, y nuestros usuarios en su mayoría son personas empresarias con preparación profesional con alto grado de educación. Esto permite que la comunicación y el rose sea diferente. Todo esto hace que no se presenten constantemente situaciones de malestar, quejas o altercados respecto a o los servicios solicitados y recibidos, por lo que no ha sido necesario recurrir a la apertura de expedientes. Sin embargo, esto no significa que el papel de la Contraloría de Servicios, deba verse como insignificante o al extremo de dudar sobre la conveniencia o no de contar con dicha unidad. Todo lo contrario, el hecho de contar con una Unidad encargada de velar por la mejora continua en la prestación de los servicios es un

indicador de prevención que favorece para que nuestros usuarios se sientan protegidos de su existencia y acudan permanentemente a consultas para aclarar dudas y exigir su derecho a ser atendido sin distintos de ninguna naturaleza.

La Contraloría de Servicios es una garantía que le da valor agregado al engrandecimiento de nuestras instituciones públicas y por consiguiente al país, por cuanto es un defensor de las excelencia en la prestación de los servicios públicos, por lo tanto se le debe dar el lugar que corresponde dentro de nuestra organización brindándole apoyo incondicional y ubicarla dentro del Organigrama.

Por último no me queda más que dar gracias a Dios por el don de vida y la oportunidad que me dio de prestar mis servicios profesionales en esta Institución querida y que estará en mis oraciones para que sea siempre un baluarte en el desarrollo socio económico de nuestro país.

Atentamente,

Lic. Luis Ángel Matamoros Gómez
Contralor de Servicios

c.c .Javier Tapia Gutiérrez. Jefe Departamento Recursos Humanos.

Milena Moreno Rojas. Asistente de Gerencia.