



República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho del Ministro

DM-2185-18

San José, 23 de marzo del 2018



Sra. Olga Marta Sánchez Oviedo,
Ministra
Planificación y Política Económica (MIDEPLAN),

Ref. DM-111-18. Remisión de recomendaciones e Informe de Gestión de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Salud, 2017

Estimada señora:

En cumplimiento a lo estipulado en el artículo "ARTÍCULO 37.- Informe anual del jerarca de cada organización, El jerarca de la organización que cuente con una contraloría de servicios inscrita al Sistema deberá presentar, ante la Secretaría Técnica de este, un informe anual de las acciones desarrolladas por la organización producto de las recomendaciones emitidas por la contraloría de servicios, puntualizando, en el caso de las que no fueron avaladas, las razones que justificaron dicha decisión", procedo con la remisión del informe de marras; así como; el informe anual del Jerarca sobre recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios de este Ministerio.

Asimismo, procedo a responder lo consultado sobre el posicionamiento de Contralorías de Servicios de este Ministerio en aspectos como:

- ¿Al cierre de su gestión, considera que la Contraloría de Servicios, ha sido una instancia aliada en el mejoramiento de la gestión institucional orientada hacia la calidad?
- ¿Considera usted que la Contraloría de Servicios hay contribuido a que la gestión de la institución responda de mejor manera a las personas usuarias en cuanto a sus requerimientos y necesidades?

La Contraloría de Servicios desde su creación, se ha convertido en un aliado para nuestra Institución, con sus recomendaciones y coordinaciones apoyadas por el Despacho Ministerial y por la Dirección General de Salud, ha hecho posible



República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho del Ministro

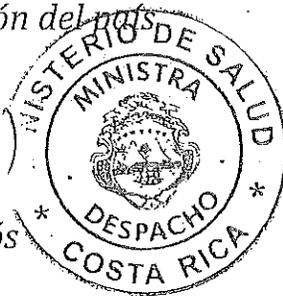
incorporar la voz de la ciudadanía en el mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que brinda el Ministerio.

Como resultado de la atención de las inconformidades presentadas por los ciudadanos, se ha evidenciado fallas en normativas de aplicación a trámites, así como, en la atención de las denuncias sanitarias. Las recomendaciones emanadas de esta atención son expuestas ante este Despacho Ministerial, que a la vez gira directrices de acatamiento para que la Comisión de Mejora Regulatoria o la Dirección General de Salud, actué para corregir la deficiencia del servicio en pro de la población.

No obstante, soy de la opinión que las contralorías de servicios deben continuar dependiendo directamente de los Jerarcas; ya que al recibir las inconformidades sobre los servicios o actuaciones de los funcionarios de nuestras instituciones, los ciudadanos se garantizan que su voz, será escuchada y que se tomaran acciones para corregir las inconsistencias, debido a que los Contralores de Servicios, canalizan estos temas directamente con sus autoridades y éstos a su vez con otras instituciones gubernamentales, para lograr una recomendación general en pro del beneficio de la población del país.

Cordialmente,

*Dra. Karen Mayorga Quirós
Ministra de Salud*



Cc: *Ing. Christian Madrigal Fonseca, Contralor de Servicios
Licda. Adela Chaverri Tapia, Secretaria Técnica Nacional de Contralorías de Servicios*



República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho del Ministro

INFORME ANUAL DEL JERARCA SOBRE RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INSTITUCIÓN: MINISTERIO DE SALUD
NOMBRE DEL JERARCA: Dra. Karen Mayorga Quirós
NOMBRE DEL CONTRALOR DE SERVICIOS: Ing. Christian Madrigal Fonseca
INFORME CORRESPONDIENTE AL PERÍODO: 2017
FECHA DE ELABORACION DEL INFORME: 23/03/2018

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO/	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	HUBO ACEPTACIÓN	ACCIONES REALIZADAS/	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA 3/	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
Recordar a los directores de las unidades organizativas sobre el uso de vehículos, registro de asistencias del personal y la aplicación del protocolo de decomiso y destrucción de productos.	CS-043-2017	Áreas Rectoras de Salud	Dirección Regional de Rectoría de la Salud, Chorotega	SI NO	La Dirección General de Salud con el aval del Despacho Ministerial, le comunicará a los Directores Regionales sobre la obligatoriedad de utilizar los protocolos para tal fin.			Control documentado de asistencia de los funcionarios de las unidades organizativas.	Se instalaron reloj marcador en las áreas afectas y uso de los protocolos para registro de asistencia, decomisos y destrucción de productos
Solicitud de pronunciamiento sobre las medidas para evitar la falsificación de Certificados para la Manipulación de Alimentos.	Correo Electrónico de fecha 16/3/2017	Tramite de Carné de Manipulación de Alimentos	Áreas Rectoras de Salud	X	La Ministra de Salud, le solicitó al Director de Asuntos Jurídicos emitir un criterio sobre este tema.			Se indicó que el INA y ellos son los entes responsables de emitir los certificados de manipulación de alimentos o bien de certificar a los instructores.	



República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho del Ministro

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	HUBO ACEPTACIÓN SI NO	ACCIONES REALIZADAS/	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	SOLUCIÓN ALTERNATIVA 3/	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
Brindar apoyo y colaboración a los usuarios sobre la regulación de los medicamentos de libre venta	CS-136-2017	Información a los usuarios del Sistema de Registro de Productos de Interés Sanitario	Plataforma de Servicios de la Dirección de Atención al cliente	X	Que los colaboradores brinden información sobre la libre venta de medicamentos			Se da información sobre el tema de libre venta de medicamentos	Se asigno esta actividad a dos funcionarios de la Unidad de Plataforma de Servicios.
Se recomienda acoger lo indicado en el informe DR-CH-0369-2017.	oficio CS-179-2017 de fecha 21/9/2017	Irrespeto a una ciudadana	Equipo de apoyo Logístico y Administrativo	X	Se traslado el caso a la Dirección Regional Chorotega para una investigación preliminar y se emitieron			El director regional de Chorotega acogió lo recomendado en el informe.	Se reubicó al funcionario del EUJALA -ARS- Santa Cruz.
Derecho de respuesta a la ciudadanía por difamación de corrupción.	CS-163-2017	Imagen Institucional	ARS-Palmare	X	Se trasladada a la Dirección de Asuntos Jurídicos, para analizar el informe No. DR-CO-IP-002-2017, descargos			Se comprueba con el informe Dr-CO-IP-002-2017, que no se comprobó el acto de corrupción denunciado.	



República de Costa Rica
Ministerio de Salud
Despacho del Ministro

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO ^{1/}	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	HUBO ACEPTACIÓN	ACCIONES REALIZADAS/ VA 3/	RAZONES POR LAS CUALES NO SE PUDO IMPLEMENTAR	MEJORA ALCANZADA	ASPECTOS DE INNOVACIÓN INCORPORADOS CON LA MEJORA
A la Dirección General de Salud, que se coordine una reunión con el denunciante del caso del Bar el Halcón Negro y el director ARS-Oreamuno.	CS-168-2017 de fecha 02 de noviembre del 2017	Calidad del servicio ofrecido al ciudadano a la hora de atender una denuncia sanitaria.	ARS-Oreamuno, Central Este	X	Se realiza la reunión con los afectados se llega al acuerdo de hacer una Re inspección, todo queda en actas		Se logra escuchar al ciudadano in conforme y se llega a un acuerdo.	Este caso esta con seguimiento en lo que compete a la parte técnica.
A la Dirección General de Salud que se comunique el criterio jurídico, sobre certificaciones digitales	CS-176-2017, 21 / noviembre del 2017	Usuarios de los tramites de permisos o habilitaciones de establecimientos	Áreas rectoras de salud del Ministerio de Salud	X	Se solicita comunicar el criterio a los directores regionales para que se haga del conocimiento de las áreas rectoras de salud.		Con este criterio se reciben las certificaciones digitales, logrando simplificar el trámite.	Acoger las certificaciones digitales.
Calibración de los sonómetros y el préstamo de éstos para que no se vean afectadas la atención de las denuncias de ruidos	CS-181-2017 de 18 de diciembre del 2018	Atención de las denuncias sanitarias por ruido	Áreas rectoras de salud del Ministerio de Salud	X	Dirección General de Salud gira directrices a las Direcciones regionales		Se dio la orden de calibrarlos por caja chica	Se logro el contrato con LACOMET

^{1/}Fecha y oficio en que el Contralor de Servicios elevó la recomendación al Jerarca.

^{2/}Adjuntar el oficio, correo, documento u otro que evidencia respuesta de la acción realizada.

^{3/} Señalar a cada solución alternativa fecha prevista de ejecución y unidad organizacional responsable.

FIRMA DIGITAL DEL JERARCA