

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- 2016)*

*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**

## **INDICE**

I.	INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN .....	3
II.	INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS Y SUS COLABORADORES .....	6
III.	INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA.....	11
IV.	CÓMO SE CLASIFICAN LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN.....	12
V.	ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION .....	13
VI.	SITUACIONES INSTITUCIONALES POR MEJORAR.....	17
VII.	RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES .....	19
VIII.	RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA .....	21
IX.	ANEXOS.....	21

## I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Este apartado corresponde a los aspectos generales referente 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. Garantizar 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. Dar 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 mantener bodegas regionales con los suministros básicos necesarios para dar una respuesta humanitaria adecuada en caso de presentarse una situación de emergencia.	10. Se encarga de canalizar 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. Articular 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. Rendir cuentas de manera clara y transparente ante la opinión pública por uso adecuado de los recursos del Fondo Nacional de Emergencia.

## 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:** Se debe marcar **sólo** el grado académico superior obtenido

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

Otro: Experto en Desastres, 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 ( )

**Señalar funciones que le han sido asignadas por recargo:** Únicamente las indicadas por la Ley 9158, para el Contralor de Servicios.

Fecha de nombramiento como Contralor: **13 de marzo del 2014 (mes y año)**

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

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

**b- DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS:**

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

Fecha de creación de la CS: 27 de mayo del 2008, mediante Decreto Ejecutivo No. 34587-PLAN público 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 secretaria, pendiente nombramiento). Edificio de una sola planta.

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

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

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

**c- NORMATIVA QUE RIGE A LA CONTRALORIA DE SERVICIOS:**

Posee la CS un Reglamento Interno de Funcionamiento? <sup>1</sup>

Si (**X**)    No ( )

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

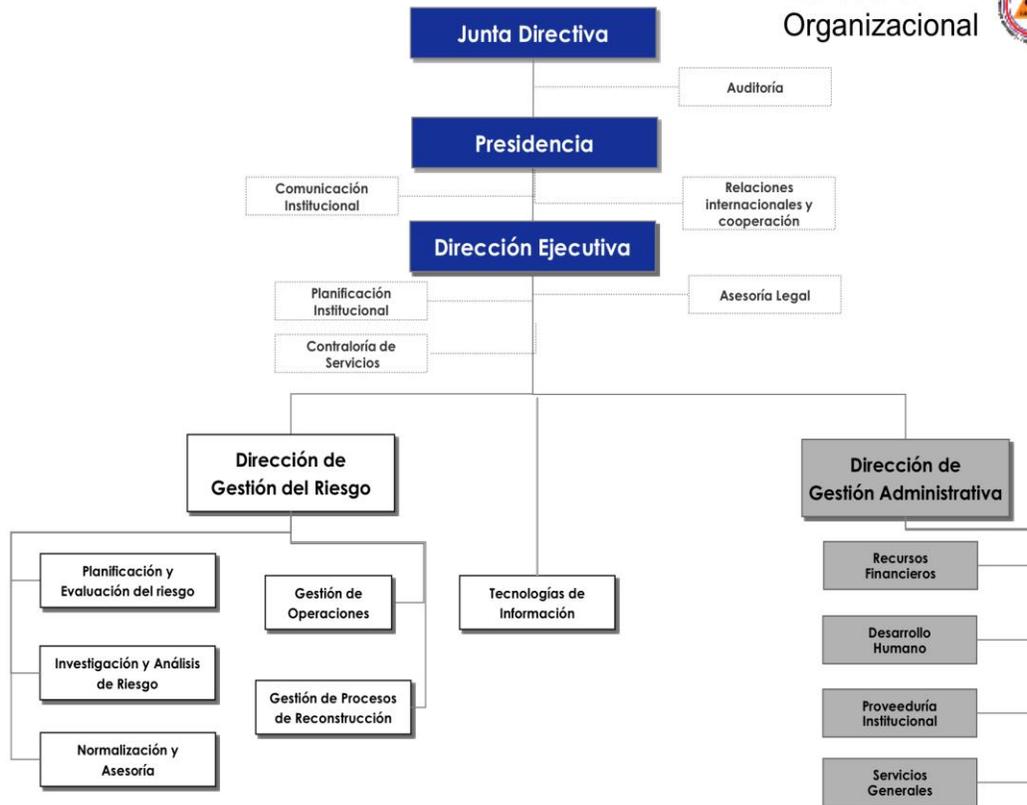
**d- UBICACIÓN DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA INSTITUCIONAL**

Se puede señalar que la unidad CS en línea jerárquica, es una unidad staff y según último acuerdo tomado por la Junta Directiva de la CNE, depende de la Dirección Ejecutiva, así está en la estructura organizacional formal que opera actualmente. Todo lo referente a la Contraloría de Servicios, se trata con la Dirección Ejecutiva.

---

<sup>1</sup> La Secretaría Técnica pone a disposición en el sitio WEB de MIDEPLAN-SNCS, los Lineamientos para la formulación del Reglamento Interno de Funcionamiento de las Contraloría de Servicios, conforme a lo establecido en el Artículo 19 de la Ley 9158 y el Artículo 16 del Reglamento Decreto Ejecutivo No.39096-PLAN.

Estructura Organizacional



¿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)

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 en un futuro llegar a cambiar si por alguna razón, se diera un cambio a nivel de titular de la Dirección Ejecutiva.

e- **RECURSOS DE LA CONTRALORIA 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*
Se cuenta con el puesto vacante y el código, por permiso sin goce de salario concedido a Lucrecia Hernández Orozco.	Técnico 1 de Servicio Civil Administración Generalista.	Asistente Administrativo.	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:**

Cuenta la Contraloría de Servicios con una partida presupuestaria propia para aplicar en su gestión anual?

Si ( X )	<b>Indique el Monto:</b> Dos millones quinientos ochenta y ocho mil colones. <b>(Programa 100-Presidencia-Dirección Ejecutiva.</b> En otros años se nos ha otorgado hasta más de tres millones de colones.
----------	--

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

En este acápite se ha señalado con **X** en la columna **SI** o **NO** según corresponda, de contar con el recurso, se especifica al final la “Cantidad” o número de unidades de que dispone. Si no se cuenta con modificaciones o actualizaciones en la disposición de los recursos, hemos consignado la misma información del año de gestión anterior.

Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
-Espacio físico (oficina) propio	X		2
-Espacio físico - adecuado	X		
Fax	X		1
Teléfono	X		2
Línea telefónica propia	X		2
Recursos físicos	Si	No	Cantidad*
Computadora(s)	X		2
Impresora	X		1
Fotocopiadora	X		1
Materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Acceso a Internet	X		
Scanner	X		1
Cámara fotográfica	X		1
Computadora portátil (laptop)	X		1
Proyector (video beam)	X		1
Grabadora	X		1
Pantalla		X	
Pizarras		X	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.): <b>No se tienen asignados pero se facilitan.</b>			

Fuente: Control de Activos-CNE y CS.

\*Las casillas de color gris no deben contener números.

**Observaciones** (en caso de presentar observaciones respecto a este punto, favor realizarlas en este espacio).

Se ha solicitado en varias ocasiones, **no en los últimos dos años**, la asignación de un vehículo permanente mensual, para uso exclusivo y en cualquier momento, para la CS. Esto porque en un momento se otorgó y se pudo contar con ese importante recurso. Pero luego se suprimió y no se nos otorgó más, sin que mediara explicación, a pesar de existir y de continuar existiendo, la necesidad de la independencia operativa, por razones de transparencia en la gestión.

### III. INSTRUMENTOS APLICADOS POR LAS CS PARA MEDIR LA PERCEPCIÓN CIUDADANA

a) A continuación se transcriben 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		
Cuestionarios auto administrados		
Cuestionarios telefónicos		
Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio		X
Entrevistas colectivas		
Cliente incógnito		
Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados	Percepción de su labor contralora (Marcar con X)	Percepción sobre servicios/productos institucionales (Marcar con X)
Buzón de Sugerencias		X
Cuestionarios en la página web		
Foros virtuales (Blogs)		X
Correo especial para personas con alguna discapacidad		
Sistema de control de inconformidades		Bitácora de Telecomunicaciones por 911.
Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios		
Observación participante (realimentación con los funcionarios)		
Otros: Indique: <b>Reportes del usuario por el Sistema 9-1-1</b>		Se complementa con visitas de campo.

**Fuente:** Elaboración propia de la Secretaría Técnica del SNCS

## I. CLASIFICACIÓN DE LAS INCONFORMIDADES SEGÚN DIMENSIÓN

Para facilitar el proceso de registro de inconformidades en las tablas de Excel que acompañan la presente Guía - RESULTADOS DE GESTION- y para efectos de análisis, se han incluido algunas importantes categorías como: Inconformidades, (quejas), denuncias, (Consultas) o solicitudes de información, trato a los usuarios, calidad en el servicio, instalaciones y otros.

## RESUMEN DE CASOS ATENDIDOS POR LA CS-CNE-2016

TABLA 1

TIPO DE CASO	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	PERIODOS	CASOS POR PERIODO	UNIDAD QUE RESUELVE	RESULTADO
DENUNCIAS	14	I TRIMEST.	4	AS/GR/GA	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	3		
		III TRIMEST.	6		
		IV TRIMEST.	1		
QUEJAS	10	I TRIMEST.	5	AS/GR/GA	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	3		
		III TRIMEST.	1		
		IV TRIMEST.	1		
INCONFORMID.	4	I TRIMEST.	2	AS/GR	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	2		
		III TRIMEST.	0		
		IV TRIMEST.	0		
INFORMACION	12	I TRIMEST.	0	GR/AS	PROCESADOS Y RESUELTOS
		II TRIMEST.	2		
		III TRIMEST.	5		
		IV TRIMEST.	5		
OTROS	0	NA	0	NA	NA

### Otras Inconformidades (Por dimensión)

- Presuntas dificultades por mala distribución de insumos en zonas de Guanacaste por problemas de sequía.
- Por consignación de información poco precisa en informe del IAR.

## II. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION

La información que se detalla en este apartado, se registrará en la tabla de Excel que se adjunta cuyos cuadros aplicables a nuestra gestión, han sido copiados íntegramente, con la información

que corresponde, después de la clasificación realizada de todos y cada uno de los expedientes:  
**INCONFORMIDADES (QUEJAS), (DENUNCIAS), CONSULTAS, PETICIONES Y OTRAS PRESENTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS EXTERNAS (DIMENSIÓN CALIDAD DEL SERVICIO)**

Tabla 2									
Cantidad de DENUNCIAS de las personas usuarias externas (Dimensión Denuncia)									
No.	Detalle de la Denuncia en forma concreta	Unidad organizacional/servicio o -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>/4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Por situaciones diversas que ameritan investigación y análisis.	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo y unidades de Gestión Administrativa	14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>14</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 3									
Cantidad de QUEJAS de las personas usuarias externas (Dimensión Inconformidad)									
No.	Detalle de la queja en forma concreta	Unidad organizacional/servicio o -producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas <sup>/4</sup>	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
2	Por presuntas causas relacionadas con situaciones de servicios que requieren indagatoria, pruebas y rectificación.	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo y unidades de Gestión Administrativa	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 4									
Cantidad de INCONFORMIDADES presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Trato al usuario y otros)									
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
3	La mayoría por situaciones anómalas relacionadas con gestiones erróneamente o por presuntos malos procederes	Administración superior y sus unidades staff, unidades de Gestión del Riesgo.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

Tabla 5									
Cantidad de CONSULTAS O SOLICITUDES DE INFORMACION presentadas por las personas usuarias externas (Dimensión Acceso a la Información)									
No.	Detalle del tipo de servicios en forma concreta	Unidad organizacional/servicio-producto institucional o municipal que la genera	Términos Absolutos				Términos Relativos		
			Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total de No Resueltas /4	Porcentaje Resuelto	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
4	La mayoría por diversas situaciones, procedimientos, formularios o competencias institucionales propias y externas.	Unidades Staff de la Administración superior, Unidades de Gestión Riesgo.	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
<b>TOTAL</b>			<b>12</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

El resto de las 13 tablas no fueron respondidas o completadas, debido a la naturaleza tan particular de nuestra Institución, únicamente son aplicables algunas de las tablas de los cuadros en Excel que se han enviado. En realidad en estas tres tablas está recogido todo el quehacer de nuestro trabajo en la CNE.

El resto de la información sobre las unidades y calidades del servicio, están recogidas en los cuadros y gráficos que se aportan como complemento y como resultado de una encuesta de percepción del usuario que nos visita, la cual se ha ubicado en el apartado de anexos, como fue previsto para efectos de la estructura del presente informe.

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

- a) Hemos creado una página en Facebook en la cual se publican variados mensajes de interés para el público usuarios y diversas acciones institucionales que tienen que ver con ese trato y servicio al usuario, espacio complementado por comentarios que el usuario escribe en esa misma red social, lo cual nos permite estimular y ampliar más la participación ciudadana. Además, se ha modificado el espacio de la CS, la web de la CNE. Se envió a imprimir la ley y el reglamento de las Contralorías de Servicios y se distribuyó entre las jefaturas y personal estratégico, con el fin de darles mayor acceso al conocimiento, sobre los derechos que le asisten al usuario de nuestros servicios.
- b) Igualmente se elaboraron e imprimieron varios desplegados, uno por cada unidad que presta servicios a los usuarios, con información detallada, sobre los servicios, requisitos y plazos que tiene la unidad para cumplirle al usuario, esto con la intención de poner en manos del usuario la información pertinente que nos permitiera facilitarle, con un lenguaje y estructura sencilla, la información que el usuario requiere para realizar sus gestiones en la CNE. En este esfuerzo hay que destacar la participación activa y comprometida de la titular actual de la Dirección Ejecutiva, Licda. Julisa Ulate Arias.
- c) Con la capacitación de cierto personal estratégico de atención al usuario, que se ha impartido

con el apoyo irrestricto de la Dirección Ejecutiva, se ha logrado incrementar sustancialmente la percepción que el usuario tiene de los servicios que les brinda la CNE. Este año gracias a ese trabajo y a la aplicación de buenas prácticas, la encuesta de percepción del servicio al usuario que nos visita, refleja un cambio radical en la calificación, pasando de **un bueno y muy bueno** a un **Excelente**.

- d) Durante la recién pasada emergencia provocada por el paso del Huracán Otto, la administración de la CNE y el Sr. Presidente de la República, establecieron la obligatoriedad de que todas las unidades administrativas y operativas se sumaran a la atención de la emergencia en distintas tareas. La CS, fiel al mandato de la Ley 9158, de velar por los derechos de los habitantes usuarios de nuestros servicios, se incorporó con los dos funcionarios que tenía, a laborar no solo en la atención de consultas del público usuario, sino en el seguimiento puntual de las personas ubicadas en los albergues y en el manejo de otro tipo de información igualmente importante. Todo esto desde la perspectiva de la visión de la CS en relación con los usuarios.

#### IV. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Por el momento, en función del usuario no se aprecia ninguna deficiencia institucional visible, ni sensible que pueda hacer pensar que se esté afectando o pueda llegar a afectar a los usuarios. Únicamente por estar dentro del régimen de Servicio Civil, se ha demorado el nombramiento de la segunda persona (Asistente Administrativo) con que siempre se ha contado en esta Contraloría de Servicios. Esto último porque en la actualidad y desde diciembre 31-2016, la Contraloría de Servicios está funcionando únicamente con el Contralor de Servicios, esperando a que sea gestionado y hecho efectivo el nombramiento de la segunda persona con que debe funcionar la CS. Se debe aclarar que tal dificultad no es atribuible en ningún modo a negligencia y negativa de la Administración Superior de la CNE, se trata de simples procedimientos que se sufren retraso por efectos propios de la época.

Se adjunta una tabla donde se han anotado y resaltado las **principales deficiencias de la institución**, --se ha aclarado que son exactamente deficiencias, sino tal vez aspectos que se deben mejorar y se está en ruta de mejorarlas--- detectadas según lo reflejen los requerimientos de las personas usuarias durante el período del Informe o identificadas por la CS según los estudios que durante el año de

<b>Situaciones Institucionales por Mejorar para la CS</b>
1.-Falta de un Sub Contralor, para dar mayor cobertura a todo el país y atención de compromisos propios del quehacer de la CS. <b>Se encuentra en proceso de análisis.</b>
2.-En el caso de las unidades que regularmente les corresponde por función coordinar instancias de representación interinstitucional, en la cual se discuten y toman decisiones relacionadas con servicios a diversos usuarios, no se toma en cuenta la presencia de la Contraloría de servicios, como ente asesor y orientador. <b>Esto se encuentra en fase de análisis por parte de la Dirección Ejecutiva.</b>

#### PRINCIPALES NECESIDADES DE LAS CS

Indique cuáles son las principales necesidades que tiene la CS para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, mediante la aprobación de nuevas plazas, de reubicación de personal, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, u otras).

- a. **Lograr establecer una comunicación más fluida con las dos jerarquías principales, (Dirección Ejecutiva y Presidencia) de la CNE.**
- b. **Nombramiento de un profesional Sub Contralor. Esto es sustituir al Asistente Administrativo por un profesional de Servicio Civil 1 y convertirlo en Subcontrato. Funcionando la CS, con el número básico de dos personas.**

#### Otras necesidades:

1. **Participación del personal de la CS, actividades de capacitación en prevención y manejo de desastres, tanto dentro como fuera del país, en todas sus modalidades, para que la CS logre un mayor conocimiento, sobre cómo debe actuar la Institución con sus usuarios en situaciones de desastres y ayuda humanitaria.**

- 2. Capacitación sobre todo lo relacionado con servicio al cliente y derechos del ciudadano.**
- 3. Capacitación en materia de rendición de cuentas y manejo de procesos jurídicos, cuando hay de por medio alguna denuncia, con la institución, o alguno de sus funcionarios.**
- 4. Apoyo de la Unidad de Asesoría Legal a la CS, en aquellos casos en que las situaciones presentadas a consideración de la CS, lo amerite.**

## **V. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES**

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 servicios/productos institucionales, así como de las deficiencias y necesidades identificadas, se indican en el siguiente cuadro:

- a- ¿Cuáles han sido las recomendaciones emitidas por la CS a las autoridades superiores de la institución (jerarcas o responsables de otras dependencias responsables de brindar el servicio), en el año de gestión anterior al presente Informe Anual de Labores, para mejorar la prestación de los servicios/productos institucionales? Para ello, se les recuerda tomar como base las deficiencias institucionales identificadas en el Capítulo VIII de la presente guía.
- b- ¿Cuáles de estas recomendaciones han sido implementadas en la institución? Debe indicar las acciones concretas realizadas por el Jerarca.
- c- ¿Cuáles de estas recomendaciones no han sido implementadas? Debe indicar los motivos por los cuales no se han realizado.

La información anterior se describe en detalle en la siguiente tabla:

### Recomendaciones a las autoridades superiores:

Recomendación emitida <sup>1</sup>	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 de servicios Institucionales.	X		Se analizó la pertinencia de contar con este tipo de servicios.	Después de analizar en detalle la necesidad y de acuerdo con la afluencia promedio diaria de usuarios a la CNE, se consideró la implementación de este servicio.	La afluencia promedio diaria, semanal y mensual de usuarios a la CNE en demanda de servicios es muy baja.
Mayor cumplimiento de la Ley 8220, 9027 y 9158	X		Se han dado charlas a personal estratégico para mejorar su conocimiento en esta materia.	Se disminuido el número de casos serios y se ha dado un aumento en la calificación del usuario hacia nuestras unidades y la calidad de sus servicios.	Fue acogida y realizada.
Modificación del menú automatizado de la Central Telefónica, para incluir alternativa de acceso al usuario.	X		Se ordenó la modificación.	Central telefónica con un número en el menú, para acesar a la CS.	Fue acogida y realizada.
Nombramiento de un Sub Contralor y asignación de un vehículo parmente para mejorar el monitoreo técnico de satisfacción del usuario en cuanto a los servicios.	X	X	Se mantiene en estudio después de replantear su pertinencia.	A la espera de afinar algunos detalles sobre la pertinencia de dicha sugerencia.	Se mantiene en estudio.
Dar al sitio web una mayor interactividad, para la comunicación con el usuario.	X		Se está a la espera de un cambio en los sistemas automatizados.	Ya se inició incluyendo algunos materiales digitales y quedan otras acciones pendientes.	Fue acogida y realizada.

Fuente: Informe de Labores 2016 e información de la CS.

## VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del SNCS.

- a. Capacitar o instruir por medio de Directriz o Acuerdos de Consejo de Gobierno, sobre la importancia que tiene la implementación de las potestades que le da la Ley 9158 y su Reglamento a las CS dentro de toda la estructura institucional y organizacional del Estado costarricense.
- b. Dotar del recurso humano mínimo a todas las CS, para su adecuado funcionamiento.
- c. Señalar a los jefes institucionales, por medio de las instancias políticas del más alto nivel que correspondan, la importancia que tiene para el buen cumplimiento del compromiso ciudadano adquirido por el Gobierno, el que se incluya al personal de la Contraloría de Servicios, en todos los foros, reuniones de comité, actividades de capacitación especializada en materia de riesgo y de atención al cliente, en materia de manejo de proyectos, **sean estos de carácter nacional o internacional**, siempre que la temática tenga que ver con mejora de las condiciones en que vive el ciudadano, como usuario.

## VII. ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material divulgación, entre otros.

Se recomienda a cada CS adjuntar en los anexos todo tipo de información adicional que consideren oportuna y que le permita a la Secretaría Técnica poder sistematizar como experiencias valiosas que las CS van generando en su gestión y que sirvan de insumo para:

## ANEXO No. 1

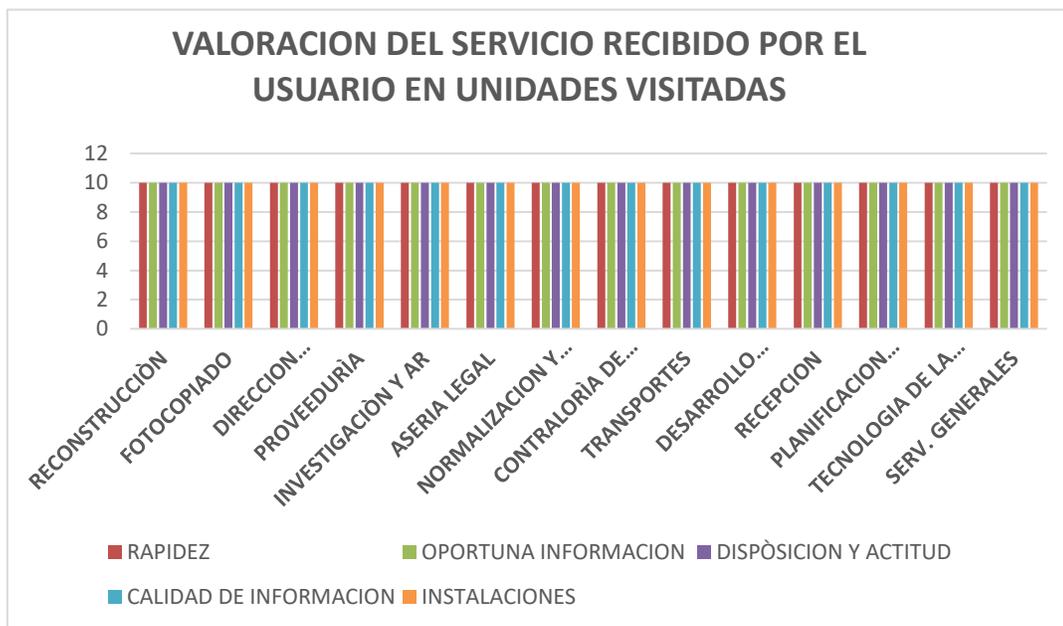
### UNIDADES MÁS VISITADAS POR USUARIOS DE LA CNE DURANTE EL 2016

UNIDADES VISITADAS	FRECUENCIA
RECONSTRUCCIÓN	1
FOTOCOPIADO	1
DIRECCION EJECUTIVA	1
PROVEEDURÌA	7
INVESTIGACIÒN Y AR	16
SEGURIDAD	5
ASERIA LEGAL	1
NORMALIZACION Y A.	3
CONTRALORÌA DE SERVICIOS	1
TRANSPORTES	2
DESARROLLO HUMANO	4
CEDO	1
RECEPCION	3
PLANIFICACION ESTRAT.	2
TECNOLOGIA DE LA INF	1
SERV. GENERALES	1

## DATOS SOBRE UNIDADES MAS VISITADAS POR USUARIOS EN SEDE-CNE 2016



DESCRIPCION DE CALIFICACION DADA POR EL USUARIO VISITANTE DE LA CNE AL SERVICIO					
UNIDADES VISITADAS	RAPIDEZ	OPORTUNA INFORMACION	DISPÒSICION Y ACTITUD	CALIDAD DE INFORMACION	INSTALACIONES
RECONSTRUCCIÒN	10	10	10	10	10
FOTOCOPIADO	10	10	10	10	10
DIRECCION EJECUTIVA	10	10	10	10	10
PROVEEDURÌA	10	10	10	10	10
INVESTIGACIÒN Y AR	10	10	10	10	10
ASERIA LEGAL	10	10	10	10	10
NORMALIZACION Y A.	10	10	10	10	10
CONTRALORÌA DE SERVICIOS	10	10	10	10	10
TRANSPORTES	10	10	10	10	10
DESARROLLO HUMANO	10	10	10	10	10
RECEPCION	10	10	10	10	10
PLANIFICACION ESTRAT.	10	10	10	10	10
TECNOLOGIA DE LA INF	10	10	10	10	10
SERV. GENERALES	10	10	10	10	10

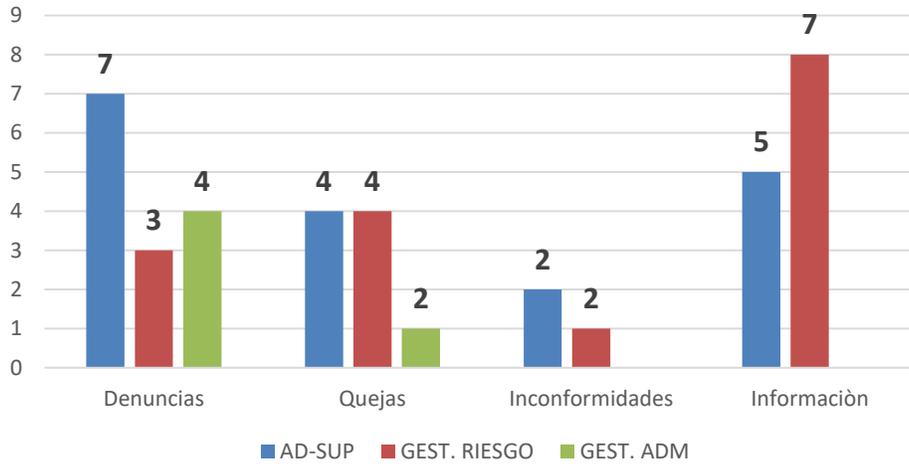


## ANEXO NO. 2

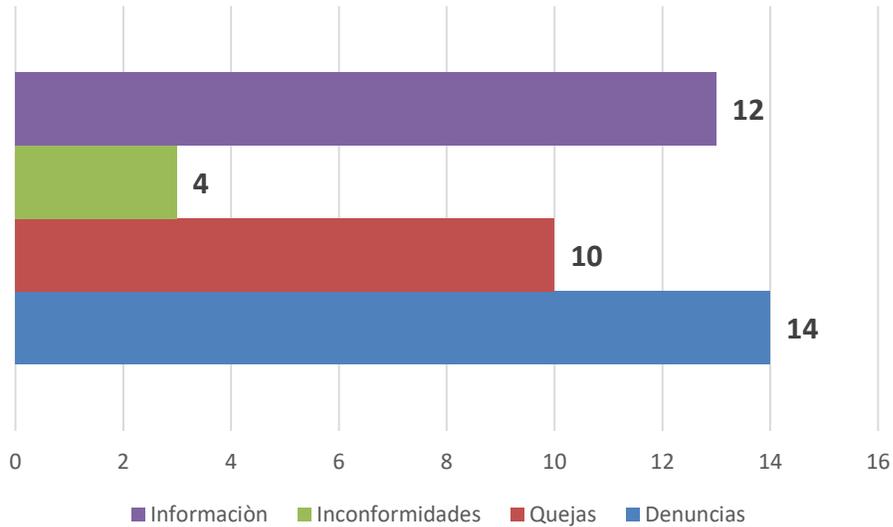
### CUADROS Y GRAFICOS SOBRE CASOS ATENDIDOS POR CS-2016

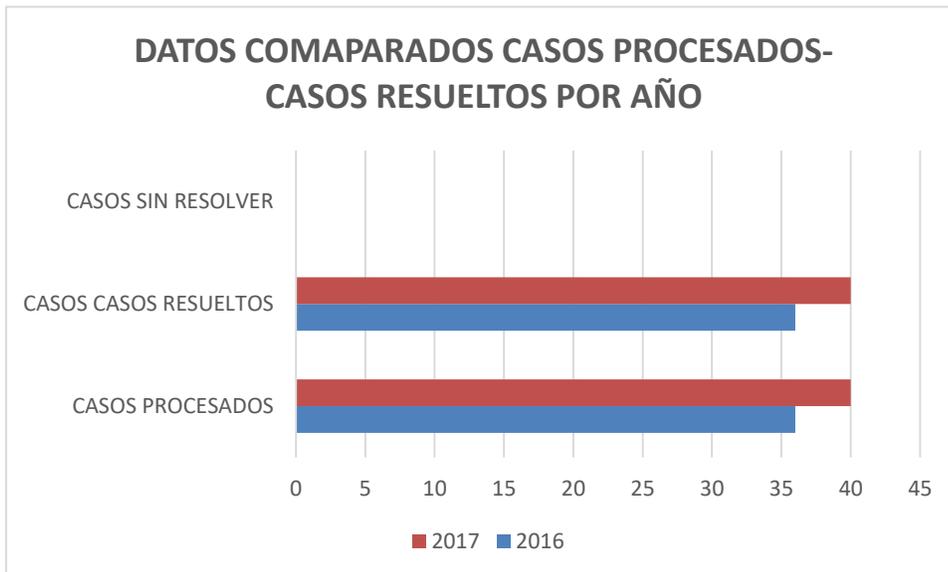
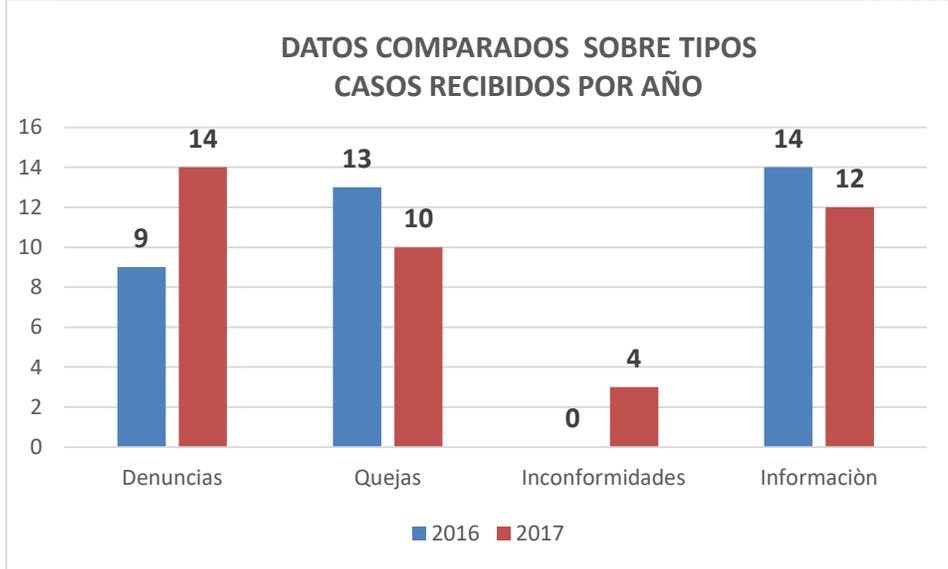
CONTRALORIA DE SERVICIOS-CNE					
CASOS ATENDIDOS Y TRAMITADOS-2016					
DEPENDENCIA DE LA CNE QUE CONOCIO Y RESOLVIO					
TIPO DE CASO	AD-SUP	GEST. RIESGO	GEST. ADM	OTROS	TOTAL CASOS RESUELTOS
Denuncias	7	3	4		14
Quejas	4	4	2		10
Inconformidades	2	2			4
Información	5	7			12
<b>CASOS POR DEPENDENCIA</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>6</b>		<b>40</b>

### CASOS ATENDIDOS Y RESUELTOS EN EL 2016



### TIPO DE CASOS RECIBIDOS Y RESUELTOS





Atentamente,

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

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

Cc: Archivo