

Rubén Cordero M  
 2016

CS-UAC-706-16

San José, 29 de julio del 2016

30 AGO 2016  
 Atención 2:35

**Informe de ejecutivo de gestión, Unidad Atención al Cliente**

Me corresponde dar respuesta mediante un informe ejecutivo de mi gestión, así como el estado de las principales actividades asumidas, en Unidad de Atención al Cliente Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur, como lo indica la Administración, de conformidad con los lineamientos de la Directriz D-1-2005-CO-DFOE de presentar un informe final de Gestión, para rendir cuentas de los resultados obtenidos en cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno. Lo anterior a efectos de garantizar la transparencia en las actuaciones de los funcionarios públicos ante los administrados y para que los respectivos sucesores cuenten con información relevante en el desempeño del puesto designado.

**Funciones de la Unidad Atención al Cliente:**

Las Unidades de Atención al Cliente dependen orgánicamente de los Directores Regionales de Salud. Su objetivo consiste en ejecutar el proceso de Atención al Cliente. Por medio de la ejecución de este proceso, la unidad organizativa es responsable de satisfacer, bajo estándares de calidad, las necesidades de los clientes internos y externos que utilizan los servicios de la dirección regional de rectoría de la salud. Asimismo, esta unidad debe velar por la implementación efectiva de la Ley de Protección del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

**Funciones Específicas de la Unidad**

1. Orientar al cliente interno y externo en cualquier trámite o servicio que sea requerido, ya sea por vía telefónica, correo electrónico o de manera directa.
2. Brindar información sobre los servicios que ofrece el Ministerio y sobre los procedimientos, fechas, plazos y requisitos relacionados a éstos.
3. Recibir los documentos necesarios para la solicitud de los servicios y trámites brindados por el Ministerio, y registrar la información necesaria para realizar el seguimiento adecuado de los mismos.
4. Recibir toda la documentación y correspondencia oficial que ingrese a la dirección regional y posteriormente canalizarla a las unidades o personas correspondientes.
5. Analizar y clasificar la información y solicitudes recibidas con el fin de identificar los servicios requeridos y los responsables de su resolución.
6. Coordinar con las unidades organizativas responsables de la resolución de los trámites y servicios que han sido recibidos cuando los mismos no puedan o deban ser resuelto por el responsable de atención al cliente.
7. Atender y registrar las quejas, sugerencias y denuncias presentadas por los clientes internos y externos.
8. Comunicar y notificar a los clientes internos y externos los resultados de los servicios y trámites brindados por el Ministerio.
9. Implementar los protocolos necesarios y asegurar los estándares de calidad relativos a la

*Unidad de Atención al Cliente - Rectoría de la Salud Central Sur*

atención del cliente.

10. Monitorear y evaluar el cumplimiento de las políticas destinadas a la simplificación de trámites, incorporación de la voz del cliente y su satisfacción con los servicios recibidos en el nivel regional y local.

11. Coordinar con las unidades organizacionales responsables de la resolución de los servicios, las respuestas, comunicaciones y resoluciones que se deben entregar al cliente interno y externo de un servicio solicitado.

12. Evaluar y mejorar continuamente el cumplimiento de los estándares de calidad, en el proceso de atención al cliente interno y externo ejecutado a nivel regional y local.

13. Evaluar el grado de satisfacción del cliente en relación a los tiempos de resolución de los servicios, la calidad de la información recibida y la orientación para la presentación de la documentación requerida.

14. Capacitar, supervisar y asesorar a las áreas rectoras de salud en la ejecución del proceso Atención al Cliente Interno y Externo

15. Identificar continuamente oportunidades de mejora, incorporando la voz del cliente como insumo principal, y de ser necesario, definir las acciones correctivas requeridas.

16. Cumplir con los requerimientos administrativos propios de la administración pública

17. Ejecutar todas las demás funciones que les sean encomendadas por la autoridad superior

#### **Procesos**

Esta unidad organizativa es responsable de la ejecución del proceso Atención al Cliente Interno y Externo, como único proceso.

#### **Dependencia Jerárquica**

Depende directamente Despacho del Director Regional de Salud.

#### **Mecanismos de coordinación**

La Unidad Atención al Cliente utiliza diferentes mecanismos de coordinación con otras unidades organizativas y actores sociales, entre los más importantes se encuentran:

1. Estandarización de conocimientos y habilidades: debido a que a la existencia de numerosos tipos de servicios y productos que involucra la atención al cliente, el personal debe contar con los conocimientos y habilidades necesarias para la adecuada atención

2. Coordinación y sincronización de actividades, debido a que el proceso de Atención al Cliente es ejecutado en conjunto con las demás unidades organizativas es necesario coordinar constantemente las actividades de atención al cliente.

3. Supervisión directa: debido a la inherente relación de jerarquía entre las unidades y la dirección

4. Sistematización y normalización de trabajo, las normas y procedimientos para la recepción, seguimiento y resolución de las solicitudes permite asegurar la calidad en la atención al cliente interno y externo.

5. Sistematización de productos-servicios: producto y servicios estandarizados facilitan la coordinación entre unidades organizativas, así como la comparación y evaluación de resultados

6. Sistematización de flujos de información: para garantizar la oportunidad y el seguimiento de la información, con el fin de asegurar la satisfacción del cliente y la eficiencia en la ejecución.

7. Desarrollo de redes intra e interorganizacional: para garantizar el cumplimiento del marco normativo relativo a la simplificación de trámite y atención al cliente (Ley 8220 y políticas nacionales e institucionales).

8. Desarrollo de sistemas integrados de información intra e interorganizacional: es indispensable la existencia del un sistema de información integrado para la agilización, simplificación y control de los procesos de atención del cliente.

### **Indicadores de Desempeño**

#### **Indicadores de impacto**

1. Porcentaje de clientes internos y externos satisfechos con la atención recibida.

#### **Indicadores de gestión**

2. Porcentaje de servicios con protocolos implementados.

### **Funciones que realiza la jefatura**

- Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar la programación de actividades.
  - Supervisar y evaluar la implementación de sistemas de trabajo, procedimientos, métodos y control para realizar actividades y solución de problemas.
  - Hacer propuestas de políticas, planes y programas de trabajo para evaluar los resultados y desarrollar las oportunidades de mejoras necesarias.
  - Asignar, orientar y supervisar las actividades encomendadas a los funcionarios.
  - Proponer formas para desarrollar el trabajo dirigido a los colaboradores.
  - Coordinar las actividades con clientes internos y externos de la Unidad de Atención al Cliente
  - Clasificar y supervisar material divulgativo y los informes técnicos de la Unidad de Atención al Cliente.
  - Motivar a que los colaboradores se ajusten a los sistemas de control interno de la institución
  - Atender y resolver consultas técnicas y asesorar en materia de casos específicos a los subalternos, superiores, compañeros y clientes externos.
- Asistir a reuniones de la Dirección de Atención al Cliente, Dirección Regional, con los Niveles Locales y con los subalternos.

Redactar, revisar, firmar informes, propuestas de instrumentos, instructivos, manuales, memorandos, cartas, circulares, mensajes y otros medios de comunicación escrita que surgen en el quehacer diario en la Unidad de Atención al Cliente Interno y Externo.

-Proponer normas, instrumentos, decretos, protocolos que mejoren el marco jurídico en la Unidad de Atención al Cliente y a nivel institucional.

-Velar para que se cumpla con las normas disciplinarias y con el Reglamento Orgánico Institucional.

-Atender y participar en la capacitación e inducción de los colaboradores de nuevo ingreso a la Unidad de Atención al Cliente.

-Controlar para que el trabajo se realice según lo programado en tiempo y espacio establecido.

-Supervisar y controlar que todo medio de comunicación que se prepare, y tramite en la Unidad de Atención al Cliente sea preparado de acuerdo a los programas propios de la unidad.

-Llevar control y reportar las fallas y necesidades de equipos que están bajo la responsabilidad de la Unidad de Atención al Cliente

*"De la creación de la entidad hacia la promoción de la salud"*

-Supervisar y controlar que el manejo de valores, archivos, respaldos de bases de datos, registros manuales, informes, comunicaciones y otros documentos se haga en forma correcta

-Dar capacitación sobre temas relacionados a la Atención al Cliente Interno y Externo y sobre los protocolos operativos de la Unidad a Nivel de la Sede Regional y de las 19 Áreas Rectoras de Salud.

-Realizar actividades administrativas que demanda la Unidad de Atención al Cliente Interno y Externo.

### **Generalidades de la Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur**

Es la Dirección Regional ubicada en la Provincia de San José específicamente en el cantón Central de la provincia, le corresponde atender las Áreas Rectoras de Salud ubicadas en el cantón central y los demás cantones excepto Pérez Zeledón.

Las áreas rectoras ubicadas en el cantón Central de San José son las siguientes:

**A.R.S. Carmen Merced Uruca:** que le corresponde atender los tres distritos con el mismo nombre

**A.R.S. Pavas:** atiende el distrito de Pavas

**A.R.S. Hatillo:** atiende el distrito de Hatillo

**A.R.S. Hospital Mata Redonda:** atiende los distritos de Hospital y Mata Redonda.

**A.R.S. Sureste Metropolitana:** atiende los distritos: San Sebastián, Catedral, Zapote, San Francisco.

Las otras Áreas Rectoras de Salud ubicadas en otros cantones de la provincia de San José son las siguientes:

**A.R.S. Acosta:** atiende el cantón de Acosta

**A.R.S. Alajuelita:** atiende el cantón de Alajuelita

**A.R.S. Aserri:** atiende el cantón de Aserri

**A.R.S. Coronado:** atiende el cantón de Coronado

**A.R.S. Curridabat:** atiende cantón de Curridabat y una parte del cantón de La Unión.

**A.R.S. Desamparados:** atiende cantón de Desamparados y una parte del cantón de La Unión.

**A.R.S. Escazú:** atiende el cantón de Escazú

**A.R.S. Goicoechea:** atiende el cantón de Goicoechea

**A.R.S. Montes de Oca:** atiende el cantón de Montes de Oca y distrito San Ramón de La Unión de Cartago

**A.R.S. Mora:** atiende los cantones de Mora y Palmichal

**A.R.S. Moravia:** atiende el cantón de Moravia

**A.R.S. Puriscal Turrubares:** atiende los cantones de Puriscal y Turrubares.

**A.R.S. Santa Ana:** atiende el cantón de Santa Ana

**A.R.S. Tibás:** atiende el cantón de Tibás.

La Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur es la más grande y compleja del país, en población habitacional y compleja debido a que tiene diversidad de actividades económicas, diferente zonificación y conglomeración de asentamientos humanos con crecimiento desmedido y acelerado.

## **Formación de la Unidad de Atención al Cliente.**

En octubre del 2008 se formó la Unidad de Atención al Cliente y en enero del 2009 inicia mi función como jefe de la Unidad, que fue partir de los protocolos operativos existentes en ese momento y con el manual de funciones institucional para dar inicio a la organización a lo interno y el desarrollo hacia lo externo (Direcciones de Áreas Rectoras de Salud) para implementar todo el proceso de atención al cliente

### **Del 01 de junio del 2009 hasta el 25 de noviembre del 2009**

Se inicia la socialización de los protocolos operativos de atención al cliente, hacia lo interno de la Dirección Regional con los funcionarios de la Unidad, y las secretarías de las otras Unidades de la Dirección Regional y simultáneamente se convoca a los funcionarios de atención al cliente de las 10 Áreas Rectoras de Salud pertenecientes a esta Dirección Regional, la metodología utilizada fue conformar cuatro grupos de trabajo, incluyendo las Áreas Rectoras de Salud y los funcionarios de la sede regional, convocando al director del Área Rectora de Salud, funcionario oficial del Proceso de Atención al Cliente y el suplente que sustituye en caso de ausencia del oficial el suplente de un Área se convoca en fecha diferente al oficial para evitar que quedara descubierto el servicio durante la capacitación.

En cada fecha se convocaba para trabajar medio día de trabajo, se socializaban de tres a cuatro protocolos, se desarrollaban charlas magistrales y trabajos de grupos. Se socializó un total de 32 protocolos operativos, a un total de 60 personas aproximadamente.

Los protocolos operativos socializados fueron todos indistintamente del Nivel de Gestión que le corresponde implementarlo, debido al conocimiento que debe tener el funcionario de atención al cliente, para la orientación e información con calidad que demanda el cliente externo, y con el criterio claro que cada funcionario se le ha venido inculcando de que "atención al cliente es la imagen de la Institución", por lo que son funcionarios que deben tener conocimiento, claridad y actualización en la información sobre trámites institucionales, requisitos, Nivel de Gestión que le corresponde resolver la necesidad del cliente.

Durante el año 2009 se participa durante seis meses aproximadamente en el curso producción social de la Salud, impartido por la UCR a todos los jefes y directores de Nivel Central, Regional y local.

Durante el 2009 se coordina con las áreas rectoras de salud para la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente y se confecciona el consolidado regional y se envía al Nivel Central.

Durante la socialización de protocolos surgen observaciones a los protocolos, que fueron enviadas al nivel central para la revisión de los cambios propuestos y lo procedente.

Se coordina, convoca y se imparte la capacitación sobre los requisitos que se deben revisar para el trámite de Licencia de Operador de Equipo Generador de Radiaciones Ionizantes.

En setiembre 2009 se participa en "Taller Atención de Usuarios con Discapacidad"  
Se recibe capacitación sobre "Taller Interiorización de Valores Institucionales"

*"De la atención de la enfermedad hacia la prevención de la salud"*

## Año 2010

A partir del año 2010, se da inicio de las supervisiones capacitantes a las diecinueve Áreas Rectoras de Salud para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el 2009 se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en todas las Áreas Rectoras de Salud.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente:

Nº	Área Rectora de Salud	Fecha
1	Desamparados	23-02-2010
2	Hospital Mata Redondo	09-03-2010
3	Escazú	15-03-2010
4	Hatillo	13-04-2010
5	Alajuelita	28-04-2010
6	Moravia	28-05-2010
7	Montes de Oca	15-06-2010
8	Curubabat	20-07-2010
9	Gaicochea	03-08-2010
10	Carmen Mercedes Uruca	08-09-2010
11	Pavas	21-09-2010
12	Tibás	08-10-2010
13	Purisca	10-10-2010
14	Sarla Ana	27-10-2010
15	Moja	10-11-2010
16	Acosta	16-11-2010

El 29 de Agosto del 2010 se logra la aprobación de la Dirección Regional para programar las reuniones con los equipos de atención al cliente una vez cada tres meses medio día, para capacitar el recurso humano de las Áreas Rectoras de Salud en temas de servicio al cliente, protocolos, legislación y normativa reciente. La sugerencia es que se programen reuniones periódicas con los responsables de atención al cliente de todas las diecinueve Áreas y si el médico lo tiene a bien participar sería muy importante. Con la finalidad de organizarnos, retroalimentación con discusiones de grupo y exposición de casos, refrescamiento de protocolos y otras actividades que podríamos discutir en grupo para detectar oportunidad de mejora. Las reuniones programadas para el año 2010 mediante oficio UAC-RCS-151-2010 en fecha 29 de agosto del 2010 fueron las siguientes:

Nº	Fecha	Grupo	Temas vistos
1	09-09-10	Grupo N°1	Instrumentos a implementar de protocolos ya vistos en la capacitación. (Recepción de visitas de planos constructivos, recepción de documentos y traslado de documentos)
2	17-09-10	Grupo N°2	Registro y traslado de la documentación que ingresa y egresa del Área Rectora de Salud Análisis de casos y experiencias vividas en el quehacer diario de la atención del cliente
3	02-12-10	Grupo N°1	Instrumentos a implementar de protocolos ya vistos en la capacitación (PSF, Recepción de denuncias y programación de citas de inspección)
4	07-12-10	Grupo N°2	Análisis de casos y experiencias vividas en el quehacer diario de la atención del cliente

La metodología utilizada durante el año 2010 fue la Programación se hacia desde febrero del 2010, en donde se confecciona un cronograma anual de visitas a las áreas Rectoras de Salud en conjunto con la Unidad "De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud" de Desarrollo

Estratégico Institucional, se desarrollaba una reunión para hacer una exposición magistral por las dos Unidades Desarrollo Estratégico Institucional y Atención al Cliente. se hace una explicación de la metodología que se aplicará durante todo el día de supervisión, se orienta a todo el personal del mecanismo usado y posteriormente atención al cliente se queda todo el día en el proceso de atención al cliente, actividades que se realizan:

- Se aplica el formulario, para detectar si se están implementando los protocolos
- Observación de la atención directa al cliente.
- Observación forma de atender el teléfono y dar la información al usuario.
- Revisión de los sistemas que se utilizan en el Área para el registro de la información desde el proceso de atención al cliente hasta que pasa a los procesos responsables de los trámites
- Revisión al azar de dos o tres expedientes para observar requisitos tanto en permisos de funcionamiento como denuncias.
- Revisión de los instrumentos que tiene disponible el funcionario de atención al cliente para entregar a los usuarios en cuanto a requisitos para cada trámite que se gestiona en la institución, entre otras cosas.

Una vez que se concluye de aplicar el instrumento se realizaba un repaso de las anotaciones encontradas y a la persona responsable de atención al cliente se le informa cuales protocolos están implementando y los pendientes, e igualmente durante el día verbalmente se le hace observaciones para mejorar y estandarizar procedimientos. cuando se termina la persona que estuvo presente durante el día firma al final del instrumento

Se realiza una reunión de cierre en la cual se vuelve a reunir a todo el personal y se hace un resumen de lo encontrado en el proceso de atención al cliente del Área Rectora

Posterior a la visita de supervisión se confecciona informe de los resultados obtenidos dirigidos al Director de la Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur con copia al Área Rectora de Salud.

Durante el 2010 además de la supervisión se coordinó las siguientes capacitaciones:

Participé como instructora en curso "Rectoría de Producción Social de la Salud", dirigido a todos los funcionarios de la sede regional impartido desde octubre del 2010 con finalización marzo del 2011.

Durante el 2010 se participa en el seguimiento del planteamiento y exposición del Sistema Estandarizado de Registro de establecimientos de Salud, (SERSA), con el propósito de dar seguimiento a la implementación del sistema en las Áreas Rectoras de Salud.

Durante el 2010 se coordina con las Áreas Rectoras de Salud para la aplicación de la encuesta de satisfacción al cliente y se confecciona el consolidado regional y se envía al Nivel Central.

Durante el 2010 en las reuniones de jefes de unidad regionales se confeccionó la herramienta para ser utilizada en la supervisión capacitante de la implementación de protocolos operativos de atención al cliente.

Por falta de sistema de información para el registro de trámites y correspondencia a Nivel de Región, la Unidad de Atención al Cliente realiza propuesta de hoja de Excel para el registro. y se propone compartir en línea con las secretaría de las unidades de la sede regional, sin embargo. la propuesta no fue posible su implementación por las deficiencias e incongruencias de usar una herramienta varios usuarios en forma simultánea.

*De la atención de la comunidad hacia la promoción de la salud*

Se coordina y se imparte las siguientes capacitaciones a los funcionarios de atención al cliente de las Áreas Rectoras de Salud:

- "Síndrome de Burnot"
- Relaciones Humanas
- Habilidades para una mejor calidad de atención al cliente

### Capacitaciones Recibidas

Ley de control interno N° 8292

Respaldo de la información.

Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI)

### Año 2011

Durante el 2011 se programa a principios de año la supervisión Capacitante con el cronograma anual de visitas a las Áreas Rectoras de Salud y las reuniones anuales con los funcionarios de las Áreas Rectoras de Salud

Se logra coordinar y convocar el curso de aprovechamiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO 1) dirigido a los (as) funcionarios (as) del Proceso de Atención al Cliente de las diecinueve áreas rectoras de salud y de la sede regional

Actualización del registro de archivo en forma digital de la custodia de planos físicos desde 2006 hasta 2010.

Se desarrolla capacitación para socializar el Sistema Estandarizado de Regulación Sanitaria (SERSA), con las diecinueve Áreas Rectoras de Salud, la convocatoria se hizo por grupos, por áreas debido a espacio y capacidad instalada para uso de computadoras con internet

Se continúa la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2011, para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 para verificar que se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en todas las Áreas Rectoras de Salud.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente:

N°	Área Rectora de Salud	Fecha
1	Coronado	12-04-2011
2	Purisca	27-04-2011
3	Santa Ana	31-05-2011
4	Pavas	02-06-2011
5	Aserri	19-05-2011
6	Sureste Metropolitana	27-08-2011
7	Golferchea	21-07-2011
8	Escazú	08-08-2011
9	Montes de Oca	13-08-2011
10	Acosta	17-08-2011
11	Habilo	24-08-2011
12	Hospital Mala Redonda	20-09-2011

Enero del 2011 se programa las reuniones trimestrales que se llevarán a cabo en el mes de

*De la creación de la sistema de información de la salud*



marzo, junio, setiembre y diciembre del 2011.

N°	Fecha	Temas vistos
1	10 y 17 -03-	Instrumentos a implementar de protocolos ya vistos en la capacitación (carnet de libro amarillo licencia de operador de equipo de radiaciones ionizantes, notificaciones) Análisis de casos y experiencias vividas en el quehacer diario de la atención del cliente. Asuntos Varios
3	16.05.11	Refrescamiento de protocolos Charla funciones de atención al cliente (video) Presentación de la herramienta que se utilizará para supervisión capacitante Asuntos varios: vivencias y experiencia para compartir
4	22.05.2011	Refrescamiento de los anexos de los protocolos de notificación, recepción de documentos receptor de planos físicos, notificación traslado de correspondencia, registro de correspondencia y registro de planos físicos Video: Atención al cliente y servicio de calidad total Asuntos varios: vivencias y experiencia para compartir
5	05.12.2011	Generalidades del resultado de la supervisión Capacitante del año 2011 Generalidades del resultado de la encuesta de satisfacción al cliente Pósula programación de supervisiones para el año 2012 Asuntos varios: vivencias y experiencia para compartir

En junio fue convocada y recibió capacitación sobre falsedad ideológica desarrollada por el nivel central

Agosto 2011 se recibe a la Auditoría Interna de Ministerio para auditar protocolo de permisos sanitarios de funcionamiento y otros protocolos operativos de atención al cliente.

Setiembre del 2011, se coordina, convoca y lleva a cabo curso Resolución alterna de conflictos, realizado por Unidad Contraloría de Servicios Institucional, dirigido a los funcionarios (as) del proceso de atención al cliente de las diecinueve áreas rectoras de salud y la sede regional.

Noviembre 2011 se recibe coordina, convoca y se recibe capacitación sobre sistema registro de productos de interés sanitarios (alimentos y cosméticos) impartido por la Dirección de Atención al Cliente y dirigido a los (as) funcionarios (as) de atención al cliente de las áreas rectoras de salud y sede regional.

Se aplican dos encuestas de satisfacción al cliente al año y se realiza el consolidado regional y se envía a la Dirección de Atención al Cliente.

### Año 2012

Se continúa la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2012 para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 para verificar que se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en cuatro de las Áreas

Rectoras de Salud la

"De la atención de la enfermedad hacia la construcción de la salud"

programación es menor por la falta de recurso humano con que cuenta la Unidad.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente

N°	Area Rectora de Salud	Fecha
1	Carmen Mercedes Uruca	14-03-2012
2	Halilic	16-05-2012
3	Moravia	23-08-2012
4	Sureste Metropolitana	21-11-2012

Encero del 2012 se programa las reuniones trimestrales que se llevaran a cabo en el mes de marzo, junio, setiembre y diciembre del 2012.

N°	Fecha	Temas vistos
1	22-03-12	Charla Calidad de los Servicios Circulares del I Trimestre 2012 Actualización Correos Electrónicos para los registros de Denuncias y Quejas en el sistema Web Asuntos Varios
3	21-06-12	Procedimientos que han sido oficializados. Protocolo programación de inspecciones Resultado de diagnóstico de situación actual de (SERSA) Resultado de informes mensuales enviados por las ARS
5	20-06-12	Lectura de circulares Asuntos varios: vivencias y experiencias para compartir Resultado diagnóstico de condiciones laborales UAC Áreas Rectoras de Salud Seguimiento situación (SERSA) Resultado de informes mensuales enviados por las ARS Lectura de circulares Asuntos varios: vivencias y experiencias para compartir Taller 'síndrome de Burnout' Recopilación de información para el informe semestral de enero del 'procedimiento de gestión y seguimiento de trámites'
7	09-12-12	Diferencias de los procedimientos que han sido oficializados Lectura de circulares Asuntos varios: vivencias y experiencias para compartir

En marzo del 2012 se coordina se convoca y se participa en la capacitación sobre "Emisión de Certificaciones de la Calidad del Agua Residual y Reportes Operacionales" dicha capacitación fue impartida por funcionarios de Dirección de Regulación de Servicios de Salud, y hacen entrega de CD con la hoja de Excel para registro de los reportes operacionales de aguas residuales para posterior confeccionar los certificados de calidad de aguas residuales.

En marzo del 2012 se coordina, convoca y participa en la capacitación sobre "Procedimiento Seguimiento Trámites MS.NI.SLA 07.01.02", dicha capacitación fue impartida por funcionarios de Dirección de Atención al Cliente

En junio del 2012 se coordina, convoca y se desarrolla capacitación del Sistema Estandarizado de Registros de Establecimientos de Salud. (SERSA), dirigido a funcionarios (as) de atención al cliente dicha convocatoria se realiza a cuatro áreas por grupo, con una capacidad no mayor a quince personas por grupo para mejorar calidad de recepción de la información y problemas de internet

En mayo y junio del 2012 se participa en la capacitación "Taller de Formadores en Atención Preferencial a la Persona Adulta Mayor", impartida en instalaciones del Auditorio del Tribunal Supremo de Elecciones en fechas, 21, 28 de mayo, 04, 11 y 18 de junio del 2012 de 9 de la mañana a las 12 medio día, coordinado y realizado por Gerencia de Pensiones de la Caja Costarricense del Seguro Social y la Contraloría de Servicios Institucional

En reunión de equipo de atención al cliente de la Unidad de Atención al Cliente en agosto 2012 se imparte charla sobre alimentación saludable a los compañeros, tomando en cuenta las edades y los niveles de estrés que se manejan en la Unidad por la falta de recurso humano.

Se coordina, convoca, y se participa en charla sobre la atención a Personas con Discapacidad Visual, impartido por el Patronato Nacional de Ciegos, la charla fue llevada a cabo, el día 25 de setiembre del 2012.

Se realizaban monitoreos desde la Unidad de Atención al Cliente para verificar la implementación del sistema SERSA en las diecinueve áreas rectoras de salud y se confeccionaba el informe de resultado dirigido a la Dirección Regional

En el 2012 se inicia la implementación del sistema nacional de planos digitales (APC), que esta Unidad se convierte como el enlace regional de las Áreas Rectoras de Salud, Nivel Central y los administradores del sistema APC del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA), para las notificaciones de errores, mal funcionamiento del sistema y toda la problemática que se presenta al momento de hacer el cambio de revisión de planos constructivos físicos a planos digitales. Y la Unidad toma el rol de filtrar los proyectos ingresados y enviar las alertas a las Áreas Rectoras de Salud y de recepción registro y traslado de los proyectos que corresponde a la Dirección Regional por medio de la Unidad de Rectoría revisar.

En octubre y noviembre del 2012 se realiza cronograma de visitas a las áreas rectoras de salud para verificación implementación procedimiento de gestión y seguimiento de trámites, se visita las 19 áreas rectoras, con dos visitas diarias lo que se hace es una presentación del procedimiento y la explicación de las responsabilidades de la implementación y la periodicidad de la presentación de listado de trámites semestrales y las fechas de presentación de los planes de mejora en cumplimiento del procedimiento.

En noviembre del 2012 se confecciona Propuesta de Herramienta para registro de trámites en la Unidad de Atención al Cliente y toda la Sede Regional para implementación de Procedimiento de Seguimiento de Trámites, la idea es un archivo compartido con la secretaria de las unidades de la sede regional, sin embargo, no tuvo éxito por problemas de red y problemas de accesibilidad.

En diciembre del 2012 se participa en la capacitación sobre el sistema de registro de infractores de la Ley 9028, mismo que queda bajo la responsabilidad de atención al cliente para mantener el registro regional actualizado.

### **Año 2013**

Se continua la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2013, para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en las Areas Rectoras de Salud la programación es menor por la falta de recurso humano con que cuenta la Unidad, además se inicia la programación para verificación de los planes de mejora del procedimiento de seguimiento de trámites.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente:

N°	Área Rectora de Salud	Fecha	Supervisión de:
1	Tibas	11-03-2013	Profesional

De un número de referencias para la implementación de la sube

2	Asorí	18-03-2013	Protocolos
3	Moravia	05-04-2013	Protocolos
4	Mora	05-05-2013	Protocolos
5	Arajucita	09-05-2013	Protocolos
6	Acosta	03-06-2013	Verificación plan de mejora
7	Coronado	05-06-2013	Verificación plan de mejora
8	Goicoechea	07-06-2013	Verificación plan de mejora
9	Ajajelita	10-06-2013	Verificación plan de mejora
10	Montes de Oca	12-06-2013	Verificación plan de mejora
11	Carmen Mercedes Urucá	13-06-2013	Verificación plan de mejora
12	Hospita Mata Redonda	17-06-2013	Verificación plan de mejora
13	Puncal Turubares	21-06-2013	Verificación plan de mejora
14	Santa Ana	25-06-2013	Verificación plan de mejora
15	Desamparados	26-06-2013	Verificación plan de mejora
16	Pavas	27-06-2013	Verificación plan de mejora
17	Acosta	07-08-2013	Protocolos
18	Montes de Oca	21-08-2013	Protocolos
19	Escazu	09-09-2013	Protocolos no efectiva
20	Halilo	02-10-2013	Protocolos no efectiva
21	Asorí	24-10-2013	Verificación plan de mejora
22	Moravia	07-10-2013	Verificación plan de mejora
23	Tibás	09-10-2013	Verificación plan de mejora
24	Escózc	23-10-2013	Verificación plan de mejora
25	Curdabál	14-10-2013	Verificación plan de mejora
26	Halilo	16-10-2013	Verificación plan de mejora
27	Sureste Metropolitana	06-11-2013	Verificación plan de mejora
28	Mora	22-10-2013	Verificación plan de mejora

Enero del 2013 se programa las reuniones trimestrales que se llevarán a cabo en el mes de marzo, junio, setiembre y diciembre del 2013.

N°	Fecha	Temas vistos
1	20-03-13	Refrescamiento protocolo Organismo de Permisos Sanitarios de Funcionamiento. Presentación del Protocolo de Organismo de Carne de Manipulador de Alimentos Taller de comunicación
2		Lectura de las circulares del I Trimestre 2013 Revisión y discusión de circulares de II trimestre Refrescamiento protocolo M.S.N. SIA 07 P 04 Organismo de certificado Internacional de Vacunación contra la fiebre Amara Socialización del protocolo
3	19-06-13	MS.NI SIA 07 P 03 Recepción de Notificación de Acceso de Planos Constructivos Digitales Taller Desarrollo de Habilidades Psicoafectivas para Manejo Estrés Se leen y discuten los circulares ingresadas en el trimestre.
5	18-09-13	Refrescamiento de protocolo M.S.N. SIA 07 P 05 Recepción de Reportes Operacionales y Notificaciones del Certificado de Calidad de Agua Residual Reglamento General a la Ley para la Gestión Integral de Residuos Decreto N° 37567-S-MINAEH Algunas consideraciones y procedimiento para el Organismo de Permisos Sanitarios de Funcionamiento desarrollado por los Abogados Regionales

12- In albedeo de la efectividad de la aplicación de la ley

7	06-12-13	Revisión y discusión de circulares del I Trimestro Protocolo de Notificaciones Protocolo Recepción de Reprules Operacionales de emisiones atmosféricas provenientes de calderas y hornos de tipo forjado. Base de Datos Grande de Contratación de Servicios para el registro de denuncias de Trámites no resueltos y contra funcionarios Protocolo Recepción de Solicitudes de Registro de Gestiones de Residuos. Asuntos Varios.
---	----------	--

Febrero 2013 se coordina, convoca y se imparte capacitación "**Curso Atención Preferencial a la Persona Adulta Mayor**" en dos grupos se convocan a funcionarios (as) de las diecinueve áreas rectoras de salud, la capacitación que esta jefatura recibió en mayo junio 2012, porque el objetivo era que debía ser desarrollada en efecto cascada.

Marzo del 2013 se inicia trabajo por año y medio con estudiantes de la carrera de Informática de la Universidad Nacional con una propuesta de un sistema de información para registro de documentos y trámites que ingresan a la sede regional, para complementar la implementación del procedimiento MS.NI.SLA.07.01.02 Procedimiento de Seguimiento de Trámites del Manual de Procedimientos y Protocolos Institucional publicado en la INTRANET. La propuesta es que se haga basado en los requerimientos de ese procedimiento para llevar el control de los tiempos legales de respuesta y que el mismo sistema genere los informes semestrales solicitados.

Mayo 2013 se coordina, convoca, recibe y participa en la capacitación de trámite de autorización de desalmacenaje de ropa usada. Dicha capacitación se llevó a cabo por la Sra. Maria Cecilia Morales Rivera Asesora de Servicios Integrados PROCOMER. impartió el tema Sistema TICA, la MSc. Celia Jiménez Villegas el tema de Protocolo Recepción de Solicitud para el Trámite de Autorización de Desalmacenaje de Ropa Usada Importada MS.NL.SLA.07.P.08 y el compañero Marco Tulio Alvarado Godoy el tema de la inspección para la autorización del Desalmacenaje, los funcionarios convocados fueron de regulación y de atención al cliente de las siguientes Áreas Rectoras de Salud, mismas que tienen en su ubicación geográfica almacenes fiscales y el Aeropuerto Internacional Tobias Bolaños:

- A.R.S. Carmen-Merced-Uruca
- A.R.S. Curridabat
- A.R.S. Goicoechea
- A.R.S. Pavas
- A.R.S. Santa Ana.
- A.R.S. Tibás

Junio 2013 se coordina, convoca y participa en Taller Desarrollo de Habilidades Psicoafectivas para Manejo Estrés, desarrollado por Psicóloga de Área Rectora de Salud de Curridabat, dirigido a funcionarios (as) de atención al Cliente de las 19 áreas rectoras de salud y funcionarios de la Unidad Atención al Cliente, en la reunión trimestral de junio 2013.

Agosto 2013, se coordina, convoca y participa en reunión refrescamiento de protocolo recepción de notificación de acceso de planos constructivos digitales MS.NI.SLA.07.P.03, dirigido a los funcionarios de regulación y de atención al cliente de las diecinueve áreas rectoras de salud central sur, la parte técnica de revisión de contenido fue impartida por los ingenieros civiles de la región y del Área Rectora de Salud de Santa Ana

Octubre del 2013 se construye propuesta de registro de trámite de permiso sanitario de funcionamiento para "De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud" ser implementado en

las diecinueve Áreas Rectoras de Salud. la herramienta se construyó por esta Unidad con el técnico Víctor Ureña y esta servidora, y contiene hoja de excel junto con los macros de resolución de PSF C y hoja de Word con el certificado de permiso de funcionamiento vinculado y carga la información en el permiso para imprimir, y es la herramienta que hasta la fecha la está implementando las Áreas Rectoras de Salud de esta Dirección Regional

### Observaciones a Protocolos que se han realizado por parte de la Unidad de Atención al Cliente durante el año 2013

Abril 2013 se envía observaciones Protocolo de Atención específicamente formulario de PSF enviada por el Área Rectora de Salud Hospital Mata Redonda y observaciones enviadas por el Área Rectora de Salud de Escazú sobre el protocolo de Licencia Operador de Equipo generador de Radiaciones Ionizantes

### Año 2014

Se continúa la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2014, para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 para verificar que se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en las Áreas Rectoras de Salud la programación es menor por la falta de recurso humano con que cuenta la Unidad, además se continúa la programación para verificación de los planes de mejora del procedimiento de seguimiento de trámites.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente.

Nº	Área Rectora de Salud	Fecha	Supervisión de:
1	Carmen Mercedes Uruca	04/03/2014	Protocolos
2	Desamparados	06/03/2014	Protocolos
3	Guzoboccha	09/04/2014	Protocolos
4	Hospital Mata Redonda	20/05/2014	Verificación plan de mejora
5	Puriscal	22/05/2014	Verificación plan de mejora
6	Desamparados	27/05/2014	Verificación plan de mejora
7	Sureste Metropolitana	29/05/2014	Verificación plan de mejora
8	Escazú	03/05/2014	Verificación plan de mejora
9	Curicó	05/05/2014	Verificación plan de mejora
10	Tibas	10/05/2014	Verificación plan de mejora
11	Aserri	12/05/2014	Verificación plan de mejora
12	Maravia	17/06/2014	Verificación plan de mejora
13	Curridabat	05-08-2014	Protocolos
14	Sureste Metropolitana	12/08/2014	Protocolos
15	Puriscal	19/08/2014	Protocolos
16	Santa Ana	21/08/2014	Protocolos
17	Favos	25-08-2014	Protocolos
18	Acosta	23-09-2014	Verificación plan de mejora
19	Carmen Mercedes Uruca	28-09-2014	Verificación plan de mejora
20	Montes de Oca	07-10-2014	Verificación plan de mejora
21	Coronado	09-10-2014	Verificación plan de mejora
22	Alajuelita	15-10-2014	Verificación plan de mejora

Enero del 2014 se programa las reuniones trimestrales que se llevarán a cabo en el mes de marzo, junio, setiembre y diciembre del 2014.

Nº	Grupo	Fecha	Temas vistos
1	Grupo N°1	17/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
2	Grupo N°2	20/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
3	Grupo N°3	23/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
4	Grupo N°4	26/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
5	Grupo N°5	29/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
6	Grupo N°6	31/03/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
7	Grupo N°7	03/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
8	Grupo N°8	06/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
9	Grupo N°9	09/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
10	Grupo N°10	12/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
11	Grupo N°11	15/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
12	Grupo N°12	18/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
13	Grupo N°13	21/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
14	Grupo N°14	24/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
15	Grupo N°15	27/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
16	Grupo N°16	30/04/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
17	Grupo N°17	03/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
18	Grupo N°18	06/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
19	Grupo N°19	09/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
20	Grupo N°20	12/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
21	Grupo N°21	15/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
22	Grupo N°22	18/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
23	Grupo N°23	21/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
24	Grupo N°24	24/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
25	Grupo N°25	27/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
26	Grupo N°26	30/05/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
27	Grupo N°27	02/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
28	Grupo N°28	05/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
29	Grupo N°29	08/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
30	Grupo N°30	11/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
31	Grupo N°31	14/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
32	Grupo N°32	17/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
33	Grupo N°33	20/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
34	Grupo N°34	23/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
35	Grupo N°35	26/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
36	Grupo N°36	29/06/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
37	Grupo N°37	02/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
38	Grupo N°38	05/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
39	Grupo N°39	08/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
40	Grupo N°40	11/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
41	Grupo N°41	14/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
42	Grupo N°42	17/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
43	Grupo N°43	20/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
44	Grupo N°44	23/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
45	Grupo N°45	26/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
46	Grupo N°46	29/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
47	Grupo N°47	31/07/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
48	Grupo N°48	03/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
49	Grupo N°49	06/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
50	Grupo N°50	09/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
51	Grupo N°51	12/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
52	Grupo N°52	15/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
53	Grupo N°53	18/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
54	Grupo N°54	21/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
55	Grupo N°55	24/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
56	Grupo N°56	27/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
57	Grupo N°57	30/08/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
58	Grupo N°58	02/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
59	Grupo N°59	05/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
60	Grupo N°60	08/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
61	Grupo N°61	11/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
62	Grupo N°62	14/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
63	Grupo N°63	17/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
64	Grupo N°64	20/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
65	Grupo N°65	23/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
66	Grupo N°66	26/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
67	Grupo N°67	29/09/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
68	Grupo N°68	02/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
69	Grupo N°69	05/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
70	Grupo N°70	08/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
71	Grupo N°71	11/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
72	Grupo N°72	14/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
73	Grupo N°73	17/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
74	Grupo N°74	20/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
75	Grupo N°75	23/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
76	Grupo N°76	26/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
77	Grupo N°77	29/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
78	Grupo N°78	31/10/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
79	Grupo N°79	03/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
80	Grupo N°80	06/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
81	Grupo N°81	09/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
82	Grupo N°82	12/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
83	Grupo N°83	15/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
84	Grupo N°84	18/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
85	Grupo N°85	21/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
86	Grupo N°86	24/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
87	Grupo N°87	27/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
88	Grupo N°88	30/11/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
89	Grupo N°89	03/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
90	Grupo N°90	06/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
91	Grupo N°91	09/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
92	Grupo N°92	12/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
93	Grupo N°93	15/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
94	Grupo N°94	18/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
95	Grupo N°95	21/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
96	Grupo N°96	24/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
97	Grupo N°97	27/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
98	Grupo N°98	30/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
99	Grupo N°99	31/12/2014	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2014
100	Grupo N°100	01/01/2015	Revisión y discusión de circulares de I trimestre del 2015

			<p>para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento, se lee y se discute al respecto porque lo que requeriría la Dirección General de Salud es cambiar el formulario unificado para actualizar el ítem 38 a 51 en donde se incluye la firma del responsable técnico, una de las participantes hace una intervención e indica que si se cambia el formulario entonces debería cambiarse la declaración jurada, porque también en uno de los puntos toma en cuenta lo del responsable técnico pero esa intervención quedó en el aire no se siguió discutiendo al respecto.</p> <p>Revisando la declaración jurada es el punto 4 que solicita anular el "endign de incorporación al Colegio Profesional correspondiente de responsable técnico".</p> <p>Nuevo Sistema de Registro de Productos de Interés Sanitario "Registrela"</p> <p>Revisión de Protocolo MS.NI.SI.A.07.P.10. Nutrición</p> <p>Revisión de Protocolo MS.NI.SI.A.07.P.00. Recepción de Solicitudes de autorización de funcionamiento de equipos generadores de radiaciones ionizantes en la práctica de odontología.</p> <p>Se les indica que deben de estar constantemente accesorio la intranet para mantener e implementar los protocolos operativos de atención al cliente oficializados por este medio. Manifiestan compañeros (as) que tienen dificultad de ingresar a la intranet, se levanta un listado para hacer informe a la Unidad de Desarrollo Estratégico Institucional para solicitar apoyo y puedan facilitar los claves y usuarios a estos funcionarios (as).</p> <p><b>Asuntos Varios:</b> Se toman varios puntos y consultas que surgen de los mismos participantes y se comparten experiencias y vivencias de casos específicos.</p> <p>En este punto surge una inquietud del artículo 17 del decreto ejecutivo 34726 S. actividades principales y accesorias y el Dr. Dagoberto Trejos manifiesta que en caso de una industria y sus oficinas se llaman como dos permisos por separado uno para la industria y otra para las oficinas sin embargo no fue compartido ese criterio, a mí poco entender se daría un solo permiso, porque la oficina funciona como accesorio a la industria porque es la que lleva toda la logística de la industria y así lo manifesté pero quedó como duda en todo el grupo.</p> <p><b>Consultas técnico legal:</b></p> <p>De acuerdo a lo mencionado en el último párrafo solicito aclaración al respecto para aclarar a todas las Áreas Rectoras de Salud de la institución.</p> <p>En el caso del oficio CIRCULAR-DH-OS 0393 2014 de fecha 24 de enero del 2014, ¿Es de aclamamiento obligatorio? e igualmente solicito se aclare la intervención de la funcionaria referente a la declaración jurada si cabe la del cambio de la declaración jurada también.</p>
3	Grupo N°1	16/06/2014	<p>Revisión y discusión de circulares del Ministerio de 2014.</p> <p>Con el grupo N°1 se realizó la capacitación Nuevo Sistema de Registro de Productos de Interés Sanitario "Registrela" los formularios de registros tal y como el registrante lo visualiza, esta capacitación se desarrollo con el objetivo de orientar al cliente en caso de consulta. La capacitación la impartió la señora Gaudy Vargas Avaredo de la División de Gobierno Digital del Instituto Costarricense de Electricidad.</p> <p>Para la segunda fecha 18 de junio la señora Vargas suspende la capacitación por motivo de la modificación del transitorio de los reglamentos de registros de interés sanitario porque se informa que esta funcionaria debe estar presente para la atención y envío de los casos que surgen por declaración jurada al Ministerio de Salud. Se reprograma <del>el 23 de julio del 2014</del></p>
4	Grupo N°2	16/06/2014	<p>Revisión de Protocolo MS.NI.SI.A.07.P.12. "Recepción de Solicitudes de Autorización para la Cremación de Cadáveres y Restos Humanos".</p>



			<p>Revisión de Protocolo MS NI SLA.C/P.13 "Recepción de Solicitud de Autorización para la Exhumación Ordinaria de Cadáveres y Restos Humanos"</p> <p>Revisión de Protocolo MS NI SLA.U/P.11 "Recepción de Solicitud de Autorización para el Transporte Internacional de Cadáveres"</p> <p>Se les indica que deben de estar constantemente accionando la intranet para mantenerse actualizados (así e implementar los protocolos operativos de atención al cliente oficializado y divulgarlos por este medio.</p> <p>A grupo N°2 como no se llevo a cabo la capacitación registrada, se leyó disculpa y se trató de interpretarse el decreto ejecutivo N° 38498-S Reforma a los Decretos Ejecutivos N° 34490-S del 09 enero del 2006, Decreto Ejecutivo 38134-S del 10-05-2010 y el Decreto Ejecutivo N° 37651-S del 27 de mayo del 2013. Referente a los transitorios del registro y renovación de productos alimenticios procesados, productos suplementos a la dieta y suplementos alimenticios y productos naturales medicinales</p> <p><b>Asuntos Varios.</b> Se toman varios puntos y consultas que surgen de los mismos participantes y se comparten experiencias y vivencias de casos específicos, las principales inquietudes de las funcionarias de atención al cliente del Nivel Local es la carga de trabajo y el poco recurso humano para desarrollar el proceso.</p> <p>Consultas técnico legal que surgen en la reunión y solicitamos con todo respeto que asuntos jurídicos lo aclare.</p> <p>Para la solicitud de la creación de un cuerpo e solicitante familiar directo si es extranjero, si requiere el DIMEX o puede realizar el trámite con el pasaporte</p> <p>Si un extranjero muere en el país y no tiene ningún familiar, solo conocidos cercanos y amigos, que procede en ese caso.</p> <p><u>Cuales familiares son considerados como parente directo.</u></p> <p>Protocolo de Trámite de Permisos Serenarios de Funcionamiento.</p> <p>Herramienta que se aplica para la supervisión técnica a las Áreas Recursos de Salud.</p> <p>Revisión del Protocolo de Recepción del trámite de Denuncias</p> <p>Revisión y discusión de circulares del I Trimestre del 2014</p> <p><b>Asuntos Varios</b> Se toman varios puntos y consultas que surgen de los mismos participantes y se comparten experiencias y vivencias de casos específicos, las principales inquietudes de las funcionarias de atención al cliente del Nivel Local es la carga de trabajo y el poco recurso humano para desarrollar el proceso</p> <p>Consultas técnico legal que surgen en la reunión y solicitamos con todo respeto que asuntos jurídicos lo aclare.</p> <p>Qué pasa si la sociedad permisionaria no aparece en el registro de infracciones pero el representante legal de la sociedad si aparece como infractor o viceversa Si el Representante legal no aparece pero la sociedad si aparece como infractor</p> <p>Si un permisionario muere y si viene un familiar a realizar el trámite y posteriormente aparece otro familiar denunciando que él es propietario del establecimiento o actividad, y ya se le había dado el PSF al primero que realizó el trámite como se procede en esos casos</p>
5	Grupo N°1	16/09/2014	
6	Grupo N°2	18/09/2014	
7	Grupo N°1 y N°2	05/12/2014	<p>Se suspende la reunión del último trimestre debido a vacaciones urgentes de la Jefe de la Unidad de Atención al Cliente</p>

Enero del 2014 se le da acompañamiento, supervisión y apoyo a las 19 áreas Rectoras de Salud para la implementación de la base de datos de registro de Permisos Sanitarios de Funcionamiento, este acompañamiento se da por correo electrónico, presencial y por teléfono.

Febrero del 2014 se realiza programación de visitas a las áreas rectoras de salud para el acompañamiento en la implementación de la base de datos de permisos sanitarios de funcionamiento.

Abril 2014 se recibe capacitación Procedimientos y Protocolos de Dirección de Vigilancia de la Salud y Dirección de Protección al Ambiente Humano. Los temas impartidos fueron Investigación de Brotes, Protocolo de Trámite de resolución de Cremaciones, Exhumaciones, y Transporte Internacional de cadáveres, Monitoreo rápido de coberturas y análisis de coberturas de vacunación impartidos por la Licda. Gloriela Brenes y el Dr. Roberto Arroba. "Guía General para Inspección de Actividades Comerciales, Industriales y de Servicios de Salud" impartida por el Ing Andrés Incer y la Licda Ana V Giusti funcionarios de la Dirección de Protección Ambiente Humano.

En junio y julio 2014 se coordina, convoca y participa en Capacitación nuevo Sistema de Productos de Interés Sanitario "Regístrelo", desarrollado por gobierno digital del Instituto Costarricense de Electricidad, dirigido a funcionarios (as) Atención al cliente, regulación y desarrollo estratégico de esta sede regional y de las Áreas Rectoras de Salud

En julio 2014 se coordina, convoca y participa en capacitación "**Lineamientos del CAI**" impartida por el Consejo de Atención Integral (CAI), y dirigida a los funcionarios (as) de atención al cliente de las diecinueve Áreas Rectoras de Salud y de las sede regional

En agosto 2014 se coordina, convoca, organiza y participo en el curso de servicio al cliente impartido por el Instituto Nacional de Aprendizaje y dirigido a los funcionarios de atención al cliente de la 19 Áreas Rectoras de Salud y de la Sede Regional, el curso se desarrollo en dos grupos, un día a la semana, se desarrollo desde setiembre hasta diciembre del 2014

En agosto 2014 participé en la Capacitación "**Simplificación de Trámites elemento fundamental para lograr un Estado transparente y eficiente**", convocatoria realizada por el despacho de la viceministra de salud y dirigido a las jefaturas de atención al cliente y directores regionales.

#### **Observaciones a Protocolos que se han realizado por parte de la Unidad de Atención al Cliente durante el año 2014**

Enero 2014 Observaciones de Protocolo Recepción de trámite de Devolución de dinero.

Abril 2014 Observaciones al Protocolo de Recepción de Trámite de carnet de Manipulador de Alimentos.

Mayo 2014 Observaciones sobre protocolos que están colgados en la Página WEB del Ministerio de Salud comparados con la última versión de los protocolos operativos ejemplos: Fiebre Amarilla, Licencia Operador de Equipo Generador de Radiaciones Ionizantes y Formulario de Recepción de denuncias

Junio 2014 Consolidado de Observaciones al Protocolo de Atención Denuncias por Aguas Servidas proveniente de Urbanizaciones o Residenciales, enviadas por las Áreas Rectoras de Salud y las observaciones de esta Unidad

Julio 2014 *De la atención de la enfermedad a la promoción de la salud* Observaciones a

Protocolo Transporte Internacional de Cadáveres y Restos Humanos  
 Julio 2014 Observaciones a Protocolo Cremación de Cadáveres y Restos Humanos

**Año 2015**

Se continúa la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2015, para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 para verificar que se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en las Áreas Rectoras de Salud, la programación es menor por la falta de recurso humano con que cuenta la Unidad, además se continúa la programación para verificación de los planes de mejora del procedimiento de seguimiento de trámites.

La programación propuesta de visitas fue la siguiente:

Nº	Área Rectora de Salud	Fecha	Supervisión de:
1	Acosta	24/03/2015	Protocolos
2	Fscazú	31/03/2015	Protocolos
3	Montes de Oca	08/04/2015	Protocolos
4	Tibós	15-04-2015	Protocolos
5	Aserí suspendida por ausencia de la Directora Área	04-05-2015	Plan de Mejora
6	Hatillo	09-06-15	Plan de Mejora
7	Hospital María Reneda	30-06-2015	Plan de Mejora
8	Santa Ana	11/08/2015	Protocolos
9	Desamparados	23/08/2015	Protocolos
10	Maravía	06/10/2015	Plan de Mejora
11	Puriscal suspendida durante la visita por incapacidad del director	14/10/2015	Plan de Mejora
12	Germen Mercedes Uruga	28/10/2015	Plan de Mejora
13	Sureste Metropolitana	05/11/2015	Protocolos
14	Alajuelita	12/11/2015	Protocolos

Enero del 2016 se programa las reuniones trimestrales que se llevarán a cabo en el mes de marzo, junio, septiembre y diciembre del 2015.

Nº	Grupo	Fecha	Temas vistos
1	Grupo N°1	25/03/2015	Socialización del Reglamento de Casinos Resumen de tomas vistas en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional de trimestre CN (Catálogo Nacional de Trámites) DIMEX, SERSA, curso manipulación alimentos, CA, avances de sistemas de registro de infractores, Revisión del Protocolo de Recepción de Trámite de Denuncias. Resultado encuesta Satisfacción al Cliente 2014
2	Grupo N°2	26-03-2015	Revisión y discusión de circulares del I trimestre del 2015. <b>Asuntos Varios:</b> Se tratan varios puntos y consultas que surgen de los mismos participantes y se comparten experiencias y vivencias de casos específicos las principales inquietudes de las funcionarias de atención al cliente del Nivel Local es la carga de trabajo y el poco recurso humano para desarrollar el proceso
3	Grupo N°3	17/08/2015	Socialización del Reglamento de Referidos Sanitarios

4	Grupo N°2	24-08-2015	Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del trimestre. Revisión y discusión de circulares del trimestre. Protocolo Recepción y Trámite Permiso Sanitario de Funcionamiento
5	Grupo N°1	23/09/2015	Encuesta Conocimiento a la Ley 8220 Refrescarse en Protocolo Traslado de Correspondencia MS.NI SLA.07 F.05
6	Grupo N°2	30-09-2015	Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del trimestre Trimestre I Semestre Consolidado Regional Envío a DAC Resultado encuesta Satisfacción al Cliente I Semestre 2015 Revisión y discusión de circulares del trimestre Asuntos Varios 7.1 Anexo 3 D.E. 34728-S
			<p>Sustitución de la modificación del Decreto Ejecutivo N°34728-S mediante Decreto Ejecutivo 39251 S, Reforma al Decreto Ejecutivo N° 34728 S del 28 de Mayo de 2008 "Reglamento General para el Otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud"</p> <p>Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del IV trimestre del año 2015 Oficio OS DAC-716-2015 OS UAG-830-2015 informes de resultado de reuniones de los meses de octubre y noviembre se hace énfasis en el nuevo registro de infractores (SINFRA) que corresponde a los tres niveles de gestión alimentario, y sobre la boleta de recepción de documentos que la Contraloría de Servicios quiere implementar con una encuesta incluida</p> <p>Circulares del trimestre se hace lectura de las circulares digitales que usted nos envía por correo electrónico durante todo el trimestre principalmente aquellas que nos involucra a los funcionarios de atención al cliente.</p> <p>Asuntos varios: Se comparte de situaciones que se presentan en algunas Área Rectoras de Salud. Trámites nuevos, diferentes y el asociado dado, ya que de esas experiencias aprendemos todos.</p>

Marzo del 2015 se recibe convocatoria para capacitación sobre Catálogo Nacional de Trámites, capacitación impartida por el MEIC en auditorio del Ministerio de Economía Industria y Comercio en Sabana de 08:00 a.m a 12:00 medio día, dirigido en a los jefes de Unidad de Atención al Cliente de las Direcciones Regionales.

Marzo y Julio 2015 se participa en presentación de propuesta de sistema SINFRA y se revisa y se hacen observaciones a la empresa consultora responsable de construir el sistema.

Marzo 2015 en la reunión trimestral se socializa el reglamento de casinos de juego y su trámite de permiso sanitario de funcionamiento, se da un avance sobre el sistema registro de Infractores (SINFRA), se da información sobre el Catálogo Nacional de Trámites y la ubicación en la Página WEB del MEIC

Junio 2015 Unidad de Gestión de Trámites de la Dirección de Atención al Cliente supervisan la Unidad de Atención al Cliente, el Área Rectora de Salud de Moravia, Montes de Oca y Hospital Mata Redonda, para verificar el cumplimiento de los protocolos operativos de atención al cliente: Recepción de Documentos, Traslado de documentos y notificación.

Julio 2015 Reunión "Gestión de la enfermedad hacia la promoción de la salud" para Socializar Sistema

Informático para el Registro de los Reportes Operacionales de Aguas Residuales Presentación de Antecedentes a cargo de el Ing. Andrés Incer y la Licda. Ana Victoria Giusti de la Dirección Protección Ambiente Humano. Presentación "Sistema Informático para el Registro de Reportes Operacionales de Aguas Residuales", por la Ingeniera Francia Arroyo del Departamento de Tecnología de Informática y Comunicación.

Julio 2015 la Unidad de Apoyo Logístico y Administrativo Regional por medio del Proceso de Recursos Humanos supervisan la Unidad de Atención al Cliente, para verificar el cumplimiento del procedimiento de evaluación del desempeño aplicado en la Unidad

Setiembre del 2015 reunión con la Viceministra de Salud y los Directores de Áreas Rectoras de Salud de la Central Sur y el Director Regional, mediante el cual nos hablan de la Ley 8220, y que no se deben de solicitar requisitos adicionales, caso contrario se abrirán procesos administrativos a los directores que desacaten lo indicado en la legislación vigente

Diciembre del 2015 se coordina, convoca y se desarrolla socialización del sistema SINFRA a las 19 Áreas Rectoras de Salud para iniciar la implementación a partir de enero del 2016.

### **Observaciones a Protocolos que se han realizado por parte de la Unidad de Atención al Cliente durante el año 2015**

Febrero 2015 Observaciones de Protocolo Recepción de trámite de Permiso de Funcionamientos de Establecimiento de Centros de Atención Integral (CAI)

Abril 2015 Observaciones al Protocolo de Recepción de Trámite de Permiso Sanitario de Funcionamiento.

Mayo 2015 Observaciones al Protocolo de Recepción de Trámite de Denuncias.

Julio 2015 Observaciones al Protocolo de Recepción de Trámite de Vacunación contra la Fiebre Amarilla

Agosto 2015 Observaciones al Protocolo de Recepción de Trámite de Vacunación contra la Fiebre Amarilla

Setiembre 2015 Observaciones al Reglamento de Permisos Sanitarios de Funcionamiento.

Octubre 2015 Observaciones al Protocolo Recepción de trámite de Permiso de Funcionamientos de Establecimiento de Centros de Atención Integral (CAI)

### **Año 2016**

Se continua la supervisión Capacitante a las áreas rectoras de salud durante el año 2016, para verificar que los protocolos operativos de atención al cliente, socializados durante el año 2009 para verificar que se implementen y se estandarice la implementación del proceso de atención al cliente en las Áreas Rectoras de Salud la programación es menor por la falta de recurso humano con que cuenta la Unidad, además se continua la programación para verificación de los planes de mejora del procedimiento de seguimiento de trámites.

N°	Área Rectora de Salud	Fecha	Supervisión de:
1	Purisca no efectiva se realizó en 30-03-16	24/02/2016	Protocolos
2	Montes de Oca	15/03/2016	Protocolos
3	Aserri	24/04/2016	Protocolos
4	Santa Ana	31-05-2016	Protocolos
5	Góncavechea	07-06-2016	Plan de Mejora
6	Pavas	15-06-2016	Plan de Mejora
7	Escazú	20-07-2016	Protocolos

de la atención de la institución el haberlo programado de la salud

8	Ancasia	24-08-2016	Protocolos
9	Mora	05-10-2016	Plan de Mejora
10	Coronado	26-10-2016	Plan de Mejora
11	Tibas	05-11-2016	Protocolos
12	Escazu	23-11-2016	Protocolos

Enero del 2016 se programa las reuniones trimestrales que se llevaran a cabo en el mes de marzo, junio, setiembre y diciembre del 2016

N°	Grupo	Fecha	Temas vistos
1	Grupo N°1	29/03/2016	<p>Socialización del Decreto Ejecutivo N°35472-S publicado en la gaceta N°26 del 5 de febrero del 2016 y con vigencia a partir de 08 de marzo del 2016 "Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud"</p> <p>Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional de trimestre del año 2016. Oficio CS-UAC-252-2016 CS-UAC-322-2016 informes de resultado de reuniones de los meses de febrero y marzo. Se le hace en las dos reuniones extraordinarias de cada jefe de unidad para revisión del nuevo decreto de permisos y las observaciones para la modificación correspondiente mismas reflejadas en los oficios CS-UAC-316-2016, CS-UAC-328-2016</p> <p>Circulares del Trimestre se hace lectura de las circulares digitales que usted nos envía por correo electrónico durante todo el trimestre principalmente aquellas que nos involucra a los funcionarios de atención al cliente.</p> <p>Asuntos varios. Se comparte de situaciones que se presentan en algunas Área Rectoras de Salud, trámites nuevos, diferentes y a acordaje dado, ya que de esas experiencias aprendemos todos.</p>
2	Grupo N°2	31/03/2016	<p>Socialización de Decreto Ejecutivo N°35723-S publicado en la gaceta N°103 de 23 de junio de 2016 y con vigencia inmediata "Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines"</p> <p>Socialización del sistema de registro de denuncias de Contraloría de Servicios Institucional, en gracia</p> <p>Refrescamiento registro de Registros Operacionales al</p> <p>Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del Trimestre de año 2016</p> <p>Circulares del Trimestre se hace lectura de las circulares digitales que usted nos envía por correo electrónico durante todo el trimestre principalmente aquellas que nos involucra a los funcionarios de atención al cliente.</p> <p>Asuntos varios Sistema Registro de Reportes Operacionales de Aguas Residuales (SIRROAR)</p> <p>Propuesta registro de carnet de manipuladores de alimentos y certificado de vacunación contra la febre amarilla.</p> <p>Se comparte de situaciones que se presentan en algunas Área Rectoras de Salud, trámites nuevos, diferentes y a acordaje dado, ya que de esas experiencias aprendemos todos.</p>
3	Grupo N°1	28/06/2016	<p>Socialización de Decreto Ejecutivo N°35723-S publicado en la gaceta N°103 de 23 de junio de 2016 y con vigencia inmediata "Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines"</p> <p>Socialización del sistema de registro de denuncias de Contraloría de Servicios Institucional, en gracia</p> <p>Refrescamiento registro de Registros Operacionales al</p> <p>Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del Trimestre de año 2016</p> <p>Circulares del Trimestre se hace lectura de las circulares digitales que usted nos envía por correo electrónico durante todo el trimestre principalmente aquellas que nos involucra a los funcionarios de atención al cliente.</p> <p>Asuntos varios Sistema Registro de Reportes Operacionales de Aguas Residuales (SIRROAR)</p> <p>Propuesta registro de carnet de manipuladores de alimentos y certificado de vacunación contra la febre amarilla.</p> <p>Se comparte de situaciones que se presentan en algunas Área Rectoras de Salud, trámites nuevos, diferentes y a acordaje dado, ya que de esas experiencias aprendemos todos.</p>
	Grupo N°2	30/06/2016	<p>Socialización de Decreto Ejecutivo N°35723-S publicado en la gaceta N°103 de 23 de junio de 2016 y con vigencia inmediata "Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines"</p> <p>Socialización del sistema de registro de denuncias de Contraloría de Servicios Institucional, en gracia</p> <p>Refrescamiento registro de Registros Operacionales al</p> <p>Resumen de temas vistos en Reunión Mensual Jefes de Unidad Atención al Cliente Regional del Trimestre de año 2016</p> <p>Circulares del Trimestre se hace lectura de las circulares digitales que usted nos envía por correo electrónico durante todo el trimestre principalmente aquellas que nos involucra a los funcionarios de atención al cliente.</p> <p>Asuntos varios Sistema Registro de Reportes Operacionales de Aguas Residuales (SIRROAR)</p> <p>Propuesta registro de carnet de manipuladores de alimentos y certificado de vacunación contra la febre amarilla.</p> <p>Se comparte de situaciones que se presentan en algunas Área Rectoras de Salud, trámites nuevos, diferentes y a acordaje dado, ya que de esas experiencias aprendemos todos.</p>

*"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"*

Marzo del 2016 en la reunión trimestral se socializó todo el articulado del decreto ejecutivo 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, que inició su vigencia a partir del 08 de marzo del 2016.

Junio del 2016 se confecciona propuesta de registro de trámites y recepción de documentos a nivel de la sede regional que contemple fecha de ingreso, asunto, responsable del trámite, fecha de resolución y fecha de notificación, para ser utilizada en las secretarías de las unidades de la sede regional, y semestralmente tener el dato y realizar el consolidado de trámites y cumplir con el procedimiento MS.NI.SLA.07.01.02 Seguimiento de Trámites

Junio 2016 se confecciona propuesta de dos bases de registro de trámites de carnet de vacunación contra la fiebre amarilla y registro de trámites de carnet de manipulación de alimentos, para ser utilizada en las Áreas Rectoras de Salud de la Región Central Sur. consiste en hojas de Excel vinculadas con archivos de Word que contienen los carnet. la base registra y a la vez con la vinculación hace el carnet y se imprime. Los tres instrumentos fueron presentados en el Consejo de Gestión Regional del día 14 de junio del 2016. Están pendientes de implementar hasta que no se tenga la autorización del Director Regional

### **Observaciones a Protocolos que se han realizado por parte de la Unidad de Atención al Cliente durante el año 2016.**

Febrero 2016 Observaciones Protocolo Solicitud de Derecho de Petición MS.NL.SLA.07.P.12

Febrero 2016, Observaciones a nuevo decreto 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud.

Marzo 2016, Observaciones a nuevo decreto 39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud

Marzo 2016 Remisión de copia Diagnostico Procedimiento de Autorizaciones Sanitarias Espectáculos Pirotécnicos y Venta de Pólvora Menuda. realizada por la Unidad de Rectoría a la Áreas Rectoras de Salud Regional, con la intención de que la Dirección de Atención al Cliente elabore los protocolos operativos para la recepción del trámite de solicitud de la autorización

Mayo 2016 Observaciones Protocolo Otorgamiento de Permiso Sanitario de Funcionamiento MS.NI.SLA.07.P.15

Mayo 2016 Observaciones Protocolo Recepción de la Documentación para el Otorgamiento de Permiso Sanitario de Funcionamiento para Casino de Juego MS.NL.SLA.07.P.17

Julio 2016 Observaciones a Protocolo de Otorgamiento de Certificado de Servicios de Salud y Afines MS NL.SLA.07.P.18

Desde el 08 de agosto del 2014 mediante oficio DR-CS-3471-2014 la Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur me nombró como miembro del Órgano Director de Procedimiento Administrativo de carácter permanente y colegiado, en cumplimiento al Artículo N°44 del Decreto Ejecutivo No. 37185-S-MEIC-MTSS-MP-H-SP Reglamento a la Ley General de Control de Tabaco y sus Efectos Nocivos en la Salud, de fecha 26 de junio del 2012. desde agosto del 2012 hasta la fecha, participé en la resolución de apertura "Del Procedimiento Sumario", para actuar sujeto a los principios del debido proceso y a la verificación exhaustiva de la verdad real de los hechos, de las cuales se confeccionaron 225 autos de inicio, y 140 resoluciones de informe final, con la emisión de la recomendación dirigido al Órgano Decisor. Como Unidad se nos ha responsabilizado las coordinaciones con las Áreas Rectoras de Salud para solicitar apoyo en la notificación correspondiente al infractor de la Ley 9028.

Igualmente a esta Unidad le ha correspondido mantener actualizado el registro de infractores de los años 2014-2015 y "De la atención de la infraestructura de la promoción de la salud" 2016, incluyendo a

sistema todo el contenido de los expedientes administrativos de cada caso, incluir los números de oficios de cada resolución, comprobantes de cancelación, entre otros

Una vez que se ha realizado la notificación correspondiente, se incluye en el expediente y se traslada a la Dirección Regional para la continuidad del proceso

En cumplimiento al reglamento de visado de planos constructivos, los proyectos Constructivos con un área mayor a 300 metros cuadrados, le corresponde a la institución custodiar una copia para consulta técnica y legal, esta es una función que le corresponde asumir al proceso de Regulación de servicios y protección al ambiente humano, sin embargo, desde el 2009 la Dirección Regional le responsabilizó a la Unidad de Atención al Cliente, mantiene bajo su responsabilidad la custodia de los archivos de los planos físicos de proyectos revisados y aprobados por la Unidad de Rectoría desde el año 2006 hasta la fecha. Esta responsabilidad consiste en atender las consultas de los proyectos que realicen los ingenieros civiles de esta Dirección Regional, Áreas Rectoras de Salud, Ingenieros del Nivel Central y hasta los propietarios o responsables de proyectos (clientes externos). Para poder dar mantenimiento, atención y resolución de consultas se ha realizado un archivo de los proyectos divididos y organizados de la siguiente forma: Proyectos del INVU (Urbanizaciones, condominios y Residenciales) y proyectos varios (construcciones industria comercio, servicios, sistemas de tratamiento de aguas residuales), los mismos se clasifican por rollos enumerados con listas de los proyectos incluidos en cada rollo, se hicieron por fechas de ingreso a la institución para su revisión. Estas bases de datos con listados de proyectos de los planos que se mantienen custodiados se manejan en tarjetas físicas en cada rollo en la bodega y una copia de la tarjeta en la oficina de Unidad de Atención al Cliente y los listados digitales en las computadoras de todos los funcionarios de la Unidad para mantener respaldos y en ausencia de una de las funcionarias técnica la otra técnica tenga la información para resolver. El archivo consta de 252 rollos con un total de 3239 planos constructivos custodiados en dos bodegas de la Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur.

Referente a las supervisiones recibidas por la Dirección de Atención al Cliente específicamente por la Unidad de Gestión de Trámites durante los diferentes años se enumera los protocolos operativos vistos. Área Rectora de Salud supervisada por año:

2012 realizada en fecha 13 y 16 de noviembre del 2012, realizada por la MSc. Roxana Navarro y Téc. María Emilia Gómez Gómez, se supervisa a la Unidad de Atención al Cliente, y las Áreas Rectoras de Salud Carmen Mercedes Uruca, y Hospital Mata Redonda los protocolos supervisados fueron los siguientes: Recepción y trámite del carnet de vacunación contra la Fiebre Amarilla, Recepción y Trámite de denuncias, y Recepción y trámite de Permisos Sanitarios de Funcionamiento

2013 La supervisión fue realizada de la semana del 14 al 18 de octubre del 2013, los protocolos evaluados fueron Recepción y Trámite de carnet de Manipulador de Alimentos y Orientación e información al cliente. Las Áreas Rectoras de Salud supervisadas, fueron Santa Ana y Escazú

2014. La supervisión fue realizada en fecha 27, 28 y 29 de octubre del 2014, se supervisó la Unidad de Atención al Cliente, y las Áreas Rectoras de Salud Hatillo y Sureste Metropolitana, se supervisó en Atención al Cliente las supervisiones realizadas y las capacitaciones impartidas y en las Áreas Rectoras de Salud el protocolo de recepción y trámite de denuncias, y de Permisos Sanitarios de Funcionamiento. La evaluación fue realizada por la MSc. Rossy Carballo Picado



2015 Realizada en Fecha 18 de junio 2015 supervisión a A.R.S. Montes de Oca. 22 de junio del 2015 supervisión realizada A.R.S. Hospital Mata Redonda. 23 de junio 2015 supervisión realizada a A.R.S. Moravia y el 26 de junio del 2015 la supervisión la realizan a la Unidad de Atención al Cliente.

Los protocolos operativos evaluados fueron: Recepción de Documentos, Traslado de Correspondencia y Notificación. La evaluación fue realizada por la MSc. Rossy Carballo Picado

2018 Realizada en fecha 26, 27 y 28 de julio del 2016, se supervisó la Unidad de Atención al Cliente y las Áreas Rectoras de Salud de Pavas y Escazú, se evalúa las supervisiones realizadas por la Unidad hacia las Áreas Rectoras de Salud. Los protocolos operativos evaluados fueron Recepción de trámite de Centros de Atención Integral (CAI), Recepción de Trámite de Denuncias

Mediante DGA-768-2011 La Dirección General de Auditoría realizó estudio ***"Informe sobre el Proceso Atención al Cliente Área Rectora de Salud de Moravia Área Rectora de Salud de Mora Región Rectora de Salud Central Sur"***

De enero a julio del 2011 la Dirección General de Auditoría realizó Auditoría a la Unidad de Atención al Cliente y al Proceso de Atención al Cliente del Área Rectora de Salud Mora y Moravia con el siguiente Objetivo General:

***"Evaluación de la gestión de ejecución del proceso de Atención al Cliente en sede regional y Áreas Rectoras, con el propósito de verificar el cumplimiento de la normativa vigente y controles establecidos"***.

Entre las recomendaciones que surgieron fue: ***"Brindar supervisión capacitante continua a los funcionarios que realizan labores de atención al cliente, que permita tanto la transferencia de conocimiento como la identificación de oportunidades de mejora, con el propósito fortalecer conocimientos, habilidades y actitudes por medio talleres de capacitación y así mantener una formación continua que promueva la calidad en la prestación de los servicios de la gestión rectora que realiza el Ministerio de Salud. Ver ítems 2.1, 2.2 y 2.3 de este informe."***

***Deberá la Unidad de Atención al Cliente cuando sea requerido, participar activa y oportunamente en la revisión y ajuste de los protocolos institucionales para contribuir a agilizar la oficialización de los mismos y poder contar con reglas estandarizadas que permitan evaluar las actividades del proceso de atención al cliente, con el fin de mejorar la calidad en el servicio y enriquecer el desarrollo organizacional. Ver ítem 2.1 de este informe."***

La cual ha sido cumplida cuando se realiza el cronograma anual de supervisión técnica y reuniones trimestrales, con los equipos de atención al cliente local y las capacitaciones que se desarrollarán durante el año, además de la evidencia de los informes que se remiten a la Dirección de Atención al Cliente con las observaciones a los protocolos operativos enviados para su revisión, mismas realizadas en tiempo y en forma

Mediante DGA-055-2013 La Dirección General de Auditoría realizó ***"Estudio Especial Sobre Gestión de Atención al Cliente que Incluye las Denuncias Sobre Permisos Sanitarios de Funcionamiento Presentadas en las Áreas Rectoras Sureste Metropolitana, Escazú y Hospital Mata Redonda"***

El periodo analizado correspondió al año 2011 y el primer semestre del 2012

El objetivo del estudio fue verificar la razonabilidad de los procedimientos establecidos, implementados y utilizados para la gestión de atención al cliente, que incluya la atención de denuncias sobre asuntos derivados de los permisos de funcionamiento en Áreas Rectoras.

Entre las *"De la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud"* recomendaciones que

surgieron fue "Girar instrucciones a la Unidad de Atención al Cliente Regional para que de seguimiento a la implementación de los procedimientos y protocolos en la Áreas Rectores de Salud que la componen, para lo cual establecerá un cronograma de actividades a seguir y comunicarlo oportunamente a esta Dirección de Auditoría".

La cual ha sido cumplida cuando se realiza el cronograma anual de supervisión técnica y reuniones trimestrales, con los equipos de atención al cliente local y las capacitaciones que se desarrollarán durante el año.

Durante los siete años y medio de funcionar la Unidad de Atención al Cliente se ha participado en los Consejo de Gestión Regional, convocado por el Director Regional el cual se desarrolla una vez al mes, los tercer martes de cada mes, con participación activa y con exposición de temas importantes que involucran la Unidad de Atención al Cliente (de nueva legislación, protocolos, directrices) o propuestas diseñadas y elaboradas en atención al cliente para uso del Nivel Local o Regional.

También durante el periodo de siete años y medio de funcionamiento de la Unidad se ha participado en el Consejo de Gestión Local, convocado por el Director Regional el cual se desarrolla una vez al mes, los tercer viernes de cada mes, con participación como oyente, o con participación activa exponiendo temas de atención al cliente que involucra a las Áreas Rectores de Salud (de nueva legislación, protocolos, directrices) o propuestas diseñadas y elaboradas en atención al cliente para uso del Nivel Local.

Se ha cumplido a cabalidad con el procedimiento de Evaluación de desempeño a los funcionarios bajo mi cargo, apegado al Manual de Procedimientos y Protocolos Institucionales, durante los siete años, de fungir como jefe de la Unidad de Atención al Cliente.

Queda bajo llave los expedientes de Evaluación del Desempeño de los siguientes funcionarios:

Nombre	Nº Cédula
ARIAS MEONÓ NATALIA	114040023
CASCANTE SEVILLA DANIEL	108140456
MARCHENA MORALES VIVIANA	602010193
ZAMORA MURILLO VERA VIOLETA	900510971
ZUÑIGA SALAZAR MARICRUZ	107630169

Es importante destacar que la evidencia para demostrar lo cumplido en todos los siete años de función lo podemos encontrar en el archivo de gestión de la unidad bajo responsabilidad de la asistente administrativo de la unidad y en la computadora se mantiene los archivos guardados los mismos están guardados en carpetas y subcarpetas, clasificados por año, mes, Área Rectora de Salud y varios de fácil localización para consulta y acceso inmediato en forma oportuna cuando se requiera

#### Tareas, Actividades Pendientes por cumplir:

1. Socialización de Protocolo Operativo de trámite de Permiso de Funcionamientos de Establecimientos "Centros de Atención Integral (CAI)
2. Socialización de última versión y modificaciones del Protocolo Operativo de Denuncias.

*De la atención de la ciudadanía hacia la promoción de la salud*

3. Socialización de última versión con las modificaciones del Protocolo Operativo de Trámite de Permisos Sanitarios de Funcionamiento.
4. Actualización de la base de datos de registro de permisos sanitarios de funcionamiento con los anexos del Decreto Ejecutivo N° 39428-S Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines, se hizo la revisión y visto bueno para que Proceso de Tecnología de la Información Regional lo vinculara con la base anterior. Ya casi en la mayoría de las Áreas Rectoras de Salud los han incluido solamente faltan dos o tres Áreas Rectoras de Salud según información del Ing. Mario Ulate.
5. Revisión de la propuesta de Resolución de los diferentes trámites de permisos de funcionamiento, modificaciones sustanciales y no sustanciales que pueden hacer los clientes solicitantes, dicha propuesta la realizó la funcionaria Natalia Arias Meoro, técnica de esta Unidad, basada en el articulado de los Decretos Ejecutivos N° 39472-S y N° 39728-S, sin embargo, no la he podido revisar para posteriormente trasladarlo a Asuntos Jurídicos Regional para validar forma de la resolución y el contenido legal.

Los tres primeros puntos no se han desarrollado en las reuniones trimestrales de este año debido a que en la reunión de marzo se tuvo que cambiar la agenda para socializar el articulado y anexos del Decreto Ejecutivo N°39472-S Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento Otorgados por el Ministerio de Salud, y en la reunión de junio se tuvo que cambiar la agenda para socializar el articulado y anexos del Decreto Ejecutivo N°39728-S Reglamento General de Habilitación de Servicios de Salud y Afines. Por lo anterior como recomendación es que se desarrolle la socialización en la reunión trimestral del mes de setiembre.

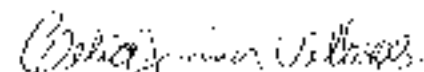
Punto N°4 es darle seguimiento para verificar que todas las Áreas Rectoras de Salud cuenten con la base de registro actualizada.

Punto N°5 sería importante que los compañeros de asuntos jurídicos regional revisen la propuesta para validarla o desestimarla, lo anterior debido a que las Áreas Rectoras de Salud han estado urgidos y como no hay un procedimiento o resolución estándar ni unificada, sería importante que a nivel de esta Región se tenga unificada.

Se adjuntan las hojas de entrega de equipo y mobiliario asignados bajo mi responsabilidad registradas y en el documento de la Proveduría Institucional "Levantamiento de Inventario de Bienes", para lo correspondiente.

Esperando haber informado suscribe atentamente,

**UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO**

  
MSc. Celia Jiménez Villegas  
**Jefe**

Unidad Atención al Cliente  
Dirección Regional de Rectoría de la Salud Central Sur



Cc/ Lic. Javier Abarca. Director Dirección de Recursos Humanos Ministerio de Salud  
Sr. Jefe Unidad de Atención al Cliente Dirección Regional Rectoría de la Salud Central Sur  
Lic. Minor Reina Medina. Jefe. Unidad de Apoyo Logístico y Administrativo.  
Licda. Ana Yansy Pérez Carvajal Coordinadora. Proceso de Recursos Humanos Región  
central Sur  
Archivo, cron