

## RESUMEN EJECUTIVO INFORME 19-15 DESCONCENTRACIÓN DE LA PLATAFORMA

---

### RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se efectúa con base en el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2014, con el objetivo de verificar el desarrollo y la implementación del proyecto de desconcentración en las Direcciones Regionales del MEP, de la prestación de los servicios que ofrece la Dirección de Recursos Humanos.

Entre los resultados del estudio se logra observar que cuatro de las Direcciones Regionales en las que se está implementando el plan piloto de ventanilla no cuentan con un puesto de trabajo eficaz y orientado al servicio, tampoco con las condiciones mínimas de espacio físico, ambientales, o sillas para que las personas esperen su turno cómodamente sentadas. Asimismo, el servicio de atención de funcionarios, que se brinda en 7 de las 8 Direcciones Regionales que están implementando el plan piloto de la Ventanilla, no tienen un sistema electrónico o de fichas que permita facilitar el turno a seguir a cada usuario en el momento de ser atendidos y así ordenar, controlar la atención de los funcionarios, reducir tiempos de espera y costos en la provisión del servicio.

Por otra parte, funcionarios de las 8 DRE que implementan el plan piloto de Ventanilla, refirieron que el equipo de cómputo con que cuentan es obsoleto y se encuentra en regular estado, además las impresoras empleadas para imprimir las constancias y certificaciones en la mayoría de los casos son de matriz de puntos, las cuales son lentas y generan una alta contaminación sónica.

Según se ha constatado la Unidad de Gestión de la Calidad no efectuó un estudio de cargas de trabajo, una proyección estimada de funcionarios que llegarían a solicitar certificaciones, ni la cantidad de certificaciones solicitadas por funcionario, antes de iniciar el plan piloto de implementación del proyecto de ventanilla en las Direcciones Regionales. Además, a la fecha, el equipo de funcionarios encargados y responsables de realizar la primera fase del proyecto de ventanilla en las 8 DRE no ha brindado el debido acompañamiento y seguimiento al desarrollo del proyecto, tampoco han realizado una evaluación de la implementación.

Basados en las visitas realizadas por esta Dirección de Auditoría Interna a las DRE que implementan el plan piloto de ventanilla, se verificó que los funcionarios que fueron capacitados para poner en marcha el proyecto de la ventanilla en las DRE, no les suministraron un manual de procedimientos en lo que dicta la formalidad en su elaboración y ejecución, que permita normar y estandarizar los procesos, también se verificó que en 7 ventanillas de las 8 DRE que implementa el plan piloto, no se documentan ni se recopilan formalmente las distintas dudas, quejas, sugerencias y calificación del servicio por parte de los usuarios, de manera que permita normar a posteriori, nuevos procesos, o establecer un compendio de preguntas frecuentes que ayuden al usuario. Únicamente la DRE de Liberia tiene implementado un buzón de sugerencias.

La demanda de constancias y certificaciones ha crecido y de acuerdo como se vayan implementando las siguientes etapas del proyecto va crecer aún más la afluencia de funcionarios a estas ventanillas a requerir servicios, por lo que en las DRE han establecido la necesidad de solicitar más usuarios del Sistema INTEGRA 2. En el mes de octubre del año 2014, las Jefaturas del Dpto. de Servicios Administrativos y Financieros de Liberia, Heredia y Alajuela, solicitaron a la Unidad de Gestión de la Calidad la creación de nuevos usuarios y asignación de perfiles sin que a la fecha hayan obtenido respuesta, o realizado un estudio pormenorizado de las necesidades de usuario para aprobar o denegar las solicitudes.

En el orden de ideas anterior, para brindar el servicio de ventanilla en las DRE y en la Sede Central del MEP no se ha diseñado un portal en Internet (ventanilla electrónica), estructurado y diseñado de modo tal que permita crear un único espacio virtual, en donde de manera centralizada se pone a disposición de los funcionarios y ciudadanos una amplia variedad de servicios y trámites, que permitan la generación de una interfaz entre la administración pública y el funcionario, de modo que este último sólo requiera validarse en una ocasión y a partir de ésta se le dará la debida autorización y acceso a todos los servicios de la ventanilla, según corresponda.

Por todo lo anterior, entre otras cosas, se recomendó al Viceministro Administrativo, dotar a las 8 Direcciones Regionales que realizan el plan piloto de desconcentración, del equipamiento, recurso humano, y tecnología. En las restantes 19 DRE en que se implementará el proyecto tener previstas y preparadas las mencionadas condiciones además de las condiciones de infraestructura, ambientales y de accesibilidad, antes del inicio de la implementación del proyecto; Solicitar a la Dirección de Informática de Gestión, la creación de un sistema de ventanilla electrónica, en donde los funcionarios puedan realizar consultas y solicitudes de trámites en línea de acuerdo con las fases de implementación del proyecto de ventanilla, con el propósito de evitar filas, desplazamientos, mejorar la eficacia, y lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.