



PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA  
MINISTERIO DE PLANIFICACION Y POLITICA ECONOMICA  
SECRETARIA TECNICA SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORIAS DE SERVICIOS

## **Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias**

**DIRECCION EJECUTIVA-CNE**

**Contraloría de Servicios**

# ***Informe Anual de Labores***

*(Período- 2017)*

*Información Proporcionada y Sistematizada por:*  
*Lic. Gerardo Monge Bolaños, Jefe*  
*Contraloría de Servicios-CNE*  
*Avalado y Aprobado por:*  
*Licda. Julisa Ulate Arias,*  
*Directora Ejecutiva-CNE*

**Febrero 2017**



## **Tabla de contenido**

|      |  |    |
|------|--|----|
| I.   | INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCION.....   | 2  |
| II.  | INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS<br>COOLABORADORES.....  | 6  |
| III. | ESTADÍSTICAS SOBRE RESULTADOS DE GESTIÓN.....  | 12 |
| IV.  | APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE<br>FOMENTAN LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL DESARROLLO DE METODOLOGIAS<br>PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA..... | 15 |
| V.   | DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES.....  | 17 |
| VI.  | RECOMENDACIONES PARA LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CNE.....   | 22 |
| VII. | RECOMENDACIONES PARA LA SECRETARIA TECNICA DEL SNCS.....   | 24 |



## I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

En este apartado hemos incluido los aspectos generales referentes a la Institución y a la CS, conforme al *Marco Estratégico Institucional (Marco Filosófico)*, cuyos componentes principales son Misión, Visión, Valores, Objetivos Institucionales e incorpora los de la CS cuando estén definidos. Estos contenidos permiten fundamentar la articulación de los resultados de la gestión anual de la CS con el resto de las acciones estratégicas institucionales. A continuación se detallan:

**a- Misión Institucional:** La Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, es la institución rectora de la política del Estado en Gestión del Riesgo. Promueve, organiza, dirige y coordina el funcionamiento del Sistema Nacional de Gestión del riesgo y la ejecución de su Plan Nacional. Contribuye a reducir la vulnerabilidad, salvaguardar la vida humana y el bienestar de los habitantes del país.

---

**b- Visión Institucional:** La Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, como rectora del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo consolidado, capaz de prevenir las causas y atender las consecuencias de los desastres.

---

**c- Valores: Liderazgo, solidaridad, transparencia y compromiso.**

---

**d- Objetivos Institucionales:**

1) Aumentar la resiliencia de la población vulnerable y excluida del país, mediante la inclusión de iniciativas para la gestión del riesgo en los programas sociales de reducción de la pobreza, con el fin de reducir los efectos de las amenazas naturales o causadas por las personas que generan desastres; y, mejorar las condiciones de vidas de la población en situación de pobreza extrema, vulnerabilidad y exclusión social.

2) Fomentar y garantizar la incorporación de criterios para la gestión del riesgo en la planificación del desarrollo nacional y particularmente en la gestión territorial local, regional, nacional, sectorial, institucional y socio económica, mediante el uso de los mecanismos e instrumentos normativos funcionales con que cuenta el Estado costarricense, para promover un desarrollo seguro, sostenible y con mayor conciencia del riesgo.

3) Reducir el efecto de factores de riesgo en el desarrollo del país, aplicando el análisis y la gestión prospectiva del riesgo en todo el ciclo de vida de los proyectos de inversión en infraestructura pública nacional y local, así como el uso oportuno de instrumentos de protección y gestión financiera, con el objeto de elevar la calidad, seguridad y longevidad de los bienes y servicios.

4) Promover y fortalecer la participación de los actores relevantes de la gestión local del riesgo, en los ámbitos institucional, territorial y del sector privado, fomentando la creación de las instancias de coordinación y la articulación del Sistema Nacional para la Gestión del Riesgo, así como la desconcentración de los recursos y las decisiones para fortalecer su capacidad y autonomía.

5) Fortalecer la capacidad de generación, transferencia y difusión del conocimiento y la aplicación de tecnologías apropiadas, en relación con los factores del riesgo, con el objeto de orientar las prácticas, la inversión de las instituciones y los procesos de educación formal e informal de los y las ciudadanas; y, así fomentar la inclusión de la Gestión del Riesgo dentro de la cultura costarricense.

6) Crear y promover el mejoramiento constante de los protocolos, procedimientos y lineamientos para la respuesta del país ante emergencias y desastres, con el objeto de fortalecer la capacidad de las instituciones y de la población mediante la organización, la capacitación, la información y el uso eficaz y oportuno de los mecanismos e instrumentos de alerta, alarma y activación.

7) Promover la planificación adecuada y el uso eficiente y ágil de los recursos durante los procesos de rehabilitación y reconstrucción, con la consigna de reducir los factores de riesgo y no reproducir la vulnerabilidad, con una visión preventiva sobre la recuperación de largo plazo.

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

En este ítem deben anotarse los principales **productos y servicios institucionales**.

| <b>Principales productos y servicios institucionales</b>  |   |
|---|---|
| 1. Garantiza la correcta y oportuna atención de las situaciones de emergencia en todo el país.  | 2. Asesora y da seguimiento a los Comités de Emergencia de todo el país en materia de preparativos, respuesta, prevención, mitigación y reconstrucción ante situaciones de desastres. |
| 3. Suministra y da ayuda humanitaria a las personas afectadas por emergencias, por medio de los Comités de Emergencia.  | 4. Da asesoría técnica en materia de geología u otras afines al riesgo a comunidades y ciudadanos que soliciten apoyo en este sentido.  |
| 5. Tiene la responsabilidad de declarar situaciones de emergencia declaradas o no declaradas y realizar las contrataciones que correspondan para hacer la reconstrucción de los bienes u obras que hayan sido dañadas en las comunidades. | 6. Proporciona asesoría en materia de gestión del riesgo a todos los gobiernos locales del país, el sector privado, comunal y el sector educativo.                                    |
| <b>Principales productos y servicios</b>  | <b>Institucionales...Continuación ...</b>   |
| 7. Establece los procesos de normalización y estandarización, procedimientos y formatos aplicables a todas las instancias para lograr una adecuada gestión del riesgo y reducir el riesgo entre la población y sus bienes.                | 8. Administra de manera eficiente y eficaz el Fondo Nacional de Emergencia y procura recaudar de manera puntual el aporte que cada institución del Estado debe aportar al Fondo.      |
| 9. Procura mantiene bodegas regionales con los suministros básicos necesarios, para dar una respuesta humanitaria adecuada en caso de presentarse una situación de emergencia.  | 10. Canaliza todos los procesos de compras y contrataciones requeridas para lograr el control y manejo de una emergencia así como para los procesos de reconstrucción.                |
| 11. Articula y mantener activo de manera permanente de a todos los actores institucionales del Estado que forman parte del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo   | 12. Rinde cuentas de manera clara y transparente ante la opinión pública por uso adecuado de los recursos del Fondo Nacional de Emergencia.   |

- f. Principales instrumentos empleados por la CS, para medir la calidad del servicios que se presta, la satisfacción del usuario y la percepción ciudadana.
- g. A continuación se detallan o explican los instrumentos que utiliza la CS, para conocer la percepción que tiene la ciudadanía de su labor contralora y también los instrumentos que utiliza para medir la percepción de las personas usuarias, sobre los servicios/productos que brinda la institución.

| 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                            |  | X   |
| Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio        |  | X   |
| Buzón de Sugerencias                                       |  | X   |
| Página de Facebook para recoger opiniones y comentarios.   | X  | X   |
| Sistema de control de inconformidades                      |  | Bitácora de Telecomunicaciones por 911, correspondencia electrónica y espacio en la web. Visita de campo. |

Fuente: Datos en archivos físicos y electrónicos de la CS-CNE

## II. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES

### a- Datos del Jerarca Institucional:

**Nombre Completo:** Es una Junta Directiva, su Sr. Presidente, el Dr. Iván Andrey Brenes Reyes y la Directora Ejecutiva, es la Licda. Julisa Ulate Arias.

**Correo electrónico:** [julate@cne.go.cr](mailto:julate@cne.go.cr)

**Profesión:** Abogada

**Teléfono:** 2210-2844 / 2210-2839

### **Datos del Contralor (a) de Servicios:**

**Nombre Completo:** Gerardo Antonio Monge Bolaños

**Correo electrónico:** gmonge@cne.go.cr

**Profesión:** Periodista, Filólogo y Administrador Educativo

**Teléfono:** 2210-2784



---

**Grado Académico:**

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

Otro: Experto en Desastres (en varios los campos que este quehacer implica), en Educación Vial y Tercer Año Superior de Teología.

**Puesto: Profesional de Servicio Civil, Jefe 1**

**Tipo de nombramiento:** Propiedad (X) Interino ( )

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

**Funciones que le han sido asignadas por recargo:** Desde aproximadamente el mes de agosto fui nombrado como Oficial de Acceso al Derecho de la Información, función que debe ser considerado un recargo de funciones dadas por decreto, cuando no están contempladas en la Ley 9158 y su Reglamento.

**Fecha de nombramiento como Contralor:** 13 de marzo del 2014.

**Tiempo en el cargo como Contralor:** 2 Años y 11 Meses

**Otros Datos de la Contraloría de Servicios:**

Fecha de creación de la CS: El 27 de mayo del 2008, mediante Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN se publicó en la Gaceta No. 127 del 2 de julio del 2008 y por Ley de la República No. 9158 publica en la Gaceta No. 173 del 10 de septiembre del 2013.

Dirección (de la institución): Frente a instalaciones del Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños, Pavas, San José.

Ubicación física de la CS: Edificio principal, en el mismo espacio físico que ocupa la Unidad de Servicios Generales (Sin subcontralor). Edificio de una sola planta.

Horario de atención: De 08:00 am, a 300 pm.

Correo electrónico: **contraloriadeservicios@cne.go.cr**

Correo electrónico adicional: [gmonge@cne.go.cr](mailto:gmonge@cne.go.cr) / [lhernandez@cne.go.cr](mailto:lhernandez@cne.go.cr)



Página en Facebook: Contraloría de Servicios, CNE

Teléfono (s): 2210-2779

Fax: **2290-7358**

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

**b- Normativa que Rige a la Contraloría de Servicios:**

La Contraloría de Servicios de la CNE, es una unidad regida por la Ley 9158 y su Reglamento, así como el Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios de la CNE, la Ley 8220 y la Ley 9600 entre otras. Se detalla lo siguiente:

**Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento?**

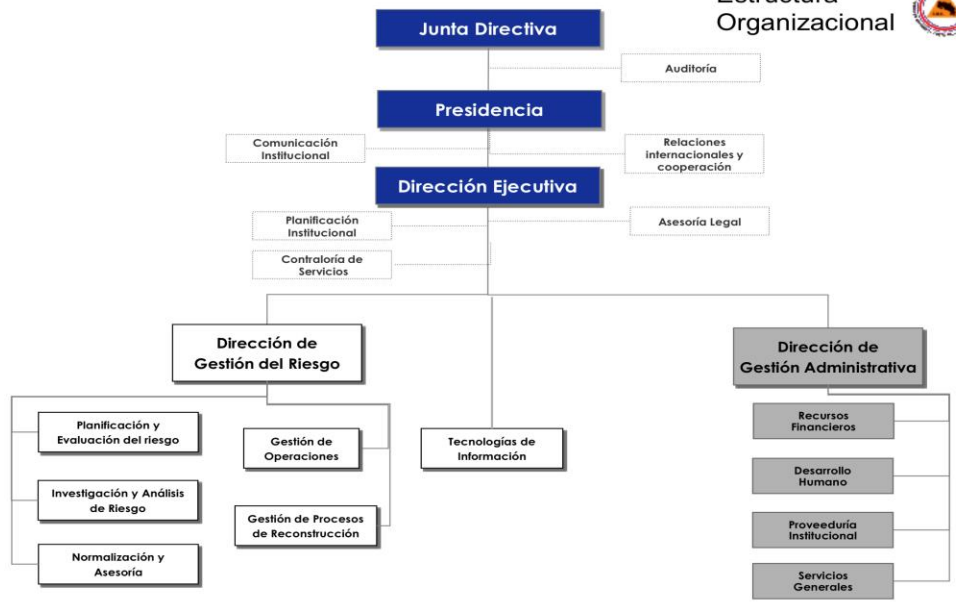
Si (X)      No ( )

Fecha de emisión: Octubre del 2008 Aprobado por la Junta Directiva de la CNE.

**c- Ubicación de la Contraloría de Servicios Dentro de la Estructura Orgánica Institucional**

Se puede señalar que la unidad de la CS trata con la Dirección Ejecutiva todos sus asuntos administrativos y financieros. Está en línea jerárquica, como una unidad subordinada no de staff de la Dirección Ejecutiva; y, según último acuerdo tomado por la Junta Directiva de la CNE, en el año 2010, además así está consignada en la estructura organizacional formal que opera actualmente.





¿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 ( ) No (X)

Justificación: Como puede apreciarse en el organigrama, la caja que corresponde a la Contraloría de Servicios, aparece como una dependencia subordinada a la Dirección Ejecutiva, ni siquiera como una unidad staff. En realidad en aplicación el Art. 11 de la citada ley, debe aparecer esa caja ligada a la Junta Directiva o a la Presidencia y no como unidad subordinada, sino como staff. No nos queda claro si es un error de planificación o un desconocimiento o una omisión a priori del mandato de la Ley 9158.

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

Al mantenerse operando así, se está operando fuera del marco de lo que establece el Art. 11 de la Ley 9158. Sin embargo se debe reconocer que por méritos de la titular de la Dirección Ejecutiva, se cuenta con el espacio formal y el apoyo adecuado, para ventilar aquellas situaciones que se requieran, cumpliendo igualmente con el mandato de que la CS, es un ente asesor del jerarca en materia de atención al usuario, en el amplio sentido de la palabra. Es importante señalar que tal condición, puede incluso, en un futuro, llegar a cambiar si por alguna razón, se diera también un

cambio a nivel de titular de la Dirección Ejecutiva.

d- **Recursos de la Contraloría de Servicios**

En este apartado se presenta la información respecto de 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*   |
|----------------------------|---|---------------------------|--|
| Gerardo Bolaños Monge      | Profesional de Servicio Civil Jefe 1                    | Educador y Periodista     | Licenciado en Educación y Licenciado en Periodismo.                                      |
| Lucrecia Hernández Orozco. | Técnico 1 de Servicio Civil Administración Generalista. | Asistente Administrativa. | Bachiller en Educación Media Diversificada en Área de Ciencias y grado de Técnico Medio. |
|                            |   |                           |  |

Fuente: Unidad de Recursos Humanos-CNE y CS

(\*) En esta columna se ha incluido la información de la siguiente manera, por ejemplo: Master en Psicología, Licenciado en Administración Pública, Bachiller en Educación Media.

❖ **Recursos Presupuestarios:**

|          |   |
|----------|---|
| Si ( X ) | Indique el Monto: Dos millones quinientos noventa y nueve mil colones. (Programa 100-Dirección Ejecutiva. |
|          |   |
|          |   |

**ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES**

REGISTRO DE LOS CASOS ATENDIDOS POR TRIMESTRE EN EL PERIODO 2017.

**TABLA 1**

| TIPO DE CASO | CANTIDAD DE EXPEDIENTES | PERIODOS     | CASOS POR PERIODO | UNIDAD QUE RESUELVE             | RESULTADO              |
|--------------|-------------------------|--------------|-------------------|---------------------------------|------------------------|
| DENUNCIAS    | 8                       | I TRIMEST.   | 1                 | Desp. Primera Dama/UGO/DAF/IAR/ | PROCESADOS Y RESUELTOS |
|              |                         | II TRIMEST.  | 3                 |                                 |                        |
|              |                         | III TRIMEST. | 3                 |                                 |                        |
|              |                         | IV TRIMEST.  | 2                 |                                 |                        |
| QUEJAS       | 23                      | I TRIMEST.   | 3                 | UGO/USG/IAR/GPR/UAL/CNE/MU      | PROCESADOS Y RESUELTOS |
|              |                         | II TRIMEST.  | 3                 |                                 |                        |
|              |                         | III TRIMEST. | 11                |                                 |                        |
|              |                         | IV TRIMEST.  | 6                 |                                 |                        |



| TIPO DE CASO | CANTIDAD DE EXPEDIENTES | PERIODOS     | CASOS POR PERIODO | UNIDAD QUE RESUELVE | RESULTADO              |
|--------------|-------------------------|--------------|-------------------|---------------------|------------------------|
| INCONFORMID. | 1                       | I TRIMEST.   | 0                 | UGO                 | PROCESADOS Y RESUELTOS |
|              |                         | II TRIMEST.  | 0                 |                     |                        |
|              |                         | III TRIMEST. | 1                 |                     |                        |
|              |                         | IV TRIMEST.  | 0                 |                     |                        |
| PETICIONES   | 8                       | I TRIMEST.   | 1                 | DGR/IAR/            | PROCESADOS Y RESUELTOS |
|              |                         | II TRIMEST.  | 2                 |                     |                        |
|              |                         | III TRIMEST. | 2                 |                     |                        |
|              |                         | IV TRIMEST.  | 3                 |                     |                        |
| OTROS        | 40                      | NA           | 40                | NA                  | NA                     |

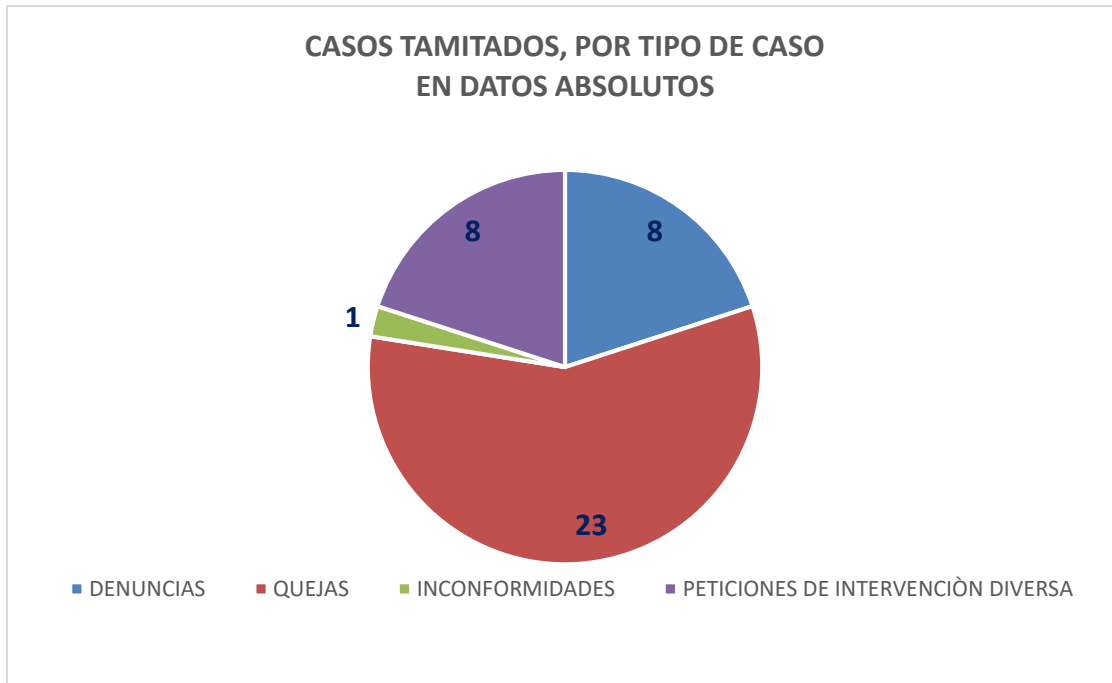
| Tabla 2  |   |   |                    |                 |                  |                          |                      |                       |                         |
|--|---|---|--------------------|-----------------|------------------|--------------------------|----------------------|-----------------------|-------------------------|
| Cantidad de Casos Presentados por las Personas Usuarias y Atendidos por la CS-CNE (Subdimensión Atención a la persona usuaria) |   |   |                    |                 |                  |                          |                      |                       |                         |
| 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 Resueltas | Porcentaje en Proceso | Porcentaje No Resueltas |
| 1  | Denuncias diversas.                           | Unidad Gestión de Operaciones   | 5                  | 5               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Dirección Administrativa Financiera   | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Investigación y Análisis del riesgo.                                    | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Casa Presidencial-DPD   | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
| 2  | Quejas por atención.                          | Unidad Gestión de Operaciones   | 6                  | 6               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | CNE EN GENERAL  | 3                  | 3               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo.                                    | 6                  | 6               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Servicios Generales.  | 2                  | 2               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Procesos de Reconstrucción  | 3                  | 3               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Asesoría Legal  | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Dirección de Gestión del Riesgo.  | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Proveeduría Institucional   | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
| 3  | Peticiones por desatención de servicio.       | Investigación y Análisis del Riesgo   | 4                  | 4               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | CNE EN GENERAL  | 3                  | 3               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
|  |   | Unidad de Gestión de Operaciones  | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
| 4  | Informidades                                  | Unidad de Gestión de Operaciones  | 1                  | 1               | 0                | 0                        | 100,00%              | 0,00%                 | 0,00%                   |
| <b>TOTAL</b>   |   |   | <b>40</b>          | <b>40</b>       | <b>0</b>         | <b>0</b>                 | <b>100,00%</b>       | <b>0,00%</b>          | <b>0,00%</b>            |

### III. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

| <b>Tabla 3</b>   |                                    |                        |                        |  |
|--|------------------------------------|------------------------|------------------------|--|
| <b>Cantidad de consultas registradas en el año por la CS</b> |                                    |                        |                        |  |
| <b>No.</b>   | <b>Detalle</b>                     | <b>Total Recibidas</b> | <b>Total Resueltas</b> | <b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b> |
| 1  | DENUNCIAS                          | 8                      | 8                      | 100,00%                                  |
| 2  | QUEJAS                             | 23                     | 23                     | 100,00%                                  |
| 3  | INCONFORMIDADES                    | 1                      | 1                      | 100,00%                                  |
| 4  | PETICIONES DE INTERVENCIÓN DIVERSA | 8                      | 8                      | 100,00%                                  |
| <b>TOTAL</b>   |                                    | <b>40</b>              | <b>40</b>              | <b>100,00%</b>                           |

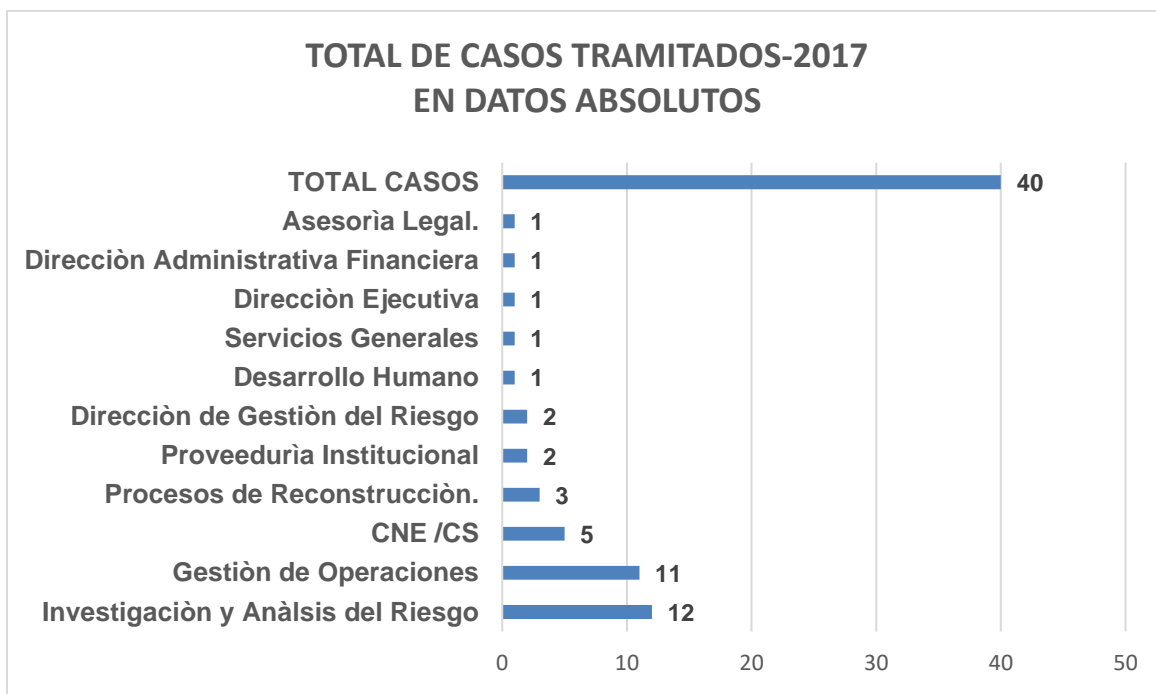
| <b>TABLA SOBRE TOTAL DE CASOS TRAMITADOS POR UNIDAD ADMINISTRATIVA DE LA CNE</b> |                                      |
|--|--------------------------------------|
| <b>TABLA No. 4</b>   |                                      |
| <b>UNIDAD ADMINISTRATIVA-OPERATIVA</b>   | <b>CANTIDAD DE CASOS TRAMITADOS.</b> |
| Investigación y Análisis del Riesgo  | 12                                   |
| Gestión de Operaciones   | 11                                   |
| CNE /CS  | 5                                    |
| Procesos de Reconstrucción.  | 3                                    |
| Proveeduría Institucional  | 2                                    |
| Dirección de Gestión del Riesgo  | 2                                    |
| Desarrollo Humano  | 1                                    |
| Servicios Generales  | 1                                    |
| Dirección Ejecutiva  | 1                                    |
| Dirección Administrativa Financiera  | 1                                    |
| Asesoría Legal.  | 1                                    |
| <b>TOTAL CASOS</b>   | <b>40</b>                            |

**Gráfico No. 1**

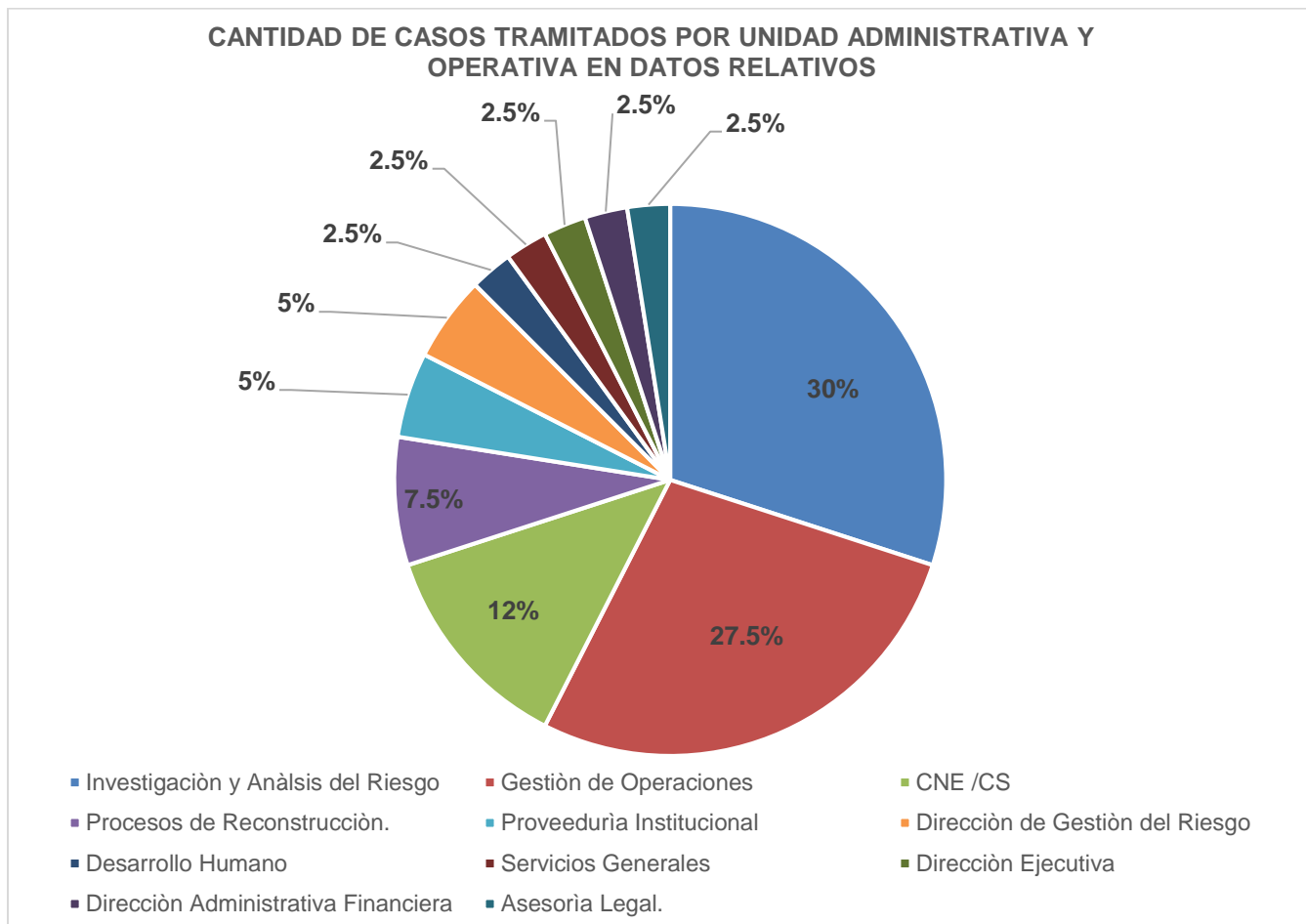


Si se hace una observación y lectura de la tabla de datos No. 3 y del gráfico No. 1 anteriores, podemos ver que de entre cuarenta casos, presentados y procesados, destacan las Quejas, la Denuncias y las Peticiones de Información, como las variables que mayor gestión de los usuarios tuvo.

**Gráfico No. 2**



**Gráfico No. 3**



Por otra parte, al realizar la observación y lectura de la tabla número 4 y los gráficos No.2 y 3, indicados supra, podemos ver cómo de entre las unidades administrativas y operativas de la CNE, que más destacan por gestiones del usuario en contra de probable mal servicio que reciben de las estructuras institucionales de la CNE, son la Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo, la Unidad de Gestión de Operaciones y la CNE, como un todo, por la presunta relación que el usuario un tanto difusa que el usuario percibe alguna acción que lo deja disconforme y que por ser difusa, atribuye a la institución en general.

El análisis de las tablas y de los gráficos en general hace pensar a esta CS que nuestros esfuerzo deben ir encausados en nuestra futura gestión, a realizar una análisis de lo que origina que haya más quejas y denuncias, como supremacía entre las disconformidades que presenta el usuario, para



diseñar y encausar estrategias con el personal que permitan reducir esas reacciones del usuario, por el servicio que prestamos e incrementar la calidad en todos los ámbitos. De igual forma debemos procurar centrar esas acciones en el personal de dos unidades en particular que son las que más gestiones reciben de los usuarios. Estas son la Unidad de Investigación y Análisis del Riesgo y la Unidad de Gestión de Operaciones.

#### **IV. APORTES DE LA CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA**

1. Hemos salido del edificio de la CNE y hemos visitado y atendido a las comunidades en el mismo sitio donde se origina el problema, documentándolo y dándole el mejor trámite posible, expedito y concluyente.
2. Hemos recurrido incluso a la Defensoría de los Habitantes en varias ocasiones, en búsqueda de soluciones a problemas que escapan a las competencias de la CNE, así como hemos remitido al menos un caso a la Oficina de Atención al Ciudadano, del Despacho de la Primera Dama, para darle trámite a una situación planteada por la comunidad indígena de Talamanca y que, según nuestro criterio y lo planteado por los quejosos, no era materia de la CNE. Todo esto en apego también al mandato de la 8220.
3. Hemos salido a capacitar y a dar información a Comités Municipales y Comunales de Emergencia, sobre la gestión del riesgo, sus derechos y deberes como ciudadanos y también sobre la importancia de su participación en todos los procesos.
4. También se han elaborado, producido y divulgado cuñas digitales de radio, con mensajes concretos, invitando a los habitantes a recurrir a la Contraloría de Servicios de la CNE, para que interpongan sus quejas o inquietudes por situaciones anómalas de nuestros funcionarios en sus comunidades, como un mecanismo de participación ciudadana. Esta labor, la realizamos entre los años 2014 y 2015, utilizando la red de emisoras rurales (más de 12 emisoras) que tiene el Instituto Costarricense de Enseñanza Radiofónica en todo el país. Esto lo hicimos gracias a un convenio que tiene la CNE con esa entidad.



5. Se creó, elaboró, publicó y divulgó el documento: **Protocolos y Procedimientos para la Atención del Público Usuario de Servicios de la CNE**, entre todas las jefaturas, el personal que atiende al público usuario, y miembros de los Comités Municipales de Emergencia.
  
- 6.-Se modificó el Menú de la Central Telefónica para prevenir que si por alguna situación, la operadora de la Central Telefónica, no contesta, la llamada para que el usuario interponga alguna, queja, denuncia o inconformidad, el usuario tenga la opción de marcar un número que lo comunique directamente con la CS y sea bien transferido.
  
- 7.-Se realizaron encuentros informativos (modalidad talleres) acerca del que hacer la Contraloría de Servicios de la CNE, en la atención al usuario y sus derechos, así como sobre las obligaciones de las instituciones del Estado y del funcionario público, para con el servicio que presta. Esta tarea se desarrolló **en 42 cantones**, dando charlas aproximadamente **a más de 400 funcionarios de instituciones públicas** y municipalidades. Además **se impartieron alrededor de diez charlas** al personal de la CNE que atiende público y al personal de vigilancia y seguridad de la CNE, con el fin de potenciar mejoras en el servicio.
  
- 8.-En lo referente a servicios, que atiende la Contraloría de Servicios, se realizó, **una encuesta entre 27 Comités Municipales de Emergencia de un total de 81** comités de emergencia, diseminados en diversos sitios del país, para lograr percibir un poco el nivel de satisfacción que tienen estas organizaciones del Sistema Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias, sobre la calidad del servicio y apoyo en información que reciben de parte de funcionarios de la CNE.
  
- 9.-Se abrió una página en Facebook, bajo el nombre de Contraloría de Servicios CNE, por ese tipo de medio hemos atendido inquietudes y algunas quejas, así como también hemos publicado y exaltado algunas acciones de atención al usuario realizadas por la institución. Se destaca de manera especial, la espontanea participación ciudadana que se da por parte del usuario, a través de comentarios que nos envían.
  
- 10.- Logros anuales alcanzados por la Contraloría de Servicios, de acuerdo con el cumplimiento de metas del Plan Anual de Trabajo de la CS del año bajo análisis:





| Metas Programadas en el PAT, año 2016  | Logros por meta  | Metas no alcanzadas   | Razones por las que se no se alcanzaron  | Metas a retomar y acciones de mejora  |
|--|--|---|--|---|
| 1.- Los comités municipales de la GAM y otras zonas del país que reciben servicios de diferente naturaleza de la CNE, verán respetados sus derechos de manera real. Ref. Ley N° 9158 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (Art. 2), Ley 8488 y su Reglamento. | 1.1. La totalidad de Comités Municipales de Emergencia de la GAM, cuentan, con la información que como usuarios del SNGR deben tener a su alcance, para hacer respetar los derechos, del usuario global de la CNE que son los habitantes en general y que por medio de ellos es atendido en situaciones de emergencia. | En este caso no aplica.   | En este caso no aplica.  | En este caso no aplica.   |
| 2.-Al mes de diciembre, 100% de los trámites de inconformidades gestionados por diversas vías al alcance del usuario.  | 2.1. Diez casos 10 de cada 10, presentados a consideración de la CS, fueron resueltos a satisfacción de los derechos que le asisten al usuario de la CNE.  | En este caso no aplica.   | En este caso no aplica.  | En este caso no aplica.   |
| 3.-Por gestión de seguimiento a recomendaciones de mejoras globales en la prestación de servicios e información, emitidas por esta Contraloría, se logra disminuir el número de casos presentados por los usuarios, ante la Contraloría de Servicios.                      | 3.1. Se ha disminuido en más de un 50% el número de casos presentados ante la CS, en comparación con el año 2016, debido a las recomendaciones de mejora y seguimiento realizado por la CS, ante los jefarcas.   | Se alcanzó parcialmente la meta. Porque disminuyó en algunas variables, pero se duplicó una de las variables. | -No se logró la disminución en 50% el número global de casos atendidos. Se mantuvo la misma cantidad.<br><br>-Bajó considerablemente la cantidad de denuncias, a (43%) las inconformidades a (75%) y las peticiones a (34%) de información, pero aumentó en más de 100% las quejas. Todo en relación con datos del 2016. | Continuar realizando acciones con personal y jefaturas, para mejorar con cumplimiento de atención al usuario y disminuir la cantidad global de casos por atender. |

**NOTA:** para llenar este cuadro la CS debe tomar como base el Plan Anual de Trabajo (PAT), formulado en noviembre del año -2016 y que rige la gestión anual de la CS, en 2017 correspondiente al período del presente Informe Anual de Labores.

## V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

1.-Falta mayor conciencia por parte de la Autoridad Superior de la CNE (**Junta Directiva**) institucional y una parte del personal, sobre la importancia –no en estatus, sino en la gestión de mejora en cumplimiento de normas establecidas-- que tiene la Contraloría de Servicios sobre todo en la relación



Institución-Servicios-Satisfacción del Usuario.

2.-Falta claridad a nivel de la **Junta Directiva Institucional** de parte su Asesor Legal (**Jefatura de UAL**), sobre el conocimiento de la diversidad de usuarios que hacen uso de los servicios directos e indirectos que presta la CNE, así como del escenario geoespacial, en donde se ubican esos usuarios. El usuario de la CNE, no es únicamente aquel que visita nuestras instalaciones, en apariencia se pretende por parte de estos actores institucionales.

3.-No ha habido buena disposición de parte del jerarca máximo de la CNE (**Junta Directiva**) por cumplir y hacer cumplir, lo establecido en los artículos 11, 13, 14 Num. 10, 13; Art.18 y 22 Num. 4; Art. 24; Art, 43 y 44, todas normas contempladas en la Ley 9158. **(AL-OF-1075-2014) (Acuerdo de Junta Directiva No. 0129-2010)**

### **Detalle del incumplimiento:**

- a) No se cumple con la norma establecida en el artículo 11, por cuanto en él se establece lo siguiente: “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...” Esto no se cumple, pues la CNE funciona conforme el organigrama que se adjunta en la página No. 8 del presente informe, lo cual implica que el Jerarca Máximo es la Junta Directiva o su Presidente y no otra instancia. Pero por criterio probablemente emitido por la Jefatura de la Unidad de Asesoría Legal, --que es la misma que está vigente y operando en la actualidad desde el período 210-2014--, la Junta Directiva que actuó como Jerarca titular en el período 2010-2014, tomó el Acuerdo No. 0129-2010 por medio del cual acuerda que la Contraloría de Servicios, debe ser una dependencia de la Dirección Ejecutiva y no de otra instancia superior y tampoco debe operar en calidad de staff, como se desprende del Art. 11 de la Ley 9158. Situación que ha sido aclarada y resuelta por la Procuraduría General de la República, en diversos pronunciamientos y en el criterio emitido a esta CS, por medio del C-271-2017 del 16 de noviembre del 2017, ante consulta planteada por el suscrito. ( Ver además Opinión Jurídica Número OJ-099-2006 del 18 de Julio del 2006 y dictamen C-015-2015)
- b) No se cumple con la norma establecida en el Art. 13, por cuanto esta norma establece que: “Las contralorías de servicios ejercerán sus funciones con independencia de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización...” Esto no se

puede dar por cuanto la relación jerárquica establecida en el Art. 11 no se cumple y según la estructura orgánica, aparece la Contraloría de Servicios como dependencia de una las dependencias subordinadas y no como un staff del máximo jerarca de la CNE. (Véase pág. 8 del presente informe y Opinión Jurídica Número OJ-099-2006 del 18 de Julio del 2006)

- c) No se cumple con la norma establecida en el Art. 14, numeral 10 y 13, por cuanto ese apartado de la norma establece que la Contraloría de Servicios debe: “Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicios que brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites...” Esta norma no se cumple en su totalidad, precisamente por la poca conciencia que existe tanto entre el máximo jerarca institucional (Junta Directiva), como entre los otros mandos, sobre la importancia que tiene la Contraloría de Servicios en la materia que le compete. Por otra parte tampoco se puede cumplir, por cuanto no se aplican los artículos 11 y 13, ni se tiene claridad en la CNE en cuanto a la figura del **Oficial de Simplificación de Trámites**. Por otra parte no se cumple por cuanto la Unidad de Planificación de la CNE, aparentemente desconoce parte de la normativa contemplada en la Ley 9158.
- d) No se cumple con la norma establecida en el Art. 18, por cuanto una de las condiciones que establece esta norma para las instituciones que tienen Contralorías de Servicios, es que el espacio físico destinado a la CS, **tenga privacidad**. En la actualidad la CS de la CNE, está en un espacio que comparte con la Unidad de Servicio Generales. (Verificación in situ)
- e) No se cumple con la norma establecida en el Art. 22 Num. 4, por cuanto esa norma establece una de las funciones de la persona contralora de servicios es: “Asesorar a los jefes de las organizaciones, en el campo de su competencia.” Esto no se cumple precisamente por las situaciones de falta de conciencia sobre la importancia de la CS, así como de la omisión que hace el máximo jerarca (**Junta Directiva**) acerca de varias de las normas. Esto da como resultado el que se ignora a la CS en la toma de decisiones que tienen que ver temas relativos al usuario de la CNE. No se puede asesorar a quien omite la existencia de las normas.
- f) Se incumple el Art. 24, por cuanto aunque no es un requisito expreso, si es un requerimiento real de esta CS el contar con la figura del Subcontralor, debido la conceptualización que esta misma CS tiene de la figura del usuario de la CNE, en concordancia con lo establecido en el Art. 10, 11, 14 y concordantes de la Ley 8488, Ley Nacional de Emergencias. Se ha planteado la necesidad de cubrir esta necesidad, pero por las mismas limitaciones expresas de la Junta Directiva hacia una mayor comprensión sobre este tema, se ha no ha sido posible.
- g) Se incumple el Art. 43, por cuanto esta norma es sumamente clara en relación con los plazos

para el trámite de gestiones en la CS. La norma dice concretamente entre otras cosas que: “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 está en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios. ” Este incumplimiento es generalizado por todos los estamentos organizacionales de la CNE, excepto por su Dirección Ejecutiva. Esta CS, estima que tal situación, podría estar relacionada con la omisión explícita que se hace la **Junta Directiva** de la CNE, acerca de las normas contenidas en la Ley 9158, en general.

- h) Incumplimiento del Art. 44. Esta norma establece entre otras cosas que: “Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración, contestar a la mayor brevedad posible, cualquier gestión que formula la contraloría de servicios. En ningún caso este plazo podrá ser superior al establecido en esta ley... ”, en este caso no solo se violenta este artículo sino también el Art. 27 de nuestra Constitución Política y el artículo 32 de la Ley de Jurisdicción Constitucional. Además del Art. 8 del Reglamento de la Ley 8220.

A continuación se presenta en una tabla y en forma resumida los principales inconvenientes que presenta la institución para prestar los productos o servicios. Se han tomado en cuenta los resultados obtenidos por la CS, a partir de cuestionarios, encuestas y otros, que se fundamentan en los estudios de percepción ciudadana.

En el contenido del resumen que ofrece esta tabla, se fundamentan las recomendaciones dirigidas a los Jerarcas, de modo que viene a ser un insumo de mucha importancia debe considerarse.

### Tabla Resumen de las Deficiencias Institucionales

1. **Falta de conciencia y precisión** por parte de la Junta Directiva y su Asesoría Legal, en cuanto al conglomerado de usuarios que requieren o demandan por ley los servicios de la CNE. Véase entre otros, el Art. 1; 2; 3; 9; 10; 11; 13; 14 y 15 de la Ley 8488). Además, en lo relativo al cumplimiento de varias normas de la Ley 9158, señaladas supra.
2. **Falta de mayor conciencia por parte la Junta Directiva y mandos operativos de primera respuesta, sobre la necesidad de mejorar las tareas que van encausadas hacia la prevención de desastres como forma de servicio al usuario.** Porque priva mucho más, salvo excepciones, las tareas de preparativos y respuesta inmediata a situaciones de emergencia.



3. **Falta de un mayor contacto y cercanía** con ese usuario para esta CS es el real y potencial que por ley tiene la CNE. No solo la población, sino las instancias de organización del sistema del cual la CNE, es su rector. No solo ese segmento de la población mayoritariamente de la GAM que acude las instalaciones de la CNE, en demanda de algún servicio.
4. **Tiene que darse un mayor involucramiento** de parte de la CNE general y especialmente de sus mandos medios, con las normas que protegen al usuario y que la CS, pretende hacer valer toda vez que demande algún tipo de respuesta ante alguna petición.
5. **Falta involucrar mucho más a la CS, formalmente de hecho y de derecho** en todo lo relativo la toma de decisiones, en el quehacer ordinario y muy especialmente, sobre las tareas extraordinarias que realiza la CNE y las instancias de coordinación (en situaciones de emergencia), en procura de servir a esos usuarios cuyas vidas puedan estar en peligro y para lo cual se activan alertas y mecanismos de atención. Usuarios diseminados por todo el país, es decir toda la población.

### **Principales Necesidades de la CS, en la actualidad.**

Estas necesidades son producto del resultado que hemos obtenido del análisis sobre las principales deficiencias que hemos podido detectar en el cotidiano quehacer de la Institución, en la prestación de los servicios a los usuarios. Estas son las que se desglosan a continuación:

- a. Que la Secretaría Técnica del SNCS y la Procuraduría de la Ética, intervengan de alguna manera por medio de audiencia conjunta in situ, en conjunto con la Procuraduría de la Ética Pública y con la Dirección de Control Interno de la Contraloría General de la República, para que la Junta Directiva (jerarca de la CNE) y algunos otros mandos alcancen una toma de conciencia real, sobre la importancia de la CS.
- b. Que la Junta Directiva de la CNE y algunos otros mandos adquieran mayor precisión en la definición respecto de quien o quienes son los usuarios del servicio o servicios que presta la CNE, a la población del país, así como el sitio donde se ubica ese usuario y el espacio en el que se le debe proporcionar de manera permanente ese servicio que define la razón de la existencia de la CNE, como institución del Estado costarricense. Sobre este particular opera la misma acción de los actores señalados en el apartado anterior.
- c. Que la Junta Directiva (como jerarca) y algunos mandos medios, procuren y promuevan el cumplimiento real de varias de las normas de la Ley 8488, citadas supra.
- d. Que se tome a la CS de una vez por todas y de manera permanente integrada y como parte del quehacer institucional, dando el espacio que manda la ley para que está haga su labor de asesoría, en toda toma de decisiones que involucren al usuario, real y potencial de la CNE, tanto en emergencias, como fuera de ellas.
- e. Que a la CS, se le dé un espacio con mayor privacidad, (no espacios compartidos) para la atención

adecuada de los asuntos relacionados con el usuario, muchos de ellos que deben ser tratados con absoluta confidencialidad en muchas de sus manifestaciones, especialmente cuando los asuntos los vienen a presentar de manera presencial y personal.

- f. Qué se **procure el nombramiento urgente de la figura del subcontralor de servicios**, para una mejor cobertura del territorio nacional en el que se encuentra ubicado ese usuario con sus necesidades de un mejor servicio. Es decir para cubrir todo el territorio nacional. Pero también **para que se ponga al tanto y se entrene unos meses antes de la jubilación de este servidor**, como ya lo he solicitado en reiteradas ocasiones. De esta manera se podrían prevenir mayores dificultades a la CNE en la atención del usuario y menores molestias al usuario, por no encontrar la claridad que se requiere por parte de la CS, para atender sus demandas.

## **VI. RECOMENDACIONES A LA JUNTA DIRECTIVA, JERARCA DE LA CNE.**

De acuerdo con la información proveniente de los resultados producto de los estudios de percepción ciudadana, del registro de consultas e inconformidades planteadas por las personas usuarias, sobre los productos/servicios institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se han incluido en un cuadro que se presenta a continuación el siguiente detalle:

- a- Las recomendaciones emitidas por la CS a la Junta Directiva como autoridad superior de la institución (jerarca máximo superior de otras dependencias institucionales encargadas de brindar el servicios en la CNE), con el fin de mejorar la prestación de los productos/servicios institucionales? Para ello, se ha tomado como punto de partida, las deficiencias institucionales identificadas y necesidades institucionales indicadas en el apartado anterior.
- b- Se han incluido aquellas recomendaciones que han sido implementadas por la institución, con medidas establecidas por el jerarca. Además, cuáles de las recomendaciones no han sido implementadas, así como las razones, si han ofrecido en algún momento, sobre porque se han aceptado e implementado.

La información que se ha especificado en los puntos a y b anteriores se desglosa en detalle en la siguiente tabla:

| Recomendación emitida <sup>1</sup><br>(CS-OF-017-2016)<br>Acuerdo de Junta Directiva No. 066-03-16)   | Hubo aceptación |                 | Acciones realizadas por el jerarca   | Resultado final <sup>3</sup>  | Razones del porqué no se acogió la recomendación  |
|---|-----------------|-----------------|--|---|---|
|   | SI              | NO <sup>2</sup> |  |   |   |
| Implementación de una Plataforma Institucional de Servicios. (Audiencia concedida para la presentación de labores del período del 2014)   |                 | X               | Ninguna.   | No se logró mejorar la atención del usuario.  | No hubo manifestación sobre acogida o rechazo.  |
| Inclusión en el menú de la central telefónica para incluir un número que direcciona al usuario a la CS, cuando llame a la CNE, para quejas, denuncias y otros.  | X               |                 | Se ordenó a la unidad correspondiente para que realizará el cambio correspondiente.  | Se logró una mejor comunicación y mayor acceso del usuario para que presentara sus inconformidades.         | No aplica.  |
| Establecer un programa de monitoreo periódico sobre satisfacción real de las demandas del usuario sobre calidad del servicio. (CS-OF-004-2015) (CS-OF-008-2015)   |                 | X               | La Dirección Ejecutiva comunicó que no estaba de acuerdo con la propuesta. (DE-OF-037-15) (DE-OF-020-15) (DE-OF-666-14) (AU-028-2014 AD) (DE-OF-642-14)(AL-OF-1075-2014) | Se tuvo que posponer la ejecución de la iniciativa hasta el 2016, cuando hubo cambio de Director Ejecutivo. | La Dirección Ejecutiva adujo que la negativa respondía a un criterio dado por la Unidad de Auditoría y la Unidad de Asesoría Legal. |
| Hacer del espacio destinado a la CS en la web institucional, un espacio que permita mayor interactividad utilizable con varios fines de participación ciudadana, para mejorar los servicios. (CS-OF-056-2016)   | X               |                 | No hubo respuesta formal de la Presidencia.  | Se realizó un cambio parcial, incluyendo más información. (CS-OF-039-2016)                                  | No se dieron razones del por qué se dio el cambio solo parcialmente, por parte de Tecnología de la Información.                     |
| Crear por parte del jerarca un espacio adecuado de diálogo permanente, para que la CS, pudiera plantear mejoras institucionales, relativas al servicio al usuario. (Informe de Labores, período 2014 y audiencias concedidas)                                   |                 | X               | Ninguna.   | Comunicación casi nula y poco eficiente entre jerarca y la CS.  | No hubo manifestación sobre acogida o rechazo.  |
| Dialogar con el jerarca para buscar un mejor cumplimiento de las leyes 9158, 8220 y 9027. (Informe de Labores, período 2014)  |                 | X               | Ninguna.   | Nunca se obtuvo el espacio de diálogo.  | No hubo manifestación sobre acogida o rechazo.  |
| Instruir más a los titulares subordinados de las unidades receptoras de demandas de usuarios remitidas por la CS, para que sean más proactivos en los plazos y mejora del servicio. (Informe de Labores, período 2014 y audiencias concedidas) (CS-OF-065-2016) |                 | X               | Ninguna.   | Incumplimiento de plazos establecidos por la Ley 9158.(CS-OF-073-2016)-(DE-OF-0254-2016)                    | No hubo manifestación sobre acogida o rechazo.  |

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Si se marca la casilla de NO en la columna de "Hubo aceptación", se debe pasar a la columna "Razones del por qué no se acogió la Recomendación", para proceder a detallar las mismas.

<sup>3</sup> Se debe aportar el oficio o documento probatorio en que se detalla el resultado final alcanzado. En el caso de que una acción (es) no ha llegado a concluirse, señalar que está en proceso y se retoma para el año siguiente.



**Nota:** Es importante se tome en cuenta que esta tabla que se acaba de presentar, se ofrece como insumo para el informe anual que el jerarca presente al MIDEPLAN, sobre la implementación de las recomendaciones emitidas por la CS, cuya guía se encuentra disponible en el sitio WEB de MIDEPLAN, ícono del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

## VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

A continuación como parte de lo solicitado por la SNCE, se desglosan las recomendaciones o sugerencias que esta Contraloría de Servicios, ha creído pertinente hacer a la Secretaría Técnica, en su importante gestión administradora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, funciones dadas por los Art. 8 y 9 de la Ley 9158. Las recomendaciones son las que se detallan:

- a. Que la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de CS, envíe por su medio o por medio de la Sra. Ministra de Planificación y Política Económica, una consulta a la Procuraduría General de la República o la Procuraduría de la Ética Pública, sobre los aspectos que aquí se han señalado como incumplimientos explícito y manifiestos de las normas contempladas en la Ley 9158 y en la Ley 8844 que se han señalado en el presente informe como deficiencias institucionales de la CNE y algunas señaladas en el apartado de necesidades de esta CS.
- b. Qué se solicite una audiencia con la Junta Directiva de la CNE, para que se verifiquen in situ las deficiencias institucionales y necesidades señaladas por la CS, para que se aclaren y ordenen estas situaciones, preferiblemente ya con la opinión jurídica dada por la Procuraduría General de la República, tomando en cuenta que la opinión jurídica institucional de la CNE, es decir de nuestra Asesoría Legal, que es la misma que tiene la Junta Directiva, son absolutamente opuestas, al criterio de esta CS. Esto en procura de mayor objetividad y en beneficio de los usuarios. Es importante que en este tipo de Audiencias, se invite a la Procuraduría de la Ética Pública y a la Dirección General de Control Interno de la Contraloría General de la República.
- c. Que una vez se hayan clarificado estos criterios técnicos y legales a la Junta Directiva de la CNE por medio de audiencia privada, se planteen también por escrito al Consejo de Gobierno, para que este asunto se ponga en orden no solo en la CNE, sino también en otras instituciones en las cuales los jefes no han querido aplicar las normas establecidas por la Ley 9158 y otras atinentes que fueron hechas para potenciar el mejoramiento de los servicios que brinda el Estado a la población costarricense.





- 
- d. Que como parte de las acciones que esos organismos emprendan para poner en orden estas deficiencias, se pueda hacer una toma de conciencia bajo advertencia de aplicar sanciones a quien no tome en serio la gestión de la Contraloría de Servicios al menos en la CNE y en otras similares.

Atentamente,

**Lic. Gerardo Monge Bolaños, Jefe  
Contraloría de Servicios-CNE**

**VB Licda. Julisa Ulate Arias,  
Directora Ejecutiva-CNE**

Cc: Archivo