

San José, 15 de diciembre del 2020

Dr. Daniel Salas Peraza
Ministro de Salud
correspondencia.ministro@misalud.go.cr

Ref. Informe de Fin de Gestión de conformidad con la Directriz N° D-1-2005-CO-DFOE.

Saludos Cordiales. En cumplimiento a lo establecido, tanto en el artículo 12 inciso e) de la Ley General de Control Interno, como en la Directriz N° D-1-2005-CO-DFOE, publicada en La Gaceta N° 131 del 7 de julio del año 2005., me permito presentarle mi informe fin de gestión como jefatura de la Contraloría de Servicios a.i., producto del próximo cese de mis funciones en dicho cargo, a partir del 15 de diciembre del presente año por acogerme a mi jubilación.

Presentación. *El presente informe se basa en lo actuado por mi persona desde 09 de mayo del 2018, que asumí interinamente el cargo de Contralora de Servicios del Ministerio de Salud, a raíz de la renuncia del Ing. Cristian Madrigal Fonseca, Profesional Jefe de Servicio Civil 3, dado que la administración lo reubicó en el cargo de jefatura de la Unidad de Gestión Inmobiliaria que había ocupado anteriormente; desde esa fecha he desempeñado el cargo de Contralora de Servicios a.i. hasta el 15 de diciembre del 2020 (inclusive), que me acojo a mi jubilación.*

Como respaldo a mi nombramiento, se emite el oficio DM-4239-201830 con fecha 30 de mayo del 2018, suscrito por la Dra. Giselle Amador Muñoz, Ministra de Salud, le comunica a los Directores del Nivel Central, Directores Regionales y Jefaturas de Unidad del Nivel Central, mi designación como Contralora de Servicios a.i., del Ministerio de Salud. El 30 de octubre del 2018, mediante el oficio DM-7272-2018, con copia al MBA. Alonso Hernández Montero, Jefe de la Unidad de Recursos Humanos, se me informa que continuare asumiendo el cargo de Contralora de Servicios de la Institución de forma interina. El 03 de diciembre del 2018, con el DM-7845-2018, suscrito por el Dr. Daniel Salas Peraza, Ministro de Salud, le comunica a la Licda. Adela Chaverrí Tapia, Jefe de la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN, que se me incluya en el registro de Contralores de Servicios; ya que, desde el 09 de mayo del 2018, estoy desempeñando el cargo de Contralora de Servicios a-i. Asimismo, solicita se actualice la información del Jerarca Institucional.

Las funciones que desempeñe como Contralora de Servicios a.i., están amparadas a lo establecido en el artículo No. 22 y 23 de la Ley No. 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su Reglamento. Asimismo, se me designó como Oficial de Acceso a la Información del Ministerio de Salud, según lo indicado en el Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Resultados de Gestión.

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

la calidad en los servicios prestados. Ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización; por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones. Sus recomendaciones se sustentarán en la normativa interna de cada organización, manuales, reglamentos, criterios legales, técnicos y buenas prácticas administrativas y de control interno que fundamenten su gestión.

En el año 2018 ingresaron un total de 1378 consultas sobre: Acumulación de basura /Desechos, carné de fiebre amarilla, carné de Manipulación de Alimentos, contaminación sónica/sonómetros, condiciones de trabajo, filtraciones de aguas (negras, residuales), permisos sanitario de funcionamiento, habilitaciones de establecimientos de servicios de salud, temas relacionados con la Ley 9028, trámites administrativos internos, denuncias sanitarias por violaciones a la Ley General de Salud, direcciones y números telefónicos de las diferentes unidades organizativas; dichas consultas fueron resueltas de forma inmediata, con la colaboración de la parte técnica -legal de la Institución.

Asimismo, se recibió un total de 697 inconformidades externas de la Dimensión de la Calidad del Servicio, que se clasificaron según la su dimensión aportada por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios: Para acceder el documento completo ingrese:

<https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/biblioteca-de-archivos/sobre-el-ministerio/informes-de-gestion-institucional/4067-informe-anual-contraloria-de-servicios-2019/file>

En el año 2019 ingresaron un total de 1232 consultas sobre: Información sobre ubicación y números telefónicos de Áreas Rectoras de Salud y unidades organizativas del nivel central, requisitos para obtener permiso sanitario de funcionamiento, eventos masivos registros productos interés sanitarios, carné de fiebre amarilla; información para interponer denuncias de contaminación ambiental con humo /polvo, sónica, filtraciones de aguas negras, acumulación de basura / Malos olores /Vectores olores, químicos y otros. Además, consultas específicas sobre trámites y requisitos de des almacenajes, fichas técnicas que se presentan en la Dirección de Atención al Cliente; así como consultas de otras instancias que se proceden en su mayoría a trasladar en cumplimiento de la Ley 8220 y sus modificaciones. También se recibieron un total de 1358 inconformidades externas de la Dimensión de la Calidad del Servicio, que se clasificaron según los subdimensiones aportadas por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios: Ver informe completo en el link: <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/sobre-ministerio/red-de-transparencia?layout=edit&id=1107>

Para el año 2020, la contraloría de Servicios recibió de enero a noviembre del 2020, cincuenta denuncias formales, ingresadas al Sistema de Quejas y Denuncias de la Contraloría de Servicios, de las cuales fueron por la calidad de los servicios brindados, tramites no resueltos, beneficios a terceros no atención de denuncias sanitarias, falta de información, tramitología, trato al usuario, fuga de información, instalaciones y otras en las áreas rectoras de salud. Cabe señalar que, del total de denuncias formales, dieciocho son contra el actuar de funcionarios (as) y de éstas seis son de carácter anónimo. (Información tomada del borrador del Informe que debe presentarse en el primer trimestre del 2021, de acuerdo con lo indicado en la Ley 9158)

Asimismo, se recibieron seis mil trescientas solicitudes de personas usuarias a través del teléfono y correo institucional, todas relacionadas con el tema de la Pandemia del Covid 19; esta información

se encuentra plasmada en el informe No. MS-CS-058-2020, emitido en mi calidad de oficial de Acceso a la Información:

MS-CS-058-2020

14 de diciembre del 2020

Para: Dr. Daniel Salas Peraza, Ministro de Salud

De: Roxana Navarro Vargas, Oficial de Acceso a la Información

Asunto: INFORME DE ANUAL 2020 DEL OFICIAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN, AL DR. DANIEL SALAS PERAZA, JERARCA INSTITUCIONAL PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 14, inciso “b” del Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC “Transparencia y Acceso a la Información Pública”, entre las cuales establece que se debe recibir las sugerencias planteadas de forma oral, física o electrónica referentes a conductas administrativas que obstaculizan o afectan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública. Proponer al jerarca

Para el 2021 se presenta el siguiente Plan Anual de Trabajo, mismo que se liga al Plan Operativo Institucional, ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de Mideplan:

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta	Indicador	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables	Resultado del Indicador	Porcentaje de cumplimiento de la meta	Observaciones
Fortalecer el rol rector del Ministerio de Salud, mediante el desarrollo de las condiciones y capacidades institucionales necesarias para el ejercicio eficiente y eficaz de sus funciones.	Atender oportunamente las gestiones interpuestas por los usuarios de los servicios que brinda el Ministerio de Salud, con el fin de mejorar y satisfacer los requerimientos de estos.	Atender el 100% de las gestiones ingresadas	Gestiones ingresadas	Total, de gestiones resueltas/ Total de gestiones recibidas en la CS x 100	Atención de quejas por exceso de requisitos, por un mal servicio brindado, no atención de las denuncias sanitarias en el tiempo estipulado y denuncias contra el actuar de un funcionario	Anual	Contralor de Servicios y el equipo Trabajo de la CS-MS; así como las Autoridades Superiores del MS.			
					Aplicación y análisis de encuesta para identificar la satisfacción y necesidades del cliente interno y externo	II Semestre				
					Coordinación con los tres niveles de gestión para la atención de quejas y denuncias. Así como consultas sobre trámites y servicios que brinda la institución.	Anual				
					Ejecución de talleres, charlas sobre la mejora continua a funcionarios de los tres niveles de gestión en materia de servicios que brinda el Ministerio.	9				
					Supervisión técnica para evaluar del Sistema de denuncias y quejas de la Contraloría de Servicios en los tres niveles de gestión.	9				
Participación en actividades del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio y en las actividades que proponga la Dirección de Mejora Regulatoria.	anual									
					Elaboración del Plan anual de labores para la Secretaría Técnica Contraloría Servicios de Mideplan, según lineamientos.	Noviembre				

Los Cambios acontecidos en el entorno nacional e internacional durante el periodo de gestión más sobresaliente; fue la emergencia nacional por la Pandemia del Covid-19, donde hace que toda Costa Rica y el planeta se reinvente, los ciudadanos pasamos de tener contacto físico a lo virtual, en pro de proteger la salud de todos.

En nuestro país no fue la excepción, ya que la población, instituciones privadas y públicas, incluyendo al Ministerio de Salud, pasamos de trámites físicos a lo digital, los funcionarios (as) adoptamos la modalidad de teletrabajo con reuniones y actividades virtuales, para afrontar la demanda de los ciudadanos y poder atender las solicitudes de la persona usuaria, respetando las restricciones tanto institucionales como a nivel país.

Los resultados de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Contraloría de Servicios, siempre se han mantenido tal y como se muestra en la tabla siguiente:

Números Porcentuales				
Componente/Cumplimiento	Cumplimiento	Incumplimiento	Cump. Parcial	TOTAL
Deberes Generales	100%	0%	0%	100%
Ambiente de Control	100%	0%	0%	100%
Valoración del Riesgo	100%	0%	0%	100%
Actividades de Control	73%	0%	27%	100%
Sistemas de Información	100%	0%	0%	100%
Criterios de Seguimiento	100%	0%	0%	100%
TOTAL	95%	0%	5%	100%

Comparación de resultados Autoevaluación de Control Interno							
Unidad Organizativa: XXXXXXXX							
Números porcentuales							
Componente	Cumplimiento 2012-2013	Cumplimiento 2013-2014	Cumplimiento 2014-2015	Cumplimiento 2015-2016	Cumplimiento 2016-2017	Cumplimiento 2017-2018	Cumplimiento 2018-2019
Deberes Generales	100%	1	0,33	1	1	1	1
Ambiente de Control	100%	100%	50%	100%	67%	1	1
Valoración del Riesgo	100%	92%	0%	100%	86%	1	1
Actividades de Control	100%	62%	69%	100%	64%	1	1
Sistemas de Información	92%	92%	100%	100%	100%	1	1
Criterios de Seguimiento	100%	100%	29%	100%	100%	1	1
TOTAL	99%	91%	47%	100%	86%	100%	100%

Acciones emprendidas para establecer, mantener, evaluar y perfeccionar los resultados emanados de la aplicación del Sistema de Control Interno Institucional. Para el año 2021, se debe cumplir con el plan de mejora en lo que compete a la Actividades de Control, ya que no se tiene un procedimiento oficializado, para la actuación de la Contraloría de Servicios; el borrador de dicho documento debe remitirse para la aprobación a la Unidad de Planificación Institucional, ya que debido a que se detuvo por el estudio de la estructura organizacional.

Por lo tanto, el nuevo Contralor de Servicios con el equipo debe revisar el borrador del procedimiento y hacer valoraciones actuales; ya que en el último año se ha evidenciado la necesidad de contar con un reglamento.

Principales logros institucionales alcanzados durante su gestión; Lo anterior de conformidad con la planificación institucional previamente definida. El logro más importante, para esta Contraloría de Servicios, fue la asignación que hizo el Dr. Daniel Salas Peraza, Ministro de Salud, de asignar una plaza vacante para convertirla en el puesto de jefatura para la Contraloría de Servicios del Ministerio y se logra cumplir con lo establecido en la Ley 9158 y su reglamento.

Estado de los proyectos de mayor relevancia en el ámbito institucional, mismo que actualmente se encuentran pendientes o en su defecto se les debe dar seguimiento según el marco filosófico del Ministerio de Salud. No Aplica

Administración de los recursos financieros asignados a la institución durante su gestión, la Contraloría de Servicios no administra recursos financieros, ya que nos respalda el Despacho Ministerial.

Administración de los recursos humanos: La Contraloría de Servicios a partir del 16 de diciembre del 2016, queda con un equipo conformado por:

- Ronny Sánchez Vargas, Profesional de Servicio Civil 1-B
- María de los Ángeles Ramírez Vargas, Profesional de Servicio Civil 1-B
- Karla Mora Loaiza, Oficinista de Servicio Civil 2

Como se puede observar desde que se fundó la Contraloría de Servicios, en todos los informes que se remiten a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de Mideplan, se menciona el faltante de personal ya que en un inicio el equipo de trabajo estaba conformado por cinco personas y se requería de al menos seis personas; ya que la Contraloría de Servicios atiende las quejas y denuncias por trámites no resueltos, por mal servicio dado y contra el actuar de un funcionario que ponga en tela de duda la imagen institucional a nivel país (nueve regiones, ochenta y dos áreas rectoras de salud y todas las unidades organizativas del nivel central).

Administración de los recursos materiales;

El 29 de octubre del presente año, se hizo el levantamiento anual de inventario de bienes de esta Contraloría de Servicios y se actualizó por la responsable del SIBENET, los bienes que están a cargo de cada uno de los funcionarios mediante el documento:

NC-DPS-CS-LIB-001-2020..... Ma. de los Ángeles Ramírez Muñoz

NC-DPS-CS-LIB-002-2020.....Karla Lucía Mora Loaiza

NC-DPS-CS-LIB-003-2020.....Ronny Alberto Sánchez Vargas

NC-DPS-CS-LIB-004-2020.....Roxana Navarro Vargas (se hace entrega al Dr. Salas Peraza oficina MS-CS-059-60 al igual que los del área común)

NC-DPS-CS-LIB-005-2020..... Roxana Navarro Vargas (Área Común)

NC-DPS-CS-LIB-006-2020..... Roxana Navarro Vargas (Bienes para dar de Baja)

NC-DPS-CS-LIB-007-2020.....Roxana Navarro Vargas (Bienes Comunes)

Observaciones y sugerencias para la buena marcha institucional, según su visión estratégica en el ámbito de salud pública. Es importante que la institución se digitalice y que se considere en invertir sistemas de información, que permitan agilizar y dar seguimiento a las solicitudes que ingresan a las distintas unidades organizativas de la Institución; esto con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a las personas usuarias. Si bien es cierto, a pesar de que se han realizado esfuerzos, no todos los trámites que se hacen en las áreas rectoras de salud y unidades organizativas del nivel regional y central se encuentran bajo esta modalidad y ocasiona atrasados significativos en el servicio.

Estado Actual de Cumplimiento. Comprende el acatamiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, así como cualquier otro órgano de control externo que interviniera a la institución durante su gestión. Esta Contraloría de Servicios no cuenta con solicitudes por parte del ente contralor.

Estado Actual de Cumplimiento de Recomendaciones. Abarca en acatamiento a las recomendaciones técnicas formuladas por la Auditoría Interna respectiva. No aplica dado que esta unidad organizativa no ha realizado ninguna recomendación.

Respecto a algunas consideraciones generales referentes al informe en cuestión; lo anterior según la Directriz N° D-1-2005-CO-DFOE del 24 de junio del año 2005, entre las cuales se cita las siguientes:

- a) El informe de Fin de Gestión debe ser presentado de manera impresa y en formato digital ante quien le nombró o designó y con una copia para quien vaya a sucederle en el cargo. R/ Sobre este punto se procede a remitirlo digitalmente al Dr. Daniel Salas Peraza, ya que el mismo es firmado con firma digital y a la vez se entrega copia a la Contraloría de Servicios, dado que a la fecha no se ha designado a la persona Contralora de Servicios.
- b) Adicionalmente deberá remitir copia fiel del informe de fin de gestión a la Unidad de Recursos Humanos de la Dirección de Desarrollo Humano (numeral 7 de la Directriz de marras. R/ Se procede a enviarlo de forma digital dado que el mismo es con firma digital.
- c) El presente informe de ser publicado en la página WEB Institucional y estar al acceso del público en general. R/ Se remite copia a MCI. Petronila Mairena Traña, Ing DIRECTORA a.i. DEPARTAMENTO TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN, para que el mismo sea colgado en la página Web, según corresponda.
- d) Se debe de gestionar un acto de entrega formal de activos al funcionario que asume el cargo de jefe de la Contraloría de Servicios. R/ Mediante el Oficio MS-CS-059-2020, se hace entrega formal del inventario de bienes a mi nombre con copia a la Proveeduría Institucional para que se elimine mi usuario del SIBENET.
- e) En cuanto al plazo de entrega del citado informe, éste debe presentarse de acuerdo con lo establecido en el numeral 10 de la referida Directriz. R/ Procedo a entregar el presente informe en tiempo y forma, ya que me acoge a mi jubilación el 16 de diciembre, 2020.
- f) Aspectos Generales: Hago entrega al Lic. Ronny Sánchez Vargas y a Karla Mora Loaiza, funcionarios de la Contraloría de Servicios de: llaves de la oficina, el carnet de funcionario; asimismo, informé a la DTIC, que se me desactivé la cuenta del correo electrónico, así como mi contraseña del uso de la impresora y hago constar que mi equipo de cómputo queda con toda la información emitida desde que se me asignó dicho equipo.

Cordialmente,

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Roxana Navarro Vargas
Contralora de Servicios a. i.

Cc MSc. Bernardita Irola Bonilla. Directora. Auditoría Interna bernardita.irola@misalud.go.cr
MRH. Miriam Valerio Bolaños. Directora. Dirección de Desarrollo Humano. miriam.valerio@misalud.go.cr
Inga. Petronila Mairena Traña, soporte@misalud.go.cr
Archivo/consecutivo contraloria.servicios@misalud.go.cr