

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

30 DE JUNIO DEL 2021

LIC JUAN CARLOS
FLORES MONGE

PRESENTACION

En ocasión a la finalización de un proceso de gestión institucional en calidad de Contralor de Servicios institucionales, corresponde a la presentación de “informe de Final de Gestión “.

Resumo en éste, los alcances, propuestas, desarrollo, acciones más relevantes, manejo y temas en los cuales, la contraloría de servicios debe ser protagonista y no un simple espectador.

Se evidencia la gestión, ámbito de acción, así como las estrategias de atención y manejo físico de la oficina.

JUSTIFICACION

Se fundamenta y justifica esta presentación en apego: “... **DIRECTRIZ CO-61 DE 24-06-2005 GACETA 131 DEL 07-07-2005**e instrucción según “...procedimiento de Presentación de los informes de fin de gestión...” aprobado mediante oficio IMAS-GG-2648-2020.

El manejo, la injerencia y el ámbito de acción de la contraloría de Servicios va más allá de ejercer lo que se estima como una oficina de quejas. (Ver ley de creación 9158 “Subsistema nacional de contralorías de servicios...”

La Contraloría de Servicios es el ente mediador, orientador, canalizador y promovente de temas en materia de atención, servicio y calidad en lo que al usuario refiere. Ayuda a posicionar y brindarle proyección y acercamiento de los servicios con las actividades comunales y servicios extramuros que promueve.

En lo que al interno refiere, es la unidad que promueve la adopción de mejoras y nuevos métodos a fin de alcanzar la simplificación, evitar excesos y mejoras en la canalización de requisitos.

Propone además recomendaciones en cuanto a formas de atención, y aplicación de mejoras en el servicio presencial a fin de mantener un mejor ambiente a usuario y funcionario.

Promueve y facilita acciones de acercamiento y capacitación, así como intercambio de experiencias entre los diversos actores y ejecutores de servicio, con mejoras que permeen espacios que nutran a la administración en acciones innovadoras y cambios sistemáticos que incidan en la prestación de servicios internos y externos de calidad a los actores.

ANTECEDENTES Y UBICACIÓN DE LA GENESIS Y EL PORQUE DE LA EXISTENCIA DE UNA CONTRALORIA DE SERVICIOS INSTITUCIONAL

La Contraloría de servicios nace según decreto ejecutivo en la Administración Calderón Fournier, reformado en la administración Figueres Olsen, y así poco a poco fueron nombrándose en todo el país unidades, en todas las instituciones cuya finalidad era formular un mejor manejo del servicio ciudadano brindado por el Estado.

Para ese entonces la Presidenta Ejecutiva en ejercicio Roxana Víquez Salazar nombra al Lic. Juan Carlos Flores Monge como Contralor de Servicios. Oficina que se creó en forma unipersonal, sin mayor apoyo que la credibilidad de la Jerarca de entonces.

Luego de dos años aproximadamente de gestión se incorpora una persona para auxiliar al servicio, misma que se trasladó internamente a fin de brindar de alguna manera apoyo a la Unidad Contralora. Situación que permanece cerca de diez años, con un apoyo mínimo, sin asignación presupuestaria, dependiendo de jerarca de turno, quien desde sus inicios es el superior inmediato.

De la década del 2010 al 2019 podría decirse que se producen reales mejoras a la aplicación del servicio, cobertura y apoyo. Se contó con oficina adecuada, cercana a la atención de plataforma de servicios, equipo y materiales, así como presupuesto propio.

Dos cosas importantes acontecen y que marcan la posición y el respeto como unidad lo que ha logrado posicionar a la misma. Una ha sido la verificación por parte de MIDEPLAN así como la Institución sobre, quién es el superior en Imperio de la Unidad, como es el Consejo Directivo. Ello permite, mayor libertad de acción, ejercer su accionar sin censura previa que limite su accionar. Respondiendo ante el ente colegiado y siendo en materia Administrativa, trámites y canalizaciones subordinado de la Presidencia Ejecutiva, Materia delegada a éste por dicho Consejo.

Como segunda acción importante, la recuperación de plaza trasladada a otra unidad y la asignación de plaza de secretario.

Todo ello en concordancia con el crecimiento, ámbito de acción, así como atención en regiones y comunidades, que crecieron exponencialmente como se dará a conocer más adelante.

Sin embargo, ello no ha sido suficiente; la contraloría de servicios debe extenderse físicamente a las unidades regionales que han crecido también en

servicios y personal. Además, la complejidad de atención mueve a pensar en un trabajo en las regiones, con el fin de proyectarse como una unidad de orientación y coadyuvante hacia estas unidades sobrecargadas en la demanda y que necesitan una labor solidaria de las unidades centrales. Ha sido presentada a Consejo Director una modificación y ampliación en la cobertura, con la apertura de 5 oficinas en las regiones, con el fin de tener presencia en las mismas y poner los servicios de la misma más cerca del usuario. No fue aprobada en su momento, pero creemos que, con la demanda y crecimiento, se hace cada vez más necesaria.

Labor sustantiva Institucional y Contralora

El artículo según de la ley 4760 infiere sobre la finalidad de la existencia del Instituto Mixto de Ayuda Social:

Artículo 2.-...” El IMAS tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, y controlar un plan nacional destinado a dicho fin...”

Visionario desde los años 70 de creación de esta institución, fue el legislador por cuanto la Pobreza es un mal mundial y que cada gobierno ha pretendido paliar, de tal manera que la misma pueda reducirse o aminorarse o como el fin que se tuvo preceptuado como es llegar a su eliminación.

El IMAS tiene la facultad en dicha ley de receptor impuestos, ayudas, así como donar, a la persona, grupos o personas jurídicas cuya calificación en pobreza y manejo comunal a personas pobres así se determine.

Las Contraloría de Servicios es la unidad junto con las que posee el IMAS reguladoras y fiscalizadoras, a quien corresponde, promover la calidad, el servicio, mejoras y que los mismos se presten de la mejor manera posible.

“. Artículo 11

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.”

De tal manera que las contralorías de servicio son por así decirlo los visores de la ejecución, que, además se brinde oportuna y eficazmente el mejor servicio y la calidad, sin obviar el control y manejo.

Proyección y labores de coordinación entre órganos institucionales

La participación de los actores, en las Áreas Regionales de Desarrollo Social, las Unidades Locales y todo el aparato administrativo de la institución hacen que la labor de la unidad contralora sea relevante. Para ello fue y es vital, la credibilidad, transparencia en el manejo y direccionalidad en las gestiones llevadas a cabo.

Llevar a cabo el manejo de gestiones ciudadanas de los habitantes no es una labor sencilla ya que debe conciliarse desde la óptica de la mediación entre las partes en conflicto.

El manejo usuario, guardando y tutelando sus derechos, frente a los criterios y posiciones del personal a cargo de la actividad primaria, así como el tema de probabilidades de acciones administrativas que pueden tener tropiezos, significa una labor articulada y sensible, con proyección a la mejora para brindar un servicio y respuesta en tiempo y resolución atinada.

CAMBIOS MEJORAS PROCESOS DE CONTROL

No cabe duda que el entorno en que se desenvuelve la contraloría de servicios se remozca con el establecimiento de medidas regulatorias, y mejoras a la calidad del servicio derivadas en las siguientes regulaciones:

- N°7476 Ley contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia
- N°7494 Ley Contratación Administrativa y sus reformas
- N°7586 Ley Contra la Violencia Doméstica
- N°7600 Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad
- N°7899 Ley contra la Explotación Sexual de Personas Menores de Edad
- N°8017 Ley General de Centros de Atención Integral
- N°8220 Ley Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos
- N°8292 Ley General de Control Interno
- N°8422 Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito
- N°8563 Ley de Fortalecimiento Financiero del Instituto Mixto de Ayuda Social
- N°8720 Ley de protección a víctimas, testigos y demás sujetos intervinientes en el proceso penal
- N°8968 Ley Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales
- N°9095 Ley Contra la trata de personas: Llamada Ley contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas
- N°9097 Ley Regulación del Derecho de Petición

- N°9137 Ley Creación del Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado
- N°9158 Ley Regulatoria de las Contralorías de Servicios
- N°9220 Ley Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, se adiciona el inciso ñ) al artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares
- Decreto Ejecutivo N° 30438-MP del 19/04/2002, “Reglamento a la Ley No. 7935 Ley Integral para la Persona Adulta Mayor”
- Decreto Ejecutivo N° 33678 Reglamento sobre los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en la Administración Pública
- Decreto Ejecutivo N° 34413 Creación de la Comisión Intersectorial y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital
- Decreto Ejecutivo N°35873-MTSS Reforma a Ley 8783 (13 de octubre del 2009) de Desarrollo Social y de Asignaciones Familiares, artículo 3, Inciso H y K y su Reglamento, artículo 20
- Decreto Ejecutivo N° 36855-MP-MTSS-MBSF, Reglamento Orgánico del Instituto Mixto de Ayuda Social

A lo interno

La Contraloría de Servicios tiene una regulación clara que le permite adecuar toda la direccionalidad de la legislación nacional, al entorno de su quehacer.

Cuenta con:

1. Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del IMAS del año 2017.
2. Protocolo de Atención y Servicios para Habitantes de la República en la Contraloría de Servicios del IMAS del año 2020.
3. Reglamento para la Atención en el IMAS de las Denuncias sobre Actos de Corrupción y Enriquecimiento Ilícito, en el Ejercicio de la Función Pública.

Resumiendo, del año 1993 que la Contraloría de Servicios existe como una unidad institucional a la fecha, el crecimiento, manejo y proyección ha sido muy fuerte y se ha cimentado en la organización de tal manera que ha logrado posicionarse en control y transparencia institucional, siendo de gran confianza en la medida que crece cada día la demanda del usuario.

Sistema de Control Interno

Seguidamente se presenta algunos ejemplos gráficos de los resultados de la evaluación de estado de cumplimiento, tema que nos satisface y ha permitido crecer a la Contraloría de Servicios, fortaleciendo sus controles, estándares de servicio y metas de trabajo

Gráfico del Estado de Cumplimiento Por Componente

Componente: Incluir Todos
Consolidar con sub-unidades: No
Periodo: 02/05/2018 - 31/12/2018
Dependencia: Contraloría de Servicios
Autoevaluación: Autoevaluación SCI 2018
Ciclo: Anual
Tipo de Autoevaluación: Autoevaluación con Plan de Mejora
 Seguimiento 0 0 0 0
 Sistemas de 6 1 0 7
 Información
 Actividades de Control 10 0 0 10
 Valoración de Riesgo 0 0 0 0
 Ambiente de Control 7 1 0 8
Componente



DICTAMEN DE EVALUACION DE PROCESO
 Según datos de Unidad de Control interno.

Resultados

En el caso de Contraloría de Servicios, los resultados de lo llevado a cabo para la Autoevaluación 2018 los resultados son los siguientes:

Evaluación del Proceso Gestiones Ciudadanas

Componente Ambiente de Control				
Norma		Medio de Verificación / Acción de Mejora	Lo definió acertadamente	Observaciones de la UCI
2.3.2 Elementos informales de la ética institucional	1. ¿Se encuentran claramente definidas las conductas, relaciones o situaciones inconvenientes incompatibles para los(as) funcionarios(as), con el fin de evitar los conflictos de interés en relación con los objetivos y metas que deben cumplir y el	Definidas los posibles conflictos de interés y las conductas no permitidas en una norma, lineamiento	Si	El medio de verificación es claro acerca de la normativa en que se define los eventuales conflictos de interés.

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

	marco jurídico correspondiente? ¿Se han establecido por escrito y se encuentran divulgadas?			
2.5.2 Autorización y aprobación	2. ¿Se han comunicado formalmente las medidas de control dirigidas a las unidades o el personal que lo requiera?	Oficios- nombre del procedimiento actualizados y comunicados	No	Lo manifestado en el medio de verificación es ambiguo, se requiere que sea más concreto.
1.2 Objetivos del SCI Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.	3. ¿Verifica el cumplimiento de los mecanismos de control para evaluar la eficiencia y eficacia en el desarrollo de las operaciones, actividades y tareas bajo su responsabilidad?	Documentos de verificación (seguimiento en campos -minutas-reuniones documentadas	Si	Los medios de verificación refieren la forma concreta de realizar las verificaciones en la Contraloría de Servicios.
1.9 Vinculación del SCI con la calidad	4. ¿Se cuenta con una definición de puntos clave para el control de calidad a aplicar en los servicios y productos que se generan?	Definidos controles para verificación de calidad del servicio o producto (indicar procedimiento)	Si	Refieren a controles normativos y necesarios vinculados a la calidad del servicio.
1.2 Objetivos del SCI d. Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.	5. ¿Se hace una verificación de los lineamientos y/o directrices para el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico aplicable a las actividades que ejecutan?	Controles de verificación del cumplimiento de (conciliaciones o registros de supervisión)	No	El medio de verificación no es consecuente, corresponde a un comentario y apreciación.
2.5.2 Autorización y aprobación	6. ¿Se han definido medidas para asegurar la coordinación de acciones clave con otras unidades de la Institución, que depende de sus productos o servicios?	Actividades de coordinación para plazos	No	El medio de verificación no refiere a los mecanismos de coordinación con las demás instancias.
2.5 Estructura organizativa	7. ¿Existen y son del conocimiento del personal, documentos actualizados donde se describa de acuerdo con la estructura organizacional, las actividades, relaciones de coordinación y otros aspectos clave para el proceso escogido por su Unidad?	Definición de responsabilidades por escrito o correos	No	Se hace referencia a lo que se hace, pero no a cómo se encuentran definidas las responsabilidades.
2.4 Idoneidad del personal	8. ¿Se ha definido un procedimiento para la inducción de un(a) funcionario(a) nuevo(a) o en una labor nueva?	Procedimiento de inducción acorde al puesto	Si	La acción de mejora tiende a subsanar la debilidad señalada.
Componente Actividades de Control				
4.1 Actividades de control	9. ¿Se dispone y se han comunicado	Revisión de los controles que se	No	Hace referencia a normativa interna y

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

	formalmente lineamientos para la realización periódica de la evaluación de los controles aplicables al proceso, y la implementación de las medidas correctivas requeridas?	aplican (se revisa su eficacia) pueden ser lista de chequeos, supervisiones o lineamientos.		externa, pero sin embargo no indica si se revisa los controles que se llevan a cabo.
4.2 Requisitos de las actividades de control	10. ¿Divulga y comunica por escrito las medidas de control implementadas?	Comunicación formal de los controles y su aplicación	No	No indica si los controles son comunicados y cómo se verifica su aplicación.
4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información	11. ¿En relación con los documentos que apoyan las transacciones, actividades y hechos significativos del proceso seleccionado por su unidad, se ha regulado sobre los niveles responsables de su elaboración, revisión y autorización?	Definidos niveles de autorización de los documentos que se generan	Si	Señala que se encuentran incluidos en normativa de aplicación.
4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional	12. ¿Se han definido los(as) funcionarios(as) responsables de llevar esos registros de la información relevante, así como lineamientos sobre la calidad de éstos?	Lineamientos para la revisión y registro de información clave en un procedimiento o lineamiento	Si	El medio de verificación es concreto para las gestiones ciudadanas y lo definido al efecto para la contraloría de servicios.
4.4.1 Documentación y registro de la gestión institucional	13. ¿Se han establecido y encuentran formalizados los procedimientos sobre la periodicidad con que se deben conciliar los registros de la información a fin de verificar su exactitud y enmendar errores?	Procedimientos actualizados	Si	Brindan detalle incorporando en los informes.
4.4.2 Formularios uniformes	14. ¿En su unidad se aplican listas de chequeo u otros mecanismos para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los manuales o procedimientos?	Documentación de lo aplicado	Si	El medio de verificación se ajusta en el sentido que se realiza mediante informes de atención o no atención.
4.2 Requisitos de las actividades de control	15. ¿Contienen los manuales o documentos respecto del proceso seleccionado los puntos de control claves para minimizar los riesgos que se puedan presentar?	Definición de puntos claves de control (puede ser en manual o procedimientos)	Si	El medio de verificación es congruente.
4.5.1 Supervisión constante	16. ¿Los controles implementados permiten una supervisión antes, durante y después de su ejecución de las	Procedimientos, actividades de supervisión y revisión de informes de seguimiento para la	Si	El medio de verificación se ajusta a las 3 fases.

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

	actividades del proceso?	del corrección		
4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	17. ¿Se cuenta con lineamientos sobre la responsabilidad de supervisar que lo que se autoriza o aprueba está de conformidad con el marco técnico aplicable a esta, para asegurar la integridad de las actividades?	Procedimientos, de actividades de supervisión y revisión	No	El medio de verificación hace referencia al cumplimiento de normativa, procedimientos externos.
4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información	18. ¿Cuenta con lineamientos sobre la confiabilidad de la información que se usa para la toma de decisiones?	Controles para contar con información sin errores y revisada	Si	El medio de verificación es congruente.
Componente Sistemas de Información				
5.6.2 Oportunidad de la información	19. ¿Existen medios manuales o computarizados que permitan monitorear y controlar trabajos pendientes, en proceso y terminados por cada funcionario(a)?	Actividades de seguimiento de actividades se cumplan en plazo	Si	Refieren a informes que realizan
5.6.3 Utilidad de la información	20. ¿Existen medios manuales o computarizados que permitan retroalimentar la planificación de las actividades claves del proceso?	Cumplimiento de las actividades para generar información	No	El medio de verificación es congruente.
5.6 Calidad de la información	21. ¿Se han definido los responsables de evaluar y promover periódicamente mejoras a los mecanismos de comunicación e información que se utilizan que mejoren la eficacia del proceso?	Sesiones de revisión para la mejora de la información que se genera	No	El medio de verificación no responde directamente a la revisión y mejora de la información generada.
5.8 Control de sistemas de información	22. ¿Existen restricciones de acceso tanto a los archivos físicos como a la información que se mantiene en medios electrónicos, de aquella información sensible?	Controles archivos físicos y respaldo de información digital	Si	Es congruente en el sentido que señala la confidencialidad de los archivos.
5.4 Gestión documental	23. ¿Se realizan los respaldos en los medios externos de la información clave de los procesos para la recuperación de la información en caso de pérdida (siniestros, desastres naturales, manejo inadecuado, fallas tecnológicas)?	Respaldo en medios externos	Si	El medio de verificación es congruente.
5.7.3 Oportunidad de	24. ¿Existen por escrito los criterios para la	Identificación de la información que debe	Si	Existe claridad entre lo que se puede y debe

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

comunicación	disposición de la información de consulta permanente por público interno y externo que requirieran?	estar disponible a lo interno y externo		divulgar y lo que se tiene por confidencial.
5.7.4 Seguridad de la comunicación	25. ¿Se han comunicado los procedimientos que regulen la comunicación de la información que se procesa y genera (tipos de comunicaciones, medios utilizados y plazos)?	Definición de plazos y los medios para la comunicación de la información	Si	Señalan que es a lo interno de la dependencia en razón de la naturaleza de sus actuaciones.

Documento tomado de los Resultados de Autoevaluación Sistema de Control Interna Lic. Laura Cisneros 2018.

“En términos generales el producto de la evaluación de la Contraloría de Servicios genera valor en el entendido que además de ser pocas las debilidades señaladas y la procedencia de importante cantidad de medios de verificación, se observa que la dependencia se logra identificar con el proceso, muestra compromiso y congruencia con sus respuestas en el afán de evaluar las debilidades y fortalezas respecto de la gestión ciudadana.”

No hay duda de que el trabajo y manejo en las gestiones ciudadanas como un pilar sustancial del servicio ciudadano, garantiza según los resultados de gestión de control interno un manejo adecuado y dentro de los parámetros del mejor manejo.

SEGUIMIENTO MEDIDAS DE ADMINISTRACION VINCULADAS AL POI POG 2020

Unidad	Causa	Evento	Consecuencia	Planes	Términos	P Inicio	P Final	Avance	Observaciones
Contraloría de Servicios	Alta demanda y poco personal en la Contraloría de Servicios (CS) y ausencia institucional en las comunidades por parte de la CS	Se atención de personas beneficiarias. Opinión de laboratorios. Pérdidas económicas. Opciones. Ampa.	Planificación de un plan de fortalecimiento para la Contraloría de Servicios.	Identificación de beneficiarios para el fortalecimiento de la Dependencia de Servicios.	31-07-2019	30-06-2019	100%	Se realizó en ferias ciudadanas donde se realizó la consulta de manera verbal a las personas para identificar oportunidades de trabajo, LA cual estas Pertenecientes en el plan de trabajo de la Contraloría.	Se acepta el % de avance y la justificación
				Requisito de plan de fortalecimiento de la Dependencia de Servicios	01-10-2019	16-12-2019	100%	Se lleva un control de cumplimiento de las acciones mediante un excel el cual tiene al subgerente administrativo como el profesional de Contraloría. Deben el control y se le informa al Contralor de Servicios	Se acepta el % de avance y la justificación
				Definición cronograma de plazos.	02/09/2019	30/09/2019	100%	Se genera la lista de actividades administrativas en la Contraloría	Se acepta el % de avance y la justificación

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

Correo: Juan Carlos Flores Monge - Outlook - Google Chrome
outlook.office.com/mail/deeplink

Seguimiento medidas administracion P | Descargar | Imprimir | Guardar en OneDrive | Mostrar correo electrónico

Seguimiento Medidas de Administracion POI-POGE 2020

Descripción de la medida	Estado	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de término	Avance (%)	Observaciones
Revisar el detalle organizacional a los niveles y planes de apoyo de la Contraloría de Servicios.	Completada	Contraloría de Servicios	03/02/2020	30/04/2020	0%	Se solicita el cambio de personal para ser incluido en la clasificación del Plan de Trabajo del 2021 que se realiza en el mes noviembre del 2020.
Revisión del cumplimiento de los requisitos de control y supervisión en el plan de trabajo de los niveles de apoyo.	Completada	Contraloría de Servicios	06/01/2020	21/01/2020	0%	Se solicita el cambio de personal para ser incluido en la clasificación del Plan de Trabajo del 2021 que se realiza en el mes noviembre del 2020.
Correr mantenimiento y mejoras a los sistemas de las diferentes comunidades de nuestra zona.	Completada	Comunidades	02/09/2019	28/11/2019	100%	Se realiza una gira en la zona de Quetzaltenango visitando todas las UDICS para verificar el estado de los equipos de trabajo y la importancia de atender los problemas en tiempo y forma.
Dar a conocer a las familias beneficiarias los resultados de los procesos de atención de las personas beneficiarias de la Unidad, considerando:	Completada	Comunidades	01/07/2019	06/08/2019	100%	Se genera informe en colaboración con el área de soporte y áreas de referencia para la información de los beneficiarios de los procesos correspondientes: áreas Prevención, Atención General.

La Unidad de Control Interno Institucional, emitió el siguiente dictamen en el año 2021:

Dependencia: Contraloría de Servicios

Análisis efectividad de las medidas de riesgos:

En el presente documento, se brinda el resultado de los niveles de riesgos y efectividad de las medidas, para los riesgos Operativos POI-POGE 2020, con el detalle del análisis realizado durante la sesión de fecha 2 de junio de 2021.

La valoración y administración de los riesgos se realiza con el objetivo de ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable, para lo cual estos se evalúan mediante con el análisis de los controles existente y el efecto en el nivel de los riesgos una vez concluidas las medidas de mitigación. Esto, como parte de la etapa de revisión de los riesgos.

Detalle de los Riesgos por Nivel

Detalle de riesgos por nivel	Inherente (evaluación sin controles)	Controlado (nivel de riesgo con el efecto de los controles identificados)	Revisado (nivel de riesgos residual, aplicando la efectividad de las medidas)	Área de Impacto	Aceptabilidad del Riesgo
<p>Causa: Alta demanda y poco personal en la Contraloría de Servicios (CS), ausencia institucional en las comunidades por parte de la CS</p> <p>Evento: Percepción subjetiva o falta de información por parte del habitante para ser atendido</p> <p>Consecuencia: No atención de personas beneficiarios. Omisión de información. Pérdidas económicas.</p>	Alto	Alto	Alto	Imagen institucional	No aceptable (pendiente de concluir medidas)

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

Demandas. Ampa			Cerrado		
Causa: No atención de personas beneficiarios. Omisión de información. Pérdidas económicas. Demandas. Ampa Evento: Informe anual de la Contraloría de Servicios no se adapte a la estructura propuesta por MIDEPLAN. Consecuencia: Informes con poco detalle u omisión de información.	Bajo	Bajo	Cerrado	Objetivos	Cerrado por encontrarse administrado
Causa: Estándar de canalización de las gestiones ciudadanas, fuera del plazo de las 24 horas. Evento: Canalización poco oportuna de la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas. Consecuencia: Gestiones ciudadanas sin la debida atención.	Moderado	Bajo	Bajo	Objetivos	Aceptable
Causa: No se brinde el debido seguimiento cuando se establezcan los planes institucionales. Evento: Omisión de riesgos por parte Contraloría de Servicios que podrían afectar el objetivo de riesgos Institucionales. Consecuencia: Posible deterioro en el servicio.	Alto	Alto	Cerrado	Objetivos	Cerrado, eliminado
Causa: Omisión del conocimiento de las unidades que canalizan las gestiones ciudadanas Evento: Inatención de las recomendaciones establecidas por la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas presentadas. Consecuencia: Posibles amparos; apelaciones de resultados.	Extremo	Alto	Alto	Imagen institucional	No aceptable, se definió nueva medida de administración
Última Línea					

De los riesgos analizados, 2 son cerrados ya que de la revisión:

- En el caso del riesgo “Omisión de riesgos por parte Contraloría de Servicios que podrían afectar el objetivo de riesgos Institucionales”, el mismo desaparece al incorporarse formalmente el seguimiento constante de la gestión de control interno de los planes y riesgos definidos dentro de la planificación y los seguimientos trimestrales.

- En el caso del riesgo “Informe anual de la Contraloría de Servicios no se adapte a la estructura propuesta por MIDEPLAN”, se señala en la revisión del control “Recomendaciones del informe de MIDEPLAN” que los informes de la Contraloría se encuentran homologados por MIDEPLAN.

Dos de los riesgos en nivel Alto, permanecen en el mismo nivel:

El riesgo “Inatención de las recomendaciones establecidas por la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas presentadas”, al ser revisado, pese a que con la efectividad de la medida disminuye en un nivel su probabilidad, permanece en nivel alto, por lo que continúa siendo administrado.

Riesgos: Percepción subjetiva o falta de información por parte del habitante para ser atendido, con una medida por concluir, así como la mejora de los controles con efectividad “Repetible “...”

Área de impacto de los riesgos

Los riesgos definidos por Presupuesto, su impacto se dirige afectar:

- Cumplimiento de objetivo (3) 1
- Imagen Institucional 2

Probabilidad	Muy alta 5					
	Alta 4			1		
	Media 3					
	Baja 2	1				
	Muy baja 1					
		Insignificante 1	Baja 2	Media 3	Alta 4	Catastrófica 5

Realizado el análisis de la efectividad de las medidas concluidas, la revisión de controles y los resultados sobre los niveles de riesgo, se observa cómo se presentan cambios producto de la gestión efectiva, y que permanece un riesgo en nivel Alto. A este riesgo, nuevamente de forma oportuna, se asocian medidas de administración para dirigir esfuerzos en que una vez que éstas

sean concluidas, el nivel de este riesgo logre ubicarse en un nivel aceptable de conformidad con la metodología institucional.

Efectividad de las medidas

De 3 medidas de administración se encontraban diseñadas y con seguimiento, los resultados de la efectividad fueron determinadas como efectivas. Según se muestra:

Adicionalmente se propusieron las siguientes medidas de administración para el riesgo “Inatención de las recomendaciones establecidas por la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas presentadas”:

Medida de administración	Riesgo
Capacitación a entes externos sobre la gestión de la CS y el manejo de referencia de estos entes al IMAS en relación con las competencias / servicios que se brindan (I trimestre 2022)	Se de una percepción subjetiva o falta de información por parte del habitante.
Programar talleres para la comunicación del nuevo protocolo a las personas funcionarias (diciembre 2021- I trimestre 2022)	
Análisis del protocolo establecido por la SGDS para el manejo de denuncias y quejas.	Debe ser analizada por la Comisión Gerencial de Control Interno

Resultados de la revisión de los controles

Como parte de la revisión de riesgos se evalúa los controles existentes vinculados a los riesgos y se analizó la existencia de nuevos, conforme, obteniendo como resultado que se adicionan 5 controles y se da cambio en la evaluación de 1 de ellos viéndose fortalecido pasando de Repetible pero intuitivo a Definido.

El detalle de los controles para cada riesgo es el siguiente:

Riesgos	Controles	Existentes	Nuevo
Percepción subjetiva o falta de información por parte del	Formulario de Gestiones del	Definido	
ciudadanas			

Riesgos	Controles	Existentes	Nuevo
habitante para ser atendido			
	Enlaces en la ARDS para la comunicación de información y manejo de buzón de sugerencias		Repetible pero intuitivo
	Guía de usuario	Definido	
Canalización poco oportuna de la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas.	Protocolo de atención	Definido	
Inatención de las recomendaciones establecidas por la Contraloría de Servicios ante las gestiones ciudadanas presentadas.	Informes trimestrales	Definido	
	Aprobación y comunicación en el año 2021 Protocolo de atención y servicio para habitantes de la República en la CS del IMAS.		Definido
	Procesos de inducción para comunicar el quehacer de la Contraloría de Servicios		Definido
	Informar a las instancias involucradas el trámite de las gestiones ciudadanas la importancia de su debida canalización		Repetible pero intuitivo

Tomado del Documento Análisis Efectividad de las Medidas de Riesgos de la Unidad de Control Interno Licda. Guadalupe Sandoval 2021.

En el caso de controles evaluados Repetible pero intuitivo, se aprecia que éstos son los controles que son incorporados como controles nuevos, por lo cual se interpreta que su integración es reciente y requiere de formalidad en su aplicación y se lleven a cabo actividades de seguimiento a su aplicación, además de fortalecer con esto el ambiente de control y se tendría además un efecto en el nivel de los riesgos a los que se ven asociados, ya que en nivel repetible pero intuitivo no contribuye a disminuir los niveles de riesgo.

Conclusiones

La Contraloría de Servicios inicialmente contaba con 5 riesgos de los cuales 3 de ellos se encontraban en nivel alto y 2 en nivel bajo. Los 3 riesgos en nivel alto se administraban con una medida de administración cada uno, de estos riesgos uno de ellos fue cerrado y dos permanecen en el mismo nivel, por lo cual es necesario la implementación de las medidas nuevas y la mejora de los controles en niveles de "Repetible", por lo que se le diseñan 3 medidas de administración nuevas:

- Capacitación a entes externos sobre la gestión de la CS y el manejo de referencia de estos entes al IMAS en relación con las competencias / servicios que se brindan.
- Programar talleres para la comunicación del nuevo protocolo de atención a las personas funcionarias.
- Análisis del protocolo establecido por la SGDS para el manejo de denuncias y quejas.

Producto de la revisión además se adicionan controles nuevos, con lo que se logra fortalecer el ambiente de control adicionalmente.

Por lo todo lo anterior, los resultados de la Gestión de Riesgos muestran un adecuado seguimiento a los planes de administración de riesgos. Las medidas de administración completadas una vez realizada la verificación de su efectividad y realizado el análisis se obtiene que las mismas contribuyen al ambiente de control al incorporarse como controles.

Principales Logros de Gestión

Además de los logros en materia de mejoras, control y calidad, un poco descritas líneas supra es importante indicar otras mejoras plausibles y que brindan valor agregado a la transparencia, calidad y eficacia en el servicio:

1.-Reglamento contraloría de servicios.

Regula el mejor manejo, establece los parámetros para mejoras y administración del mejor servicio, su aplicabilidad, confidencialidad y garantía al usuario de un manejo adecuado a sus gestiones, y para el IMAS la garantía que se lleva a cabo el servicio de acuerdo a normas de control adecuadas.

2.-Protocolo de atención a los habitantes de la república.

Establece el mejor manejo, la inserción de gestiones, y la forma de llevar a cabo el trámite de las gestiones, orientaciones y quejas que promueve el ciudadano ante la Contraloría de Servicios.

Dos instrumentos que vienen a garantizar el primero los alcances, manejo regulación en el servicio contralor. El segundo las formas de atención, manejo e inserción de gestiones ciudadanas.

Mejoras en la atención

1. Acceso del habitante a través de la página web www.imas.gocr
2. Servicios de gestiones ciudadanas formularios dispuestos en línea o presencial a través de formularios.

3. Atención personalizada ya se vía privada o telefónica.
4. Buzones regionales.
5. Disponibilidad de atenciones en los correos institucionales de los funcionarios.

Las mejoras anteriores han colaborado en extender los servicios institucionales a través de medios al alcance del usuario.

Mejora Física.

Sin duda, la reubicación de la Contraloría de Servicios a la planta baja, cerca del Lobby, con tres oficinas individuales ha sido ideal para atender al usuario de la mejor manera.

Resta por llevar a cabo y cumplir con el Acuerdo de Consejo Directivo, el hacer privado la atención de tal manera que la persona externe su sentir en privado y no en oficinas tipo cubículo, como las actuales. Dichas mejoras quedan pendientes hasta que la administración las incluya en las prioridades presupuestarias del próximo ejercicio presupuestario, ya que no se consideró la propuesta de esta Unidad Contralora para tal fin.

Sistemas de atención

Muy importante es el hecho de contar con un sistema de Contraloría de Servicios que garantice el manejo digital de las gestiones ciudadanas, mide tiempos, brinda estadísticas y recibos para el ciudadano, comunica a los medios enviados por el habitante y promueve la mejora en la respuesta y resolución.

Es administrado por el personal de la Contraloría de Servicios únicamente con el servicio exclusivo en uso y manejo además con la regulación del caso en materia de confidencialidad absoluta según ley de control interno, así como el reglamento de la misma Contraloría.

Imagen sistema



Estructura física y acciones de terceros en un plan de mejoras a la contraloría de servicios.

Producto de las disposiciones del consejo director, jerarca en imperio de la Contraloría de Servicios se creó todo un planteamiento de apoyo a este despacho, mismo que evidenciaba el manejo propio y de la oficina, así como la intervención de terceros en apoyo a la oficina brindándole apoyo a su quehacer y dando valor agregado a su interacción institucional.

Se presenta seguidamente, cuadro resumen y cronograma de apoyo producto del plan de mejora.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
Tarea	Responsables	Actividades	Estado	Fecha de inicio	Fecha de vencimiento	¿Finalizada o vencida?	Notas	Oficio de Respuesta.
Capacitaciones asistentes administrativos ULDS	Contraloría de Servicios, Desarrollo Humano, Subgerencia Desarrollo Social	Prepara el material de la capacitación, emisión y entrega de oficios de convocatoria, aval para asistencia de personas	Completada	Tercer trimestre 2019	Tercer trimestre de Noviembre	Finalizada	Oficio IMAS-CD-C.S.C-111-2019,	Capacitación 26 de agosto, Juan Carlos Flores y Gabriel Quiros brindaron una capacitación en el auditorio con la presencia del presidente Juan Luis Bermúdez, la inducción se dio por medio de una facilitadora.
TCU Contraloría de Servicios	Desarrollo Humano, Contraloría de Servicios	Coordinar con las Universidades para que se remita potenciales estudiantes	Completada	Permanente	Permanente	Finalizada	Oficio IMAS-CD-C.S.C-138-2019	No hay respuesta consultar a secretaría
Mantener la lista actualizada de la distribución del funcionamiento	Desarrollo Humano	Actualización del talento humano dentro de la estructura institucional	En curso	Permanente	Permanente	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-63-2020	Se envió oficio el 28/05/2020

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

Inducción para colaboradores de la Contraloría	Subgerencia de Desarrollo Social / Contraloría de Servicios	Participación en la inducción	Completada	Segundo cuatrimestre 2019	Segundo Cuatrimestre 2019	Finalizada	Oficio IMAS-CD-C.S.C-139-2020	IMAS-SGDS-1773-2019
Dar a conocer el reglamento de servicios y otorgamiento de beneficios	Subgerencia de Desarrollo Social / Contraloría de Servicios	Participación en la sesión	Completada	Tercer cuatrimestre 2019	Tercer cuatrimestre de 2019	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-43-2020	Se coordinar on reuniones durante el mes de abril y mayo con las diferentes áreas quedand o pendiente reunirse con Asesoría Jurídica
Profesional de Sistemas de Información como enlace	Contraloría de Servicios / Subgerencia de Desarrollo Social / Sistema de Información Social	Oficio de Solicitud	Completada	Segundo cuatrimestre 2019	Segundo Cuatrimestre 2019	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-140-2019	IMAS-SGDS-1772-2019
Priorización de la asignación de los beneficios institucionales	Subgerencia de Desarrollo Social	Oficio de Solicitud	Completada	Permanente	Permanente	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-141-2019	IMAS-SGDS-1771-2019
Ampliar el alcance de perfil de consulta de las personas que atienden en la plataforma de servicios	Contraloría de Servicios / Subgerencia de Desarrollo Social / Sistema de Información Social	Coordinar con el área de servicios generales para contar con la anuencia de la jefatura de la plataforma	En curso	Tercer cuatrimestre 2019	Tercer cuatrimestre 2019	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-142-2019	IMAS-SGSA-ASG-307-2019

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

		istas para que se les amplíe el perfil de consulta						
Oficio a la Subgerencia de Desarrollo Social para que se atiendan las gestiones en tiempo y forma	Subgerencia de Desarrollo Social / Contraloría de Servicios	Remitir copia a la jefatura regional	Completada	Segundo cuatrimestre 2019	Segundo Cuatrimestre 2019	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-63-2019	IMAS-GG-1352-2019
Instruir a las personas profesionales de las UIPER para la revisión de buzones	Subgerencia de Desarrollo Social / Personas Profesionales de las UIPER	Realizar oficio	Completada	IV Cuatrimestre 2019	IV Cuatrimestre 2019	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-03-2020	Áreas regionales envías las cartas a la contraloría, sin embargo, por la emergencia por el momento no se están recibiendo
Solicitud de mejora de estructura física	Contraloría de Servicios / Subgerencia de Soporte Administrativo	Plantear la solicitud a la subgerencia de Soporte Administrativo	En curso	Primer Trimestre 2020	Primer Trimestre 2020	Vencida	Pendiente de concurso de empresas, dada a la emergencia nacional el presupuesto fue utilizado para la misma, esto va a	

INFORME DE FINAL DE GESTION CONTRALOR DE SERVICIOS

							generar un retraso importante en la acción.	
Propuesta de mejora del Sistema de la Contraloría	Contraloría de Servicios / Tecnologías de Información	Elaborar propuesta	En curso	Primer Trimestre 2020	Primer Trimestre 2020	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-64-2020	Se actualizó el sistema de la Contraloría de Servicios
Diagnostico para visualizar los motivos de atención	Contraloría de Servicios	Elaborar diagnostico	No iniciada	Primer Semestre 2020	Primer Semestre 2020	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-110-2020	Se incorporó motivos de atención en el sistema de la Contraloría de Servicios
Actualizar el Protocolo de Atención para los Habitantes de la República	Contraloría de Servicios / Asesoría Jurídica y Planificación Institucional / Gerencia General	Coordinar con la subgerencia de gestión de recursos sobre la propuesta de cobertura	Completada	Primer Trimestre 2021	Primer Trimestre 2021	Finalizada	IMAS-CD-C.S.C-08-2020 / IMAS-CD.C.S.C-11-2020	Aún no nos han devuelto el protocolo
Brindar cobertura al Programa de Empresas Comerciales	Contraloría de Servicios	Coordinar con la subgerencia de gestión de recursos sobre la propuesta de cobertura	No iniciada	Primer Trimestre 2021	Primer Trimestre 2021	Finalizada	Se hizo una visita a empresas comerciales	La administración de empresas comerciales maneja su propio sistema de quejas

Esta mejora se ha llevado a cabo y aún está en vías de conclusión, según instrucción de acuerdo de Consejo Director N ° 261-06-2019 de fecha 26 de Junio de 2019 acta N ° 41-06-2019.

ACCIONES DE MEJORA Y PROYECCION

Como se ha dicho la Contraloría de Servicios nace unipersonalmente, y su crecimiento y consolidación quedan rezagados de conformidad con la demanda, y la cobertura que debería brindar.

Para ello ha promovido desde la planificación de acciones en el Plan Estratégico, así como en el POGE, producto de las acciones promovidas por el IGE , mismas que adicione, presencia en las comunidades , extensiones del servicio ,así como empoderar no solo al usuario en sus derechos y deberes , sino también al funcionario, en esa labor de atención a los habitantes que de por sí llegan a ser atendidos, vulnerados por el medio social en que se desenvuelven o por las circunstancias transitorias, que enfrentan.

Acciones de mejora al servicio presencial y virtual

Actualmente existe capacidad instalada de atención y manejo virtual a través de la oficina y plataforma de servicios, sea presencial o medio escrito, y virtual vía página web.

Proyección a comunidades y regionales

Buzones de Sugerencias

Cada unidad prestadora de servicios a la población objetivo cuenta con buzones ciudadanos, como una forma de extender el servicio, y permitir al usuario un medio de expresión. En periodo planificado se verifica contenido y se le brinda la atención, canalización, o gestión que corresponda según lo que el habitante promueva.

En las regiones existe una persona enlace que maneja y envía según normas de control establecidas al nivel central para proceder conforme.

Servicio en Comunidades

Ferias ciudadanas

Con el propósito de generar un acercamiento con las comunidades y posicionar la unidad se llevan a cabo ferias y encuentros ciudadanos, con la finalidad de brindar información básica sobre tipo de oferta programática, escuchar a la persona habitante, así como orientarle sobre sus deberes para con las personas que acuden a sus comunidades, así como sus derechos, promocionando su empoderamiento y hacer más amigable el ingreso a la atención institucional.

En estas actividades también se suele coordinar e invitar a otras contralorías de tal manera que múltiples servicios se acerquen a la comunidad a través de estos espacios ciudadanos.

Es vital el contacto con el público, llegar a la comunidad y establecer medios y formas de comunicación, que empoderen a la persona habitante y le brinden espacios para escucharle en sus apreciaciones con el servicio, y la calidad con que se le brinda.

EJEMPLO DE ALGUNA FERIAS ATENDIDAS EN COMUNIDAD

GRAN FERIA CIUDADANA San Ramón – Junio 2013

La Contraloría de Servicios del IMAS, realizo, en el Parque de San Ramón, una gran **Feria Ciudadana** en la que participaron Contralorías del INA, Poder Judicial, Defensoría de los Habitantes, JPS, ICE, PANI, CNP y del IAFA, la Gerencia Regional de Alajuela y los ULDES de San Ramón y de Grecia.



En la fotografía, las señoras María Eugenia Badilla (QDDG), miembro del Consejo Directivo, Rosibel Guerrero, Jefe Regional de Alajuela y Mercedes Moya Alcaldesa de San Ramón

Esta feria genero vínculos entre compañeros de otras instituciones y de la ciudadanía en general, quienes presentaron sus dudas, quejas, recomendaciones y recibieron atención, orientación e información de primera mano.



Funcionarios del Poder Judicial



Funcionarias de la Defensoría de los Habitantes

Participaron también, algunos empresarios de zonas aledañas con proyectos exitosos de Ideas Productivas, que existen en la zona, como productos orgánicos, productos de plantas medicinales y productos de cuero,



Esta iniciativa fue muy exitosa, los esfuerzos realizados por tantos compañeros dieron su fruto, a quienes se expresó el más sincero agradecimiento, en este caso a los compañeros de la región Alajuelense, y en particular a los compañeros ramonenses. Con estas actividades, se promueve la orientación, el dar a conocer como institución y sus servicios. Se establece un contacto más cercano con la comunidad, que, de otra forma en las oficinas, en forma particular, sería imposible debido a la demanda.

Integrar, armonizar, propiciar alianzas y mediar son los objetivos de este tipo de actividades. A su vez, se acerca a otras instituciones, para lograr, un servicio

integral de información, promoción de oferta y orientación, en un solo sitio, promoviendo la diversidad de acciones dadas a la comunidad como estado costarricense (Tomado de boletín informativo Contraloría de Servicios de año 2013, mención especial en estas actividades de la Licda Eluria Lorena Peters, ex funcionaria de esta Contraloría).

FERIA GRECIA



ZONAS INDIGENAS DE COTO BRUS



FERIA ZONA CHOROTEGA NICOYA



CAPACITACIONES

Es innegable que, dentro del proceso de atención al público y el proceso de mejoras en calidad del servicio, la capacitación y el conocimiento son vitales para ambas partes, usuario y funcionario. Se ha puesto en práctica un proceso de capacitación a funcionarios de primera línea que son el “rostro” de la institución, quienes inicialmente reciben al usuario.

Dada la importancia que reviste el tema de la calidad y efectividad en la prestación de los servicios institucionales, esta Unidad Contralora forma parte del equipo de trabajo que junto con otras oficinas y según requerimiento de Desarrollo Humano, participa en la inducción en cuanto a la nuestra labor al ingreso de los nuevos funcionarios.

Esos procesos garantizan el mejor manejo, la mejor asesoría y el tratamiento en la atención usuaria, que hace la Contraloría de Servicios entre otras y que debe ser conocido por el funcionariado.

Como se dijo en líneas anteriores los plataformistas regionales, los funcionarios de primera línea son aquellos que tienen el primer contacto con el usuario.

Por ello llevamos a cabo un taller de intercambio de experiencias, mejor manejo y atenciones al usuario.

INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

CONTRALORIA DE SERVICIOS DEL IMAS

Informe Capacitación Asistentes Administrativos en Taller de Servicio al Cliente

Agosto 2019

Elaborado por:

Lic. Juan Carlos Flores Monge

Lic. Gabriel Quiros Machado

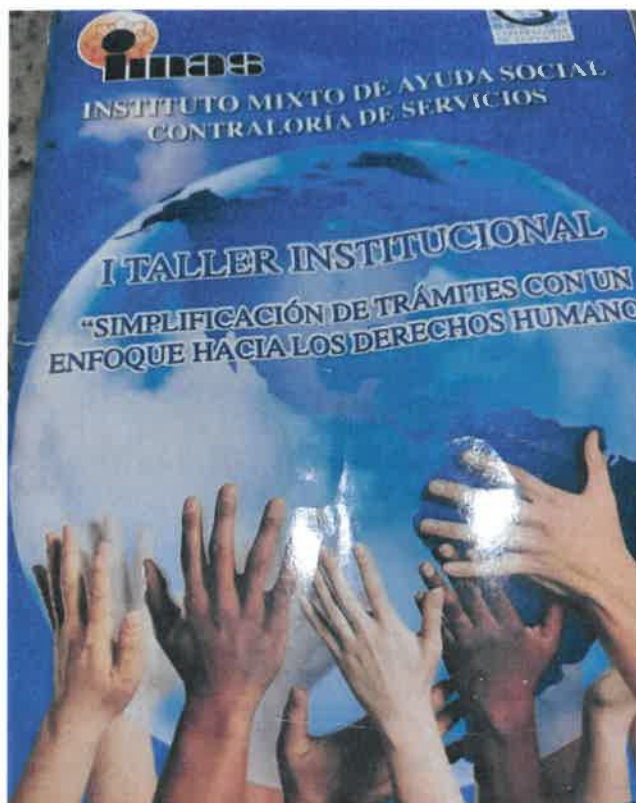
Noviembre, 2019

Informe capacitación asistente administrativos en taller de servicio al cliente del país en el proceso de sensibilización hacia el servicio y manejo de gestiones del habitante.



Con el apoyo de la Subgerencia de Desarrollo Social se llevó a cabo una jornada reflexiva sobre el manejo y atención al usuario, así como el intercambio de experiencias en ese proceso.

TALLER DE SIMPLIFICACION DE TRÁMITES CON ENFOQUE DE DERECHOS HUMANOS.



En el marco de la simplificación de trámites, esta Contraloría ha sido pionera en la promoción del tratamiento de los requisitos, eliminación del exceso, así como la necesidad de definir, los menores y mejores trámites y requisitos que brinden valor agregado al servicio. Sin duda la promoción de estos eventos requiere la contraparte que precisamente es la interacción institucional con el fin de realizar las mejoras propuestas.

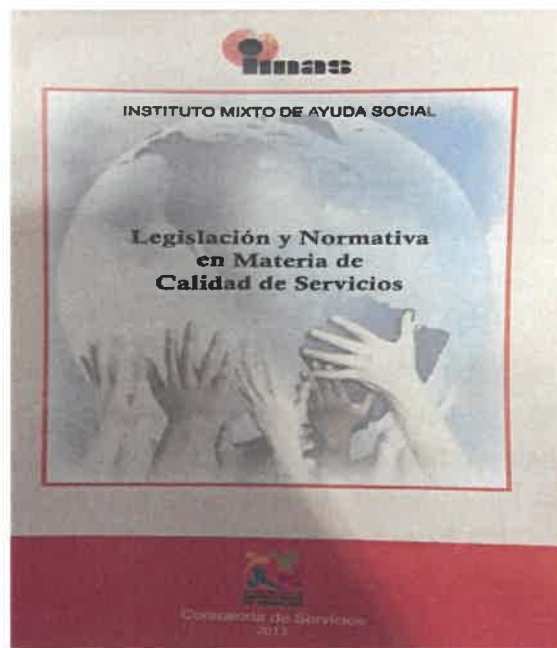
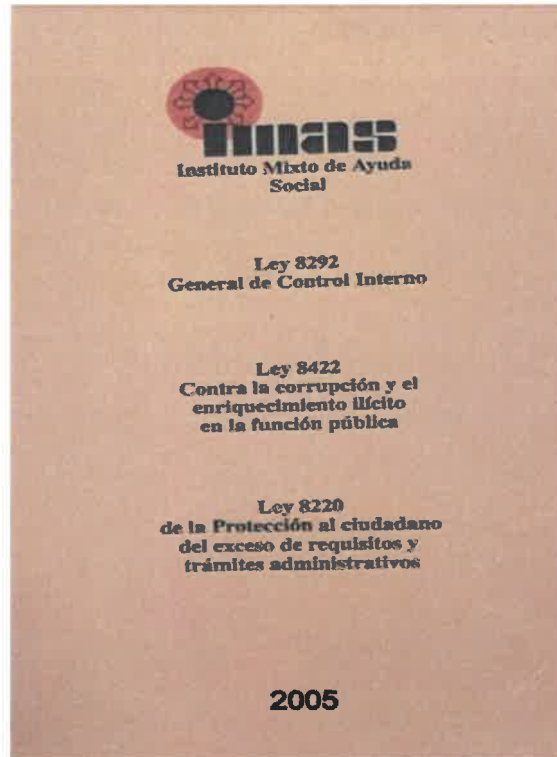
Sobre el conocimiento para el servicio

Las mejoras y las actividades para alcanzarlas, la calidad en los servicios, no son temáticas nuevas, demandan un ejercicio permanente de actualización, cimentando todo un proceso que incida en el manejo eficaz, sustentado en el conocimiento y la experiencia del proceso en que la institución está inmersa.

Ante el manejo y planteamiento del tratamiento en la atención ciudadana, ha planteado a la Contraloría de Servicios la necesidad de diseñar formatos y documentos que posibiliten llevar conocimiento e información de las nuevas estrategias, trato y manejo en la atención del habitante, y como el funcionario debe tener la disposición para ello.

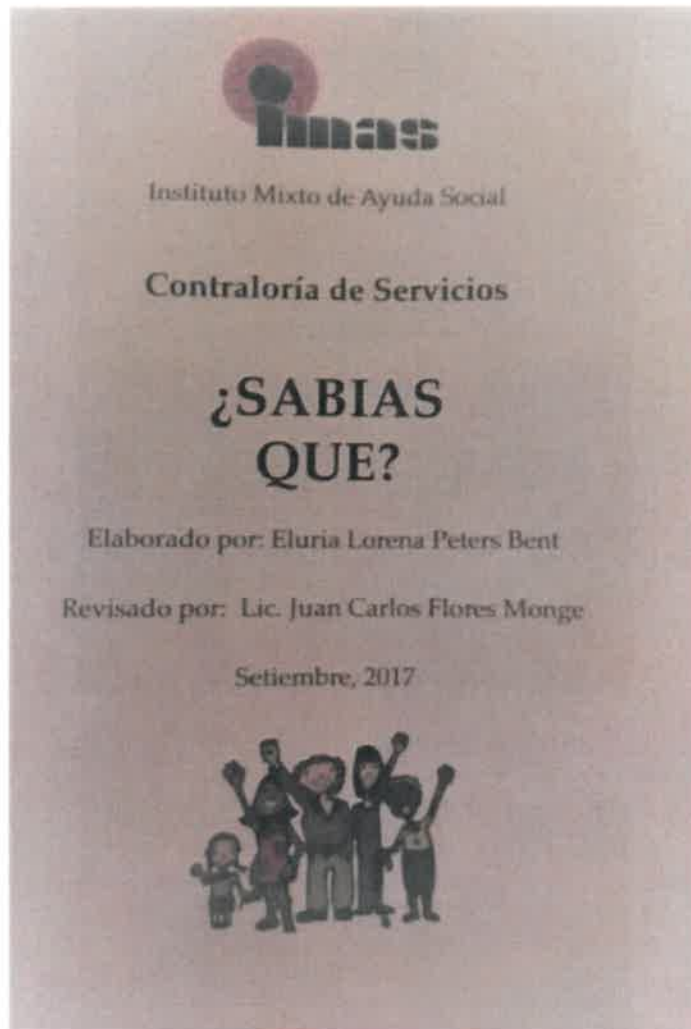
Algunos ejemplos

1.- El manejo del servicio, el control, y responsabilidades, es material muy denso y ciertamente disperso. Se promovió la compilación de la legislación importante sobre el tema. De tal manera que el usuario interno tuviese a mano la regulación presente en el manejo del servicio



La experiencia en el servicio ha evidenciado, la necesidad de empoderar en el manejo usuario, al funcionario con una serie de TIPS o ideas que permitan la atención de calidad y tener el cuidado del caso en ese intercambio de ideas, e información en la relación usuario – funcionario.

Para ello se crea el documento “**Sabías que**”, que coloquialmente advierte del tema de legalidad y las atenciones que como funcionario debo prestar, de una manera sencilla de acceso amigable.



AL USUARIO

En la atención diaria al habitante en el nivel presencial, así como en las ferias comunales, de salud, y ciudadanas, se ha detectado la necesidad de información que los empodere. El poco conocimiento de sus derechos y deberes, así como la información necesaria que posicione su derecho a la atención y al servicio ha puesto en la tarea de crear material gráfico, y promocional, para facilita el acceso y de ayuda memoria, con la cual se lleva

“presencia” al hogar y se acerca al usuario a los servicios y beneficios institucionales.

Uno de ellos, fue el documento “Guía del usuario “, que permite llegar al usuario y habitante en general de una forma amigable.



CATEGORIZACION DE LAS GESTIONES CIUDADANAS

- **Quejas:** Es aquella en que priva un tema no satisfecho relacionado con el actuar institucional
- **Denuncia:** Se recibe aquella persona, empresa o unidad que detalle con pruebas o evidencia temas que puedan promover una posible acción delictiva, que pueda inferir en el detenimiento o mal uso de fondos públicos

- **Mediación:** Acción por medio de la cual, se tutela los derechos de la ciudadanía, y se media en las gestiones o peticiones, con el fin de crear no solo un ambiente propicio sino, lograr buen término a la gestión.
- **Orientación:** Acción dirigida a información referente al quehacer de la contraloría, así como empoderar a la persona usuaria en deberes y derechos

FORMAS DE ACCESO

INGRESO AL SERVICIO DE LA CONTRALORIA

Tipos de atenciones

ATENCION TELEFÓNICA: Línea 800 y extensiones telefónicas

Existe un servicio en Línea telefónica fija gratuita (800 224 9163) que es modalidad gratuita y de atención en horas de oficina.

Se cuenta con las extensiones 22024063, o 4064 o 4014, las cuales también se han puesto al conocimiento del usuario por diferentes medios.

Finalmente, se dispone de medio fax con el fin de poner al alcance de la persona usuaria otro medio que le permite expresión y canalización (disponible al número 2225-2366).

Por estos medios se continuará brindando orientación, información, mediación entre partes y además se recibirán las gestiones que el público plantee.

PRESENCIAL

Cuando así lo desee el usuario puede acudir a la oficina central ubicada en el edificio central, donde de igual forma planteará los requerimientos y gestiones que tenga a bien manifestar. Asimismo, en ausencia del personal se tiene dispuesto en la plataforma de servicios formularios que servirán para el mismo requerimiento con la guía del personal plataformista.

VIA PÁGINA WEB

Se tiene previsto el ingreso de gestiones ciudadanas a través del sitio web, ya sea por los medios conocidos informados en la página institucional www.imas.go.cr, o a través de la página misma para lo cual existe un link para Contraloría de Servicios, en el cual se accede a un formulario que le permite al usuario dejar sus datos y la gestión del caso, misma que ingresará directo al correo contraloriaservicios@imas.go.cr, donde se le brindará el tratamiento adecuado.

BUZON DE SUGERENCIAS

Se ha dispuesto en todas las oficinas ULDS de buzones de sugerencias como una forma directa para la expresión de la persona usuaria. En buzón no solo se pueden gestar acciones concretas sino además dejar escrita su molestia, sugerencia o incluso reconocimiento por la labor y servicio que recibe.

Este buzón es supervisado y sus contenidos son recolectados por personal de la Contraloría de Servicios, o el personal que se designe como enlace.

De las formas de ingreso detalladas anteriormente y de las cuales procedan como gestiones ciudadanas , se procede al proceso de inclusión al sistema de contraloría de servicios ,en el cual registran automáticamente todas las formas de gestión que se han detallado anteriormente en este documento , por orden de ingreso , asignación de numero de trámite y compilación según detalles que permitan posteriormente brindar los informes del caso , para los seguimientos y fiscalizaciones correspondientes.

CASOS ATENDIDOS DURANTE ALGUNOS AÑOS Y CRECIMIENTO EN COBERTURA Y ACCESO A LAS COMUNIDADES

Como se ha expuesto existe un sistema de Contralorías de servicio donde se reclutan todas aquellas gestiones, se refiere a toda aquella persona que decidió llevar a cabo el proceso completo y formalizó una gestión.

Al realizar una revisión de los procedimientos de trabajo se observó que no quedaban reflejadas aquellas atenciones, cuya consulta presencial que no requirió gestión y sin embargo agota horas hombre en la jornada laboral. Asimismo, la atención telefónica y en correos electrónicos que no llegan a gestar de alguna manera acción que promueva la respuesta y/o resolución escrita. Ese servicio, acumulado en horas estaba invisibilizado. De allí que desde octubre 2020 se abrió un aparte en el sistema que permitiera visualizar aquellas atenciones que no necesariamente son formalizadas por el usuario pero que significan horas incluidas en el proceso del servicio.

Atenciones diarias

Del 29/10/2020 al 10/06/2021	
Área Regional	Cantidad
ALAJUELA	231
BRUNCA	172
CARTAGO	147
CHOROTEGA	153
HEREDIA	136
HUETAR CARIBE	140

HUETAR NORTE	73
LIMON	37
NORESTE	389
PUNTARENAS	204
SUROESTE	147
(en blanco)	645
Total, general	2474

Gestiones Ciudadanas

Se presentan las gestiones ciudadanas del 2004 , desde que inició el registro de estas en el Sistema que se configuro desde el IMAS por parte de Tecnologías de Información, es importante destacar que las tablas se presentan tomando en cuenta los tres primeros años y los tres últimos años para evidenciar la demanda y gestiones consolidadas.

Año 2004

Año 2004			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
ALAJUELA	20	2	22
BRUNCA	24	5	29
CARTAGO	17	1	18
CHOROTEGA	15	3	18
HEREDIA	32	4	36
HUETAR CARIBE	17	1	18
HUETAR NORTE	1		1
NORESTE	51	5	56
OFICINAS CENTRALES	9	4	13
PUNTARENAS	10	4	14
SUROESTE	36	9	45
TOTAL GENERAL	232	38	270

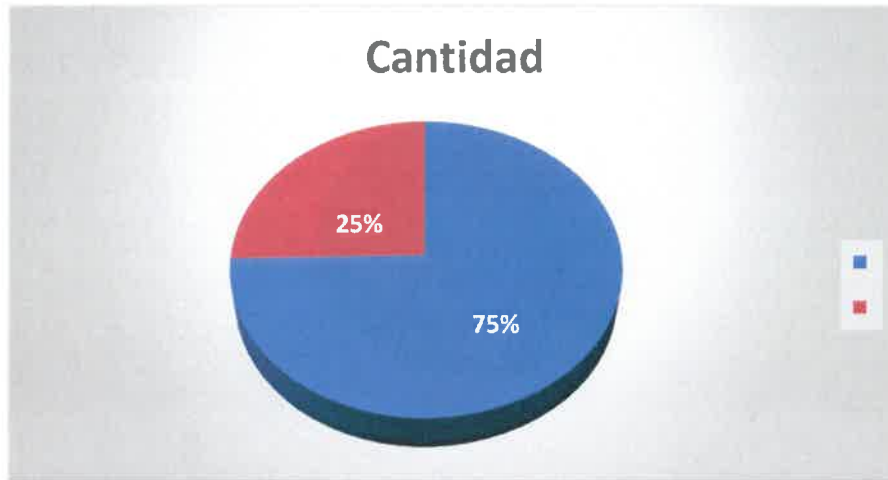
Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	232	85.93%
NO ATENDIDO	38	14.07%
Total	270	100.00%



Año 2005

Año 2005			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
ALAJUELA	21	3	24
BRUNCA	36	3	39
CARTAGO	17	5	22
CHOROTEGA	10	10	20
HEREDIA	27	3	30
HUETAR CARIBE	20	9	29
HUETAR NORTE	3		3
NORESTE	56	8	64
OFICINAS CENTRALES	3	6	9
PUNTARENAS	18	4	22
SUROESTE	39	34	73
Total general	250	85	335

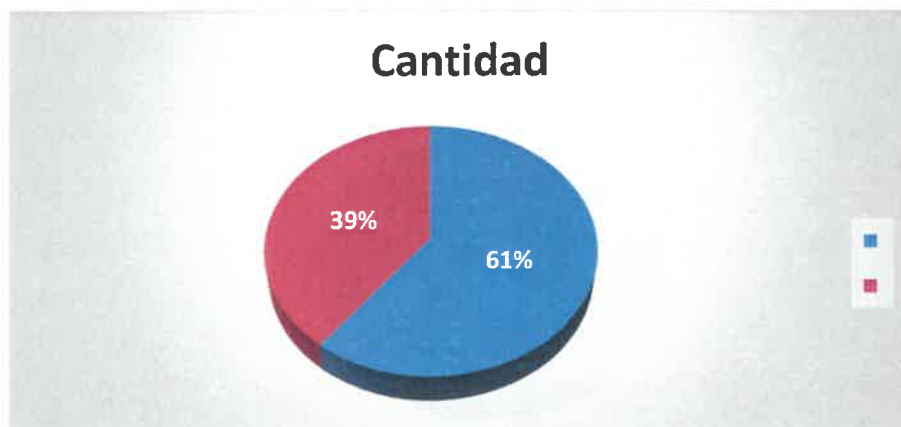
Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	250	74.63%
NO ATENDIDO	85	25.37%
Total	335	100.00%



Año 2006

Año 2006			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
ALAJUELA	15	7	22
BRUNCA	27	11	38
CARTAGO	14	16	30
CHOROTEGA	9	9	18
HEREDIA	17	5	22
HUETAR CARIBE	16	4	20
HUETAR NORTE	1	1	2
NORESTE	46	17	63
OFICINAS CENTRALES	1		1
PUNTARENAS	22	9	31
SUROESTE	20	43	63
TODOS	4	3	7
Total general	192	125	317

Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	192	60.57%
NO ATENDIDO	125	39.43%
Total	317	100.00%



Año 2018

Año 2018			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
ALAJUELA	20	2	22
BRUNCA	53	3	56
CARTAGO	29	2	31
CHOROTEGA	23	4	27
HEREDIA	35	1	36
HUETAR CARIBE	28	6	34
HUETAR NORTE	5	1	6
LIMON	2		2
NORESTE	79	2	81
OFICINAS CENTRALES	25	2	27
PUNTARENAS	37	2	39
SUROESTE	48	5	53
Total general	384	30	414

Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	384	92.75%
NO ATENDIDO	30	7.25%
Total	414	100.00%



Año 2019

Año 2019			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
NORESTE	50	23	71
PUNTARENAS	41	26	67
BRUNCA	45	17	62
SUROESTE	40	9	49
HEREDIA	36	4	40
HUETAR CARIBE	13	22	35
ALAJUELA	19	14	33
CARTAGO	16	17	33
CHOROTEGA	23	4	27
HUETAR NORTE	20	4	24
OFICINAS CENTRALES	15	7	22
LIMON	6	3	9
Total general	324	150	472

Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	324	68.35%
NO ATENDIDO	150	31.65%
Total	474	100.00%



Año 2020

Año 2020			
REGION	ATENDIDO	NO ATENDIDO	TOTAL GENERAL
NORESTE	104	11	115
SUROESTE	25	11	36
BRUNCA	20	10	30
CARTAGO	12	5	17
HUETAR CARIBE	23	5	28
PUNTARENAS	19	4	23
HEREDIA	32	3	35
HUETAR NORTE	6	3	9
OFICINAS CENTRALES	8	3	11
ALAJUELA	37	2	39
CHOROTEGA	17	1	18
LIMON	6	1	7
Total general	309	59	368

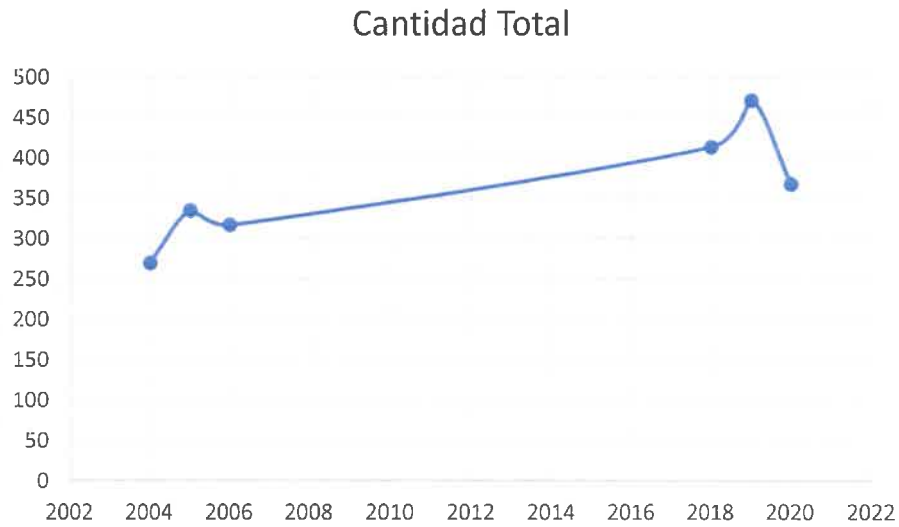
Estado	Cantidad	%
ATENDIDO	309	83.97%
NO ATENDIDO	59	16.03%
Total	368	100.00%



Resumen

Año	Cantidad Total
2004	270
2005	335
2006	317
2018	414
2019	472
2020	368

Como se dijo, estas tablas no consideran aquellas atenciones no visibilizadas que no generaron gestión ciudadana pero que sin embargo llevan tiempo horas hombre y servicios.



Se refleja una curva ascendente en la demanda del servicio

Manejo Presupuestal

Como se dijo al inicio de este informe, la Contraloría de Servicios, nace sin una estructura ni presupuesto alguno, lo que le llevo cerca de diez años lograr estar incluido en la estructura presupuestaria.

El manejo, de presupuesto se ha llevado a cabo según la razonabilidad de ejecución y manejo en lo estrictamente necesario.

Ejecución del presupuesto 2017-2020			
Año	Presupuesto	Gastos del Presupuesto	No ejecutado
2017	¢2,416,965.43	¢2,416,965.43	0
2018	¢1,234,418.59	¢1,234,418.59	0
2019	¢3,230,000.00	¢386,093.74	¢2,843,906.26
2020	¢609,860.00	¢609,860.00	0

RECOMENDACIONES GENERALES BRINDADAS A LO LARGO DEL TIEMPO A LA ADMINISTRACION

La ley 9158, requiere como un tema de control interno, seguimiento y fiscalización, informes anuales de gestión que junto al resto de Contralorías del país, conforman el resultado la aplicación de medidas de mejora, así como es de alguna manera una forma de medir el pulso al servicio y manejo del mismo en la función pública.

El mismo cuerpo legal como parte de sus requerimientos infiere sobre el tema de que la contraloría de servicios lejos de ser un simple receptor de quejas se convierta en un órgano asesor que promueva mejoras, detecte y facilite enmienda de errores y fallas en la aplicación de los servicios.

"...5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita. ".....

Por tal razón en diferentes menciones a la administración, esta oficina se ha dado a la tarea de proponer como medidas, cambios, mejoras, estándares que promuevan gestiones expeditas, y cambios si con ello supera una acción no atendida.

LEY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORIA DE SERVICIOS N °9158 LA ASAMBLEA LEGISLATICA DE LA REPUBLICA DE COSTA RICA AÑO 2013

RECOMENDACIÓN	AÑO	HUBO ACEPTACIÓN
Puesta en práctica de directriz para no solicitar fotocopias de cédulas de identidad	2017	Si
Recibidos de documentación de las personas usuarias	2017	No
Publicación de listados como parte del decreto de transparencia	2017	No
Actualización de página web, apertura de espacios para uso ciudadano en la comunicación de sus inconformidades	2018	Si
Buzones de sugerencias	2018	Si
Atención a llamadas telefónicas	2018	Si
Falta de cortesía y mala atención	2018	Si
Falta de amabilidad	2018	Si
Presentación e identificación	2018	Si
Uso de teléfonos	2018	Si
Entrega de constancias y certificaciones	2018	Si
Choferes estacionados con motor encendido	2018	Si
Acceso a SINIRUBE	2019	Si
Recomendaciones en varios aspectos como; mejoras en Call Center, estudio de cargas laborales, infraestructuras para mejorar espacios de trabajo	2019	Si
Diseñar una encuesta permanente en la WEB	2019	Si

Diseñar y sistematizar una encuesta en la WEB	2019	No
Informe de visita a la Zona de San Vito en la Casona con recomendaciones	2019	No
Fomentar la dotación de sillas de Ruedas	2019	Si
Recomendación sobre cotizaciones	2019	Si
Capacitación en el Programa de Crecemos al Personal de la Contraloría y Plataformistas del País	2019	Si
Ampliar el Perfil de plataforma de servicios	2019	Si
Informe de la Región Chorotega con recomendaciones	2019	No
Recomendación del servicio publico	2019	No
Realizar Certificación de Beneficios manual ante periodos largos sin sistema	2020	Si
Recomendaciones por COVID 19 de manejo de lavamanos. Dispensadores de gel/alcohol/servilletas o secadores de mano y servicios sanitarios con sensores evitando la propagación del virus	2020	Si
Recomendación: Procedimiento para la depuración y administración de lista de espera	2020	Si
Recomendaciones de citas canceladas en el 2020, certificaciones autoexpedibles, entre otras	2020	Si

Para finalizar, es pertinente hacer hincapié en temas que preocupan a la Contraloría de Servicios en la medida que han causado alta demanda, saturando el servicio de correos del personal hasta una cantidad de 300 correos diarios por buzón. Por la incertidumbre que se le genera al habitante,

en relación al manejo del call center, listas de espera, avancemos y crecemos, respuesta y atención de llamadas.

CALL CENTER

No cabe duda, que contar con el call center en una institución de tanta demanda como el IMAS, ha sido una innegable inversión. El manejo y la composición de información es ideal, sin embargo, debe hacerse una revisión exhaustiva del tema a orientar, ya que no se le brinda la información que requiere el usuario. Con la información “debe esperar ““le van a llamar ““está en lista de espera ““no hay citas “; ello no conforma temas de recibo en la relación con el usuario. Además, los operadores deben de tener acceso a información sustantiva para brindar una mejor atención.

Con todo respeto se considera necesario que:

- 1.- Los operadores tengan mayor empatía
- 2.- Se brinde información, con mira en historiales del usuario, así como acceso a su información de calificación en pobreza.
3. El call center debe tener la totalidad de las citas y debe homologarse el servicio, sin diferirse en cada ULDS según las diferencias que promuevan estos.
- 4.- Deben de establecer mecanismos de atención para adultos mayores y personas iletradas que no puedan acceder al call center, por su condición,
5. Los cambios de citas deben hacerse en el mismo momento de anunciar la nueva, no siendo esta superior al mes posterior.

LISTAS DE ESPERA

A falta de contenido o liquidez, el IMAS ha recurrido a la tarea de ingresar a listas de espera a los habitantes que requieren servicios.

Se debe recordar que las personas habitantes recurren al IMAS en pos de que se les brinde un apoyo que no es parte de una necesidad por presentarse, todo lo contrario, los efectos ya son reales, y en ocasiones inimaginables, como para que se le diga “si califica, pero debe esperar “, independientemente de las condiciones físicas, materiales o no materiales que les afecten.

Si bien, el mecanismo ofrece una medida de posible generación de ayuda, **NO DEBE CONVERTIRSE** en un fin en sí mismo, ni siquiera el trámite diario.

¿Cuánto es el tiempo de esa espera?, misma que lleva hasta años porque no tiene vigencia, permanece activa en los sistemas hasta que la administración

defina los procedimientos para limpiar la lista con el otorgamiento de un beneficio o con una denegatoria del mismo. Hasta la fecha y pese a las consultas realizadas no ha sido posible que la administración facilite la estrategia para tal fin.

Hasta qué punto estas listas, odiosas a la vez puedan convertirse en expectativas de derecho inconclusas, que sin embargo ponen en riesgo la posición del IMAS ante alguna gestión judicial, en busca de derecho, al desbordar la paciencia del habitante ante sus carencias.

Seguidamente, se presenta cuadro de los tres últimos años donde se evidencia que desde 2018 existe lista de espera que crece año a año, estando el habitante en la incertidumbre, sin saber lo que pasa, llamando a un call center que lleva a indicar la misma espera, y que deja saber de su interlocutor, que le envió carta donde le informa que su caso aprueba y tiene condiciones, pero que al no haber contenido presupuestario queda en lista de espera, para completar temporalmente su historia de atención, que se reactivara al agudizarse sus necesidades y carencias.

Cuadro 1. Lista de espera por año y por La línea de Pobreza

Año de Lista de Espera	Línea de Pobreza				Total
	Extrema	No Extrema	No Pobres	SIN LP	
2018	15,376	12,126	986	665	29,153
2019	5,141	3,638	385	170	9,334
2020	9,736	5,415	301	121	15,573
Total	30,253	21,179	1,672	956	54,060

Fuente: Sistema de Atención a los Beneficiarios – SABEN

Cuadro 2. Lista de espera por ARDS y por la Línea de Pobreza del año 2018

ARDS	Lista de Espera - Año 2018				Total
	Extrema	No Extrema	No Pobres	SIN LP	
ALAJUELA	905	1,366	99	32	2,402
BRUNCA	1,968	999	40	63	3,070
CARTAGO	1,318	866	166	93	2,443
CHOROTEGA	1,669	1,163	132	119	3,083
HEREDIA	1,180	1,075	90	40	2,385
HUETAR CARIBE	1,973	1,347	69	73	3,462
HUETAR NORTE	895	536	36	44	1,511
NORESTE	1,537	1,269	95	39	2,940
PUNTARENAS	2,001	1,290	129	105	3,525
SUROESTE	1,930	2,215	130	57	4,332
Total	15,376	12,126	986	665	29,153

Fuente: Sistema de Atención a los Beneficiarios - SABEN

Cuadro 3. Lista de espera por ARDS y por la Línea de Pobreza del año 2019

ARDS	Lista de Espera - Año 2019				
	Extrema	No Extrema	No Pobres	SIN LP	Total
ALAJUELA	289	292	22	10	613
BRUNCA	400	236	18	21	675
CARTAGO	419	376	90	18	903
CHOROTEGA	545	361	80	39	1,025
HEREDIA	170	117	5	6	298
HUETAR CARIBE	333	218	31	9	591
HUETAR NORTE	597	302	20	22	941
NORESTE	1,056	799	59	21	1,935
PUNTARENAS	461	255	29	12	757
SUROESTE	871	682	31	12	1,596
Total	5,141	3,638	385	170	9,334

Fuente: Sistema de Atención a los Beneficiarios - SABEN

Cuadro 4. Lista de espera por ARDS y por la Línea de Pobreza del año 2020

ARDS	Lista de Espera - Año 2020				
	Extrema	No Extrema	No Pobres	SIN LP	Total
ALAJUELA	373	321	3	4	701
BRUNCA	642	258	8	7	915
CARTAGO	653	430	66	16	1,165
CHOROTEGA	1,294	679	50	27	2,050
HEREDIA	253	187	2	5	447
HUETAR CARIBE	1,338	767	23	15	2,143
HUETAR NORTE	729	312	20	11	1,072
NORESTE	1,475	959	76	8	2,518
PUNTARENAS	1,146	458	30	16	1,650
SUROESTE	1,833	1,044	23	12	2,912
Total	9,736	5,415	301	121	15,573

Fuente: Sistema de Atención a los Beneficiarios - SABEN

Mención especial de este tema, porque la contraloría siempre debe velar por el mejor servicio y atención, cosa que las listas de espera no enarbolan la bandera de la calidad.

AVANCEMOS Y CRECEMOS

Tal y como ya se ha abordado el tema en comunicado a los superiores, se ha planteado que el tema de alta demanda de avancemos y crecemos ha desbordado las posibilidades de atención de parte de la Contraloría de Servicios y de las Áreas Regionales de Desarrollo Social.

Que encontramos en el 2021

1.- Personas que llegaron con el beneficio avancemos a diciembre 2020 y que el sistema no renovó para 2021 quedando sus estados en suspensión o cancelados.

2.- Beneficios sin actualización de fichas, así como no atendidos por el call center para actualización de datos.

Estas inconsistencias provocaron un desbordamiento del servicio telefónico, correos, y asistencia de esta contraloría. Siendo además una atención por derecho de respuestas que generaba Gestiones ciudadanas.

Así las cosas, es muy importante tomar estas acciones:

- a. Las Unidad de Investigación Planificación Estratégica Regional (UIPER) deben planificar y llevar a cabo listados de aquellos casos por vencer a fin de que a tiempo se citen a los usuarios y se lleven a cabo las actualizaciones antes de vencimiento para lograr la continuidad del servicio.
- b. Se lleven a cabo las actualizaciones de avancemos, reinserción de aquellos casos con inconsistencias y creemos se les lleve a cabo la atención con el fin de que cuenten con la Ficha de Información Social (FIS) respectiva, y no se informe por el call center que debe esperar en algo que no se sabe a ciencia cierta si se les llamará.
- c. Aquellos casos que se reinsertan, no es de recibo que se les brinde el aporte a partir de la fecha de reinserción, siendo que no es un tema atribuible al usuario.
- d. Se le brinde respuesta al usuario concreta.

RESPUESTA, RESOLUCIONES Y ATENCION DE LLAMADAS

Es un tema de larga data, las indicaciones de los usuarios que no se atiende sus llamadas, que ahora en la virtualidad requieren información de los profesionales responsables, y les responden mal o simplemente les ignoran.

Les solicitan documentos por el teléfono, pero no hay ninguna respuesta posterior, mucho menos resolución alguna, lo cual conlleva a la incertidumbre. Y el atreverse a pedir respuesta pueda significar el bloqueo.

No se debe olvidar que ese servicio lo estableció el IMAS para el usuario y no es un medio de comunicación y acceso al funcionario exclusivamente.

Es vital e importante tomar acciones que faciliten en la virtualidad, las atenciones claras, precisas y resolutivas que permitan al usuario tener certeza del destino de sus solicitudes.

No menos importante en esta virtualidad la atención a las personas habitantes adultas mayores, y personas en habilidades reducidas quienes se les hace sumamente difícil el acceso a las nuevas ventajas tecnológicas. Y a pesar de que exista un acceso a las citas exclusivas, las mismas ya fueron superadas por la demanda, y ni siquiera tienen acceso, teniendo incluso en regiones llevar a cabo otra lista de espera de casos exclusivos.

Debe haber una valoración muy seria al servicio de atención usuaria y revisión de los medios, ampliación de medios al usuario y extensión de servicios. Sobre todo, en aquellas personas habitantes en las que la tecnología infirió el desplazamiento y no acceso fiel al servicio de atención, dadas las limitaciones generacionales y de salud que tienen.

ALGO MAS QUE QUEJAS Y DENUNCIAS

Sin duda, las contralorías de servicio son unidades que están muy por encima de pensarlas como unidades de quejas y denuncias.

Son apoyo, asesores, orientadores, canalizadores y mediadores, siempre y cuando así se le permita la actuación.

Son unidades que van mucho más allá, por cuanto llevan el mensaje de servicio y calidad y promueven formas y mejoras a la administración que le permitan, mejoras de atención.

POR ULTIMO

Agradezco a Mi Señor, el haberme dado la oportunidad de servir al asignarme esta gran misión de servicio a mis semejantes. No dudo que mi paso por esta unidad tenía todo un propósito. ¡No fue un trabajo, fue toda una misión de vida!

A Gabriel Y Jeustin, mis compañeros y colaboradores, decir gracias es poco. Los llevo siempre en el alma. También, agradezco a las otras personas funcionarias que en algún momento fueron parte de esta Unidad Contralora.

Juan Carlos Flores Monge
CONTRALOR DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

ANEXOS

1. Formulario de Traslado de Bienes Mubles.
2. Anulación de Vales computadora portátil, grabadora periódica y disco duro externo.
3. Correo de Contabilidad.



F-AB-06

Área de Proveduría Institucional

FORMULARIO DE TRASLADO DE BIENES MUEBLES

Fecha: 14/06/2021

Paula BL

Se autoriza el traslado de activos según lo siguiente:

De la Oficina del Contralor: Juan Carlos Flores Monge

A la Oficina del Secretario
Contraloría de Servicios.: Jeustin Fonseca Salazar

Datos del Activo

Número de placa	Descripción	Serie-Modelo	Estado del activo		
			Bueno	Desuso	Dañado
12882	Destruyectora de Papel	DESTROYIT 2144652	X		
12982	Teléfono	389572 SONY	X		
13313	Teléfono	S 30054 SIEMENS	X		
23305 / 006408 (placa nueva)	Biblioteca de Madera	BIBLIOTECA DE MADERA	X		
26222 / 006410 (placa nueva)	Refrigerador pequeño	GE TA04D04EX	X		
27321	Coffe Maker	HS-748 HOME SOLUTIONS	X		
30919 / 006418 (placa nueva)	Monitor y Teclado	LENOVO A16215FT0	X		
31185 / 006416 (placa nueva)	CPU y Mouse	LENOVO S4VY00	X		
32555 /006415 (placa nueva)	Multifuncional Tipo IV	BIZHUB C458 KONICA MINOLTA	X		
34991	Abanico	CONTINENTAL F215D	X		
4897	Sillón Negro	SILLON NEGRO	X		
4904	Sillón Negro	SILLON NEGRO	X		
0591 MC	Purificador de aire	HONEYWELL	X		

006413 (placa nueva)	Mini librero	MINILIBRERO	X		
006414 (placa nueva)	Mini librero	MINILIBRERO	X		
006412 (placa nueva)	Arturito	ARTURITO	X		
006407 (placa nueva)	Librero	LIBRERO	X		
006427 (placa nueva)	Aéreo	AREO	X		
35605 / 006417 (placa nueva)	Silla Ergonómica	Silla Ergonómica	X		

Entregado por:

Juan Carlos Flores Maye

Nombre y Apellidos

9-059 244

N° de Cédula

Firma Titular Subordinado
SELLO

Recibido por:

Justin Andrés Fonseca Salazar

Nombre y Apellidos

1730-0947

N° de Cédula

Justin Fonseca S.

Firma Titular Subordinado
SELLO



Para uso del Área de Proveduría Institucional

Fecha de recibido del formulario:

Fecha de registro al SAP:

Original: Área de Proveduría Institucional

Copias:

Unidad Administrativa que entrega

Unidad Administrativa que recibe

Unidad de Contabilidad

Agente de seguridad

Nota: el utilizar este formulario de carácter obligatorio, de conformidad con el Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Institucionales.



F-AB-06

Área de Proveduría Institucional**FORMULARIO DE TRASLADO DE BIENES MUEBLES**Fecha: 13/01/2020

Se autoriza el traslado de activos según lo siguiente:

De la Unidad Administrativa: Contraloría de ServiciosA la Unidad Administrativa: Bodega de Tibás**Datos del Activo**

Número de placa	Descripción	Serie-Modelo	Estado del activo		
			Bueno	Desuso	Dañado
0553	Disco duro externo	WXL1AA0Y4533		X	
25945	Grabadora portátil periodística	VN-72PE - 110223435			X

Entregado por:

GABRIEL QUIROS MACHADO

Nombre y Apellidos

1-1326-0287

N° de Cédula

[Firma]
Firma Titular Subordinado

SELLO

Recibido por:

STEPHANIE MENESES CAMBRONERO

Nombre y Apellidos (FIRMA)

N° de Cédula

Firmado digitalmente por
STEPHANIE MENESES
CAMBRONERO (FIRMA)
Fecha: 2021.01.14 14:52:38
-06'00'

Firma Titular Subordinado

SELLO

Para uso del Área de Proveduría Institucional

Fecha de recibido del formulario:

Fecha de registro al SAP:

Original: Área de Proveduría Institucional**Copias:**

Unidad Administrativa que entrega

Unidad Administrativa que recibe

Unidad de Contabilidad

Agente de seguridad

Nota: el utilizar este formulario de carácter obligatorio, de conformidad con el Manual de Procedimientos para el Manejo y Control de Activos Institucionales.



**AREA DE PROVEEDURIA INSTITUCIONAL
ALMACÉN DE SUMINISTROS**

ANULACION DE VALES

FECHA: 05/01/2021

EL SUSCRITO (A) Juan Carlos Flores Monge CED. N°: 09-0059-0244
SOLICITO QUE ME ANULEN EL O LOS VALES N°: 10337-10000
UNIDAD ADMINISTRATIVA: Contraloría de Servicios

LA JUSTIFICACION PARA ANULAR EL O LOS VALES ES LA SIGUIENTE: **Marque con X**

1. DEJO DE LABORAR PARA EL IMAS ()
2. POR NO NECESITARLOS (x)
3. POR ESTAR EN MAL ESTADO ()
4. TECNOLOGIA O ARTICULO OBSOLETO ()

VALE N°	CANTIDAD	DESCRIPCION DEL ARTICULO	FECHA DEL VALE	ESTADO
10337	1	Grabadora portatil tipo periodistica placa 25945-modelo vn-72pc-serie 110223435	14/10/2013	BUENO
10000	1	Disco duro externo serie WXLIAAOY4533	3/2/2011	BUENO

NOTA: Este formulario es exclusivamente para devolver artículos al ALMACEN en buen y mal estado, NO para pasar por gastos.

Si el artículo que va a devolver será asignado a otro funcionario favor indicar, el Nombre completo y cédula y la Unidad Administrativa correspondiente.

JUAN CARLOS FLORES MONGE (FIRMA) Firmado digitalmente por JUAN CARLOS FLORES MONGE (FIRMA) Fecha: 2021.01.05 13:20:05 -06'00'
Firma del interesado

JUAN LUIS BERMUDEZ MADRIZ (FIRMA) Firmado digitalmente por JUAN LUIS BERMUDEZ MADRIZ (FIRMA) Fecha: 2021.01.08 09:36:57 -06'00'
V°B° Jefatura

(SELLO)

JOSE RAMON GARCIA MATAMOROS (FIRMA) Firmado digitalmente por JOSE RAMON GARCIA MATAMOROS (FIRMA) Fecha: 2021.01.14 12:06:48 -06'00'

**RECIBIDO
ALMACEN DE SUMINISTROS**

ORIGINAL: Almacén Suministros
COPIA: Interesado



DIRECCION INFORMATICA

ASISTENCIA TECNICA INFORMÁTICA

REPORTE DE SERVICIOS PRESTADOS

Número de Solicitud:

7731

Unidad:

Contrabaja Servicios

Nombre Usuario Atendido

Justin Fonseca Salazar

Cómo se dio el servicio



OFC



GR



ADI



TEL



Messenger



Remoto

Fecha Inicio de Atención

8/01/2021

Fecha Finalización

11/01/2021

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

Disco duro Western Digital Serie WXL1AA0Y4533,
activo 0553, artículo obsoleto para enviar
a bodega

En caso de instalar partes, repuestos, etc. Detalle Parte, Serie, Observacion.



Pág 1

Justin Fonseca S
Nombre y Firma Usuario

[] Roy Fallas
Código Firma Funcionario Informática

14/6/2021

Correo: Justin Andres Fonseca Salazar - Outlook

RV: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Adriana Delgado Jimenez <ADelgadoJ@imas.go.cr>

Mié 09/06/2021 9:17

Para: Justin Andres Fonseca Salazar <jfonseca@imas.go.cr>

De: Katia Torres Rojas <KTorres@imas.go.cr>

Enviado el: martes, 8 de junio de 2021 16:16

Para: Adriana Delgado Jimenez <ADelgadoJ@imas.go.cr>

Asunto: RE: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Buenas tardes con la Unidad de Contabilidad ninguno, desconozco si tiene equipo con vale asignado, pero debe procurar anular el vale, y entregar inventario físico de los activos de su oficina a la jefatura.

De: Adriana Delgado Jimenez <ADelgadoJ@imas.go.cr>

Enviado: miércoles, 2 de junio de 2021 10:16

Para: Katia Torres Rojas <KTorres@imas.go.cr>

Asunto: RV: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

De: Justin Andres Fonseca Salazar <jfonseca@imas.go.cr>

Enviado el: miércoles, 2 de junio de 2021 09:34

Para: Adriana Delgado Jimenez <ADelgadoJ@imas.go.cr>

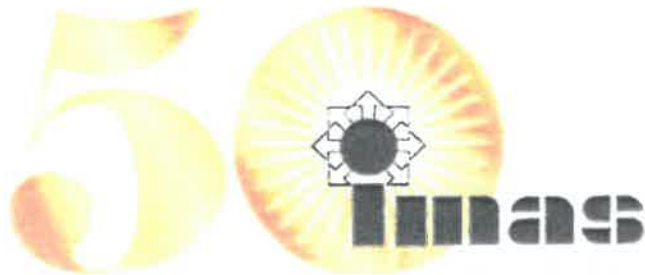
Asunto: RE: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Buenos estimada.

La presente es para consultarle si el señor Juan Carlos Flores Monge tiene algún trámite pendiente con el departamento de contabilidad, esto porque este mes se pensona.

Quedo a la espera.

Saludos.



Justin Fonseca Salazar

Instituto Mbitto de Ayuda Social

Contraloría de Servicios

Teléfono (506)2202-4064

Fax (506)2225-2366

Teléfono gratuito 800-224-9163



14/6/2021

Correo: Jeustin Andres Fonseca Salazar - Outlook

De: William Saravia Chinchilla <WSaravia@imas.go.cr>

Enviado: miércoles, 2 de junio de 2021 8:50

Para: Stephanie Meneses Cambronero <smeneses@imas.go.cr>; Jeustin Andres Fonseca Salazar <jfonseca@imas.go.cr>

Cc: Ramón Alvarado Gutierrez <RALvarado@imas.go.cr>; Paula Barrantes Leiva <pbarrantesl@imas.go.cr>

Asunto: RE: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Buenos días

Don Juan Carlos tiene el siguiente vale pendiente de anular.

		FLORES MONGE JUAN CARLOS	CONTRALORIA DE SERVICIOS	900590244	COMPUTADORA PORTATIL MARCA HP MODELO PROBOOK 640 G3 SERIE 5CG7374702 PLACA 30802 CON MALETIN	1	1	449 678,46	449 678,46		30802
--	--	-----------------------------------	-----------------------------	-----------	---	---	---	---------------	---------------	--	-------

gracias

De: Stephanie Meneses Cambronero <smeneses@imas.go.cr>

Enviado el: miércoles, 2 de junio de 2021 08:32

Para: Jeustin Andres Fonseca Salazar <jfonseca@imas.go.cr>

CC: Ramón Alvarado Gutierrez <RALvarado@imas.go.cr>; William Saravia Chinchilla <WSaravia@imas.go.cr>; Paula Barrantes Leiva <pbarrantesl@imas.go.cr>

Asunto: RE: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Buen día

Compañero

Como parte de las actividades para una verificación optima antes de la salida del señor Juan Carlos, se recomienda realizar lo siguiente

- 1- Deben consultar en el almacén de suministros si el señor Juan Carlos cuenta con vales pendientes, en caso de que existan vales consultar con el almacén el procedimiento para la anulación de este
- 2- Consultar en contabilidad si existe algún trámite pendiente por parte del señor Juan Carlos
- 3- Realizar la boleta de traslado de bienes según el manual adjunto, deben indicar el detalle de la oficina y funcionario que quedará como responsable de los bienes, recordar incluir en la boleta el número de placa y número de etiqueta (nueva)

Cualquier consulta quedo a su disposición

Saludos cordiales

De: Jeustin Andres Fonseca Salazar <jfonseca@imas.go.cr>

Enviado: miércoles, 2 de junio de 2021 8:13

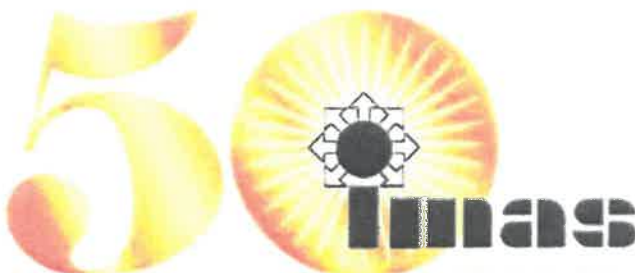
Para: Stephanie Meneses Cambronero <smeneses@imas.go.cr>

Asunto: ACTIVOS DON JUAN CARLOS FLORES CONTRALORIA DE SERVICIOS

Buenos días estimada, la presente es para consultarle ya que próximamente Don Juan Carlos se va a pensionar en este mes, entonces quería ver que procedimiento hay que hacer para pasar los activos de el a mi nombre?

Agradezco de antemano su colaboración.

Saludos.



Jeustin Fonseca Salazar

Instituto Mixto de Ayuda Social

