



## **CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

**INFORME ANUAL DE LABORES 2014**

**DR. FRANCISCO GÓLCHER VALVERDE**  
**CONTRALOR DE SERVICIOS**



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

---

## I. Introducción

El Ministerio de Salud aborda temas relacionados con la salud pública a nivel nacional, brinda información relacionada con: Vigilancia de la Salud, Regulación de Productos de Interés Sanitario, Garantía de Acceso a los Servicios de Salud, Desarrollo Científico y Tecnológico, Promoción de la Salud, y Protección al Ambiente Humano.

En este sentido, busca un posicionamiento en la ciudadanía del país, con un enfoque de promoción de la salud y participación social inteligente, bajo los valores de Salud como cultura y vida y trabajo, liderazgo, compromiso y efectividad.

Como compromiso con la ciudadanía se crea la Contraloría de Servicios mediante el Decreto Ejecutivo No. 37497-S de fecha 30 de noviembre del 2012, con dependencia del Despacho de la Ministra de Salud, tal y como lo establece la Ley 9158 **L**EY REGULADORA DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS+

Tiene como Objetivos Estratégicos los siguientes:

1. Desarrollar e implementar la estrategia de la promoción de la salud y la cultura de no exclusión con actores sociales clave y en grupos poblacionales prioritarios
2. Promover la seguridad alimentaria y nutricional mediante sistemas de producción, comercialización y consumo de alimentos propiciadores de la salud, bajo criterios de inocuidad y sostenibilidad socio-ambiental.
3. Establecer un ambiente de trabajo saludable en las unidades organizativas de la institución.
4. Fortalecer la cultura de planificación y evaluación en las unidades organizativas.
5. Fortalecer el ejercicio de los valores institucionales y la apropiación del marco estratégico.
6. Gestionar factibilidad y viabilidad para los proyectos prioritarios mediante Dirección Política.
7. Ejercer la asesoría legal y gestión jurídica para el soporte y protección de las acciones y disposiciones del Ministerio de Salud.
8. Velar por el cumplimiento de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección institucional conforme al marco legal y técnico y a las sanas prácticas.
9. Generar acciones para el logro de oferta y demanda de cooperación internacional en proyectos prioritarios en salud.
10. Generar acciones para el logro de oferta y demanda de cooperación internacional en proyectos prioritarios en salud.
11. Fortalecer la dirección y conducción de las relaciones internacionales en salud para la ejecución de las funciones prioritarias del Sector Salud.

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



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

12. Vigilar que los reglamentos y normas que se generan en la institución estén alineados al modelo conceptual y estratégico de la rectoría de salud.
13. Monitorear que los proyectos de ley y de decretos ejecutivos, las leyes y los decretos ejecutivos que se promulguen así como las resoluciones de órganos jurisdiccionales y otros de consulta técnica que positiva o negativamente interfieran al interés institucional.
14. Garantizar que la organización esté alineada con el modelo conceptual y estratégico de la rectoría de salud
15. Simplificar los trámites de atención de denuncias, registro, permisos de funcionamiento, carne de fiebre amarilla, manipulación de alimentos entre otros.

## II. Información General

- 1) Nombre de la institución:

**Ministerio de Salud**

- 2) Misión Institucional:

Garantizar la protección y el mejoramiento del estado de salud de la población, mediante el ejercicio efectivo de la rectoría y el liderazgo institucional, con enfoque de promoción de la salud y participación social inteligente, bajo los principios de transparencia, equidad, solidaridad y universalidad.

- 3) Visión:

El Ministerio de Salud será una institución desconcentrada, articulada internamente, coherente en su capacidad resolutoria, con una cultura caracterizada por la orientación a los resultados y a la rendición de cuentas, con funcionarios debidamente calificados, apropiados de su papel y proactivos. Por su estilo de liderazgo, su capacidad técnica y el mejoramiento logrado en el estado de salud de la población, será una institución con alta credibilidad a nivel nacional e internacional, la población lo percibirá como garante de su salud y los actores sociales sujetos y clientes directos de la rectoría lo sentirá como su aliado.

- 4) Tipo de servicios o productos estratégicos que brinda la institución. Deben coincidir con el mapeo de los principales productos y servicios institucionales, en caso de haberse propuesto dentro de uno de los objetivos del Plan Anual de Trabajo del periodo respectivo.

- a. Permisos (funcionamiento, cadáveres, productos químicos, planos, importación y exportación, habilitación, acreditación, radiaciones ionizantes).

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





**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave. 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

Horario: 8 am . 4 pm  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)  
Teléfono (s): 2258-2798  
Fax: 22223918

### III. Recursos

#### 1. Recurso Humano

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico*
1. Roxana Navarro Vargas	Subcontralora	Master en Administración Empresas (Rec. Human)
2. Karolina Ulloa Monge	Profesional 2	Máster en Psicología
3. Ma. de los Ang. Ramírez Muñoz	Profesional 1-B	Licda. en Adm. Emp.
4. Sandra Sojo Vargas	Secretaria	Estudiante Serv. Salud

#### 2. Recursos Presupuestarios:

Cuenta la Contraloría de Servicios con los recursos presupuestarios asignados para el cumplimiento de sus funciones:

Si ( x ) Indique el Monto: Para el 2015, la División Administrativa no remitió los datos, sin embargo la Contraloría de Servicios tiene presupuesto disponible para viáticos, transportes y papelería, que permiten la atención de las inconformidades y las supervisiones, charlas y cursos que imparten como mejora continua a los servicios a nivel nacional.

No ( )

#### 3. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	X		
Cuenta con espacio físico adecuado	X		
Cuenta con fax	X		1
Cuenta con teléfono (extensiones)	X		5

*% de la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud+*



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

Cuenta con línea telefónica propia	X		2
Cuenta con computadora	X		5
Cuenta con impresora	X		1
Cuenta con fotocopidora		X	
Cuenta con materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Cuenta con acceso a Internet	X		
Cuenta con Scanner		X	
Cuenta con Cámara		X	
Cuenta con Computadora portátil (laptop)		X	
Cuenta con Proyector (video beam)		X	
Otros: (grabadora, pantalla, pizarras etc.)		X	

**Observaciones:**

La fotocopidora y el scanner al que se tiene acceso, pertenecen a la Dirección de Atención al Cliente, nos brindan apoyo sin problema.

**4. Normativa:**

Posee la Contraloría de Servicios un reglamento interno de funcionamiento Si ( ) No (X)  
Indicar fecha de emisión: Se elaboró un borrador del reglamento y del Procedimiento de Atención de denuncias contra funcionarios y quejas. Sin embargo estamos a la espera que la Secretaria Técnica publique el Reglamento a la Ley 9158 para incorporarlo, por economía procesal, ya que debe ser remitido a los directores regionales y por último a la Dirección de Asuntos Jurídicos, para su publicación.

**IV. Metodología**

1. Indique los canales que utiliza la Contraloría de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución:



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

- Pizarras
  - Panfletos o Brochures (Anexo 2)
  - Afiches o Circulares
  - Televisión
  - Radio
  - Periódicos
  - Página web
  - Feria de Contraloría de Servicios
  - Atención directa a los usuarios
  - Diferentes espacios de participación ciudadana (foros, asambleas, ferias, entre otros)
  - Banner publicitario
  - Otros, indique: Contralor Institucional, participa en las reuniones del Consejo Ministerial, permitiendo la divulgación de mejoras para la institución. El equipo de la Contraloría de Servicios participa en las reuniones que realizan las jefaturas de atención al cliente con los equipos locales.
2. Indique los instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución:
- Cuestionarios con entrevistador
  - Cuestionarios auto administrados
  - Cuestionarios telefónicos
  - Entrevistas colectivas
  - Cliente incógnito
  - Buzón de Sugerencias
  - Cuestionarios en la página web
  - Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)
  - Otros, indique:
3. Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (Unidad staff, Unidad operativa, etc.)?, explique.

La estructura de la institución ubica a la Contraloría de Servicios como una unidad organizativa dependiente orgánicamente del Ministro de Salud, por lo que la favorece para que se consideren las recomendaciones.

*% de la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud+*



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

4. Indique cuales son las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera.
  - a. Se requiere un profesional en derecho, para que brinde apoyo sobre la aplicación de normativa. Además para el 2015 se planteó la necesidad de contar con enlaces regionales, mismo que será estudiado por las Altas Autoridades.

**V. Deficiencias institucionales**

Deficiencia institucional
1. La falta de seguimiento de las órdenes sanitarias, así como, la atención de las denuncias sanitarias, son las inconformidades más frecuentes de los clientes.
2. El exceso de requisitos a la hora de solicitar un trámite
3. Equipos de Atención al Cliente, continúa la desmotivación por el exceso de tareas asignadas, el horario y la baja remuneración.
4. Continuamos con los problemas de atención telefónica a nivel nacional, por falta de equipos y de recurso humano.

**VI. Estadísticas de resultados de gestión**

En el 2014 ingresaron un total de 1730 consultas sobre los diferentes trámites que realiza el Ministerio a nivel nacional, a raíz de una saturación de llamadas sobre el trámite de productos de interés sanitario y el sistema regístralo; nos dimos a la tarea de gestionar con la Dirección de Atención al Cliente, la manera de atenderlas.

Como resultado de lo anterior, se logró implementar una ventanilla de consultas con un funcionario dedicado a tiempo completo atendiendo personas, vía telefónica, personal y por correo electrónico.

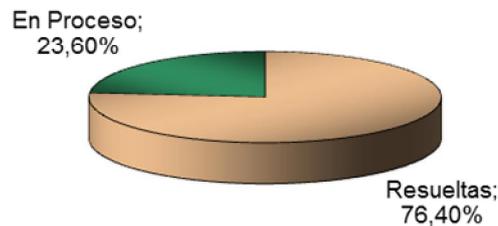
En cuanto a las inconformidades propias de la Contraloría de Servicios como la falta de seguimiento de denuncias sanitarias, exceso de requisitos, atención inadecuada, y otros se recibieron ochenta y nueve denuncias y se tomaron veintiuna denuncias por acoso laboral e incumplimiento de deberes. Es importante aclarar que éstas últimas fueron trasladadas para su atención a la Comisión de Acoso Laboral y a la Dirección General de Salud.

Como podemos observar en el grafico siguiente:

**% de la atención de la enfermedad hacia la promoción de la salud+**



**Gráfico 2**  
**Contraloría de Servicios**  
**Inconformidades reportadas por usuarios externos (Dimensión**  
**Información)**  
**2014**



Se logró resolver un 76.40% de las inconformidades ingresadas, el 23.6% se encuentra en proceso dado que al ser denuncias sanitarias, la Contraloría de Servicios logró que las Áreas Rectoras de Salud, le dieran el trámite correspondiente. No obstante en nuestra base de datos permanecen parciales, ya que se está a la espera de la resolución final que sea informada al denunciante, para nosotros cerrar el caso.

Es preciso señalar que las Autoridades están comprometidas con esta Contraloría de Servicios; las recomendaciones dadas son remitidas para su cumplimiento a los responsables del trámite, logrando que la institución se posicione cada día más.

## VII. Aspectos a mejorar

Es importante que se implemente el Reglamento Interno, así como; el procedimiento de atención de las denuncias a nivel nacional.

- Aplicar el formulario de encuestas sobre el cumplimiento de la Ley 8220 y sus reformas.
- Dar seguimiento a la información recabada en las encuestas que evidencian la calidad del servicio que brinda la institución.



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

**VIII. Recomendación a las autoridades superiores**

Este punto no se ha dado, ya que hasta la publicación del Decreto 37497-S, se oficializa la nueva estructura y por ende se inicia con la elaboración del Reglamento de la Contraloría de Servicios y su procedimiento para dar la pautas a seguir con los hallazgos encontrados en las investigaciones de las inconformidades.

Recomendación	Recomendación implementada (indicar acción realizada)	Recomendación no implementada (indicar motivo)
1. Evaluar la posibilidad de establecer enlaces de Contraloría de Servicios que dependan técnicamente de la Contraloría de Servicios, para lograr implementar cambios en los servicios que se brindan.		A la fecha está en estudio por la Señora Ministra; dado que se deben evaluar los pro y contras de dicha asignación.
2. Se le solicita a la Señora Ministra, elevar a la Dirección de Asuntos Jurídicos la posibilidad de modificación del Reglamento de Medición Sónica, para poder utilizar los sonómetros nuevos.	Gracias a la intervención del Despacho Ministerial las Áreas Rectoras de Salud, cuentan con los sonómetros para las mediciones.	
3. Se le solicita a la Señora Ministra, elevar a la Dirección de Asuntos Jurídicos la posibilidad de modificación del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Salud y su artículo 79, sobre las manifestaciones de acoso laboral.		Esta recomendación continua en proceso, dado que se propone una modificación completa del Reglamento Autónomo de Servicio.



**MINISTERIO DE SALUD  
CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
San José, Costa Rica, Ave, 6 y 8 Calle 16, Edificio Norte, primer piso  
Correo electrónico: [ucsi\\_ms@ministeriodesalud.go.cr](mailto:ucsi_ms@ministeriodesalud.go.cr)

4. Se le solicita a la Señora Ministra, elevar a la Dirección de Asuntos Jurídicos la posibilidad de modificación del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Salud y su Capítulo XXV, de las manifestaciones de acoso laboral del hostigamiento u acoso laboral; así como la instauración de la comisión de Acoso laboral.	Se logró la instauración de la Comisión de Acoso Laboral, misma que en este 2014, se le trasladaron doce casos para su atención.	Queda pendiente la modificación del Reglamento Autónomo de Servicio.
---	--	--

**IX. Recomendaciones a la Secretaría Técnica:**

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia coordinadora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Se requiere que la Secretaría Técnica publique el Reglamento a la Ley 9158; con el propósito de incluir en nuestros documentos el contenido del mismo.

**X. Anexos:**

1. Matriz informe anual 2014