

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1 Origen.....	2
1.2 Objetivo General.....	2
1.3 Alcance.....	2
2. COMENTARIOS.....	2
3. CONCLUSIONES.....	30
4. RECOMENDACIÓN.....	30

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El presente informe tiene su origen en el programa de seguimiento de la Auditoría Interna, el cual tiene sustento en la Ley General de Control Interno N° 8292, en sus artículos 17, inciso c) y 22, inciso g); en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas sobre el desempeño, en el inciso 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados; en el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público en el capítulo II, Normas Generales Relativas al Trabajo de Auditoría en el Sector Público, norma 206, seguimiento de disposiciones o recomendaciones.

1.2 Objetivo General

Determinar el grado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas por esta Dirección de Auditoría Interna, en el Informe 35-10 Plataforma de Servicios.

1.3 Alcance

El estudio se efectuó de conformidad con lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, norma 2.11 Seguimiento de acciones sobre resultados; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, norma 206 seguimiento de disposiciones o recomendaciones y demás normativa aplicable.

La verificación de la implementación de las recomendaciones se ha realizado en forma documental desde que el informe 35-10 fue trasladado al departamento y dado los cambios en el proceso de revisión se elabora el presente informe.

La comprobación se efectuó por medio del análisis de documentos obtenidos. El estudio de seguimiento fue realizado por la Licda. Sandra Pacheco Carmona, bajo la dirección de la Licda. Alba Camacho de la O, Jefe del Departamento de Auditoría de Evaluación y Cumplimiento.

2. COMENTARIOS

En informe 35-10 Plataforma de Servicios, se concluye que, al analizar los distintos procesos internos ejecutados en la Plataforma de Servicios de la antigua Escuela Porfirio, si bien es cierto fue creada para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios en materia de recursos humanos, no

cumple bien ese cometido y además deja de lado las demás necesidades de información que requieren los usuarios.

El hecho de concentrar sus servicios en un solo edificio y el no asumir su rol como ente encargado de suministrar todo tipo de información, limita las expectativas de que el Ministerio sea parte de la red interinstitucional que persigue la mejora y el aumento de la calidad de los servicios que se brindan a nivel nacional.

Como resultado de esta conclusión se giran una serie de recomendaciones dirigidas a la Viceministra Administrativa; a la Secretaria de Coordinación Regional, a la Dirección de Recursos Humanos, a la Dirección de Servicios Generales, a la Dirección de Recursos Tecnológicos, a la Dirección de Contraloría de Servicios, A la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas.

Desde la emisión del informe 35-10 la Plataforma de Servicios ha sufrido una serie de cambios y ha sido objeto de una revisión posterior por parte de esta Dirección, sin embargo, es de suma importancia destacar los resultados obtenidos del proceso de seguimiento a la implementación al cual se han sometido dichas recomendaciones.

De este proceso destacaremos las actividades realizadas para la implantación de las recomendaciones. Dado que con la puesta en práctica de los nuevos procesos se da cumplimiento a varias recomendaciones por lo que se transcriben las recomendaciones del informe 35-10 y posteriormente una narración cronológica de las actividades realizadas para su cumplimiento a saber:

Viceministro Administrativo

4.1 Implementar una Plataforma de Servicios que dé cobertura, no solamente a trámites derivados de la administración de recursos humanos, sino que responda a todos los servicios que suministra el MEP y a las estipulaciones mencionadas en los reglamentos 33678 y 35358 MEIC.

4.2 Instalar ventanillas de servicio de atención a clientes en los principales edificios del área metropolitana a saber, Edificio Raventós, Edificio Rofas y Edificio Antigua Embajada Americana, para que brinden atención al público tanto a nivel personal como por teléfono. Dotar a estas áreas, del recurso humano necesario para su atención, previo análisis de las competencias requeridas, para el desempeño eficaz y eficiente del puesto.

4.3 Dotar de equipo informático, centrales telefónicas y otros, a estos servicios de atención al público, para que cumplan oportunamente con sus funciones, y permita consultar distintas fuentes de información, con acceso a datos y registros que están disponibles tales en:

- *Red, que se les permita recibir información por medio de correo electrónico y*
- *Organigrama del MEP actualizado, direcciones electrónicas internas, números de teléfono, sitios que se pueden visitar en la página web y en los cuales se puede hallar normativa, formularios, requisitos y procedimientos. Esto con el fin de respaldar la información que requiera el usuario.*
- *Material impreso (folletos informativos) para que sea entregado a los recurrentes.*

A la Secretaría Técnica de Coordinación Regional

4.5 Solicitar por escrito a las Direcciones Regionales, las necesidades de equipo electrónico (computadoras, impresoras, escáner, otros), para que puedan optimizar y hacer frente a las tareas de servicio al cliente que se desconcentrarán.

A la Dirección de Recursos Humanos

4.6 Realizar un estudio sobre los servicios que puedan desconcentrarse para trasladarse a las Direcciones Regionales y dotar de recurso humano competente para la atención de estos servicios, con el fin de brindar economía al usuario por la cercana prestación de los servicios hacia los demandantes y descongestionar las dependencias centrales de estos trámites.

4.7 Replantear la estructura de la Plataforma de Servicios actual, en cuanto a la funcionalidad y efectividad en la gestión que realiza y analizar las múltiples deficiencias encontradas en este estudio, las cuales tienen relación no sólo con el accionar interno, sino que incluyen también la desatención brindada a los usuarios en el ámbito regional.

4.10 Documentar las diferentes consultas de los usuarios, en cada uno de los servicios de atención a clientes y establecer en la página web una guía sobre las preguntas más frecuentes según cada proceso.

4.15 Realizar un estudio sobre algunos trámites que son fáciles de resolver a fin de que sea el funcionario encargado de atender al usuario directamente, quien realice estas transacciones. Paralelamente, estas funciones deben ir acompañadas de la suficiente autoridad, que permita ejercer con el suficiente liderazgo las nuevas labores que se le encomiendan.

4.17 Emitir y divulgar manuales de procedimientos, para facilitar la prestación de los servicios y la realización de los trámites, de manera que queden definidos los deberes y responsabilidades que le competen a cada funcionario. Estos manuales deben incluir las labores que se prestan o se prestarán en:

- *Plataformas de Servicios que se ubicarán en los edificios del área Metropolitana y que brindarán servicios de forma personalizada, incluyendo la atención de las centrales telefónicas.*
- *Direcciones Regionales y Servicios prestados en la antigua Escuela Porfirio.*

4.19 *Establecer los requisitos que deben presentar los administrados para la realización de cada trámite, así como las condiciones, órganos competentes y normativa imperante, con el fin de evitar la confusión e interpretación errónea de los mismos. Paralela a esta acción, confeccionar e implementar el formulario único de trámites, el cual se encuentra estipulado en el Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios 35358-MEIC.*

A la Dirección de Recursos Tecnológicos

4.25 *Habilitar un espacio en la página web para informar a los usuarios sobre los servicios ofrecidos por el Ministerio a través de las diferentes dependencias. Deberá indicarse entre otros:*

- *Requisitos y formularios para cada uno de los trámites, paralelamente debe implementarse el formulario único referido en el Decreto 35358 MEIC.*
- *Nombres de los funcionarios responsables de los distintos requerimientos, con sus respectivas direcciones de correos electrónicos actualizados, para agilizar el envío de solicitudes en línea. Debe aclararse que los funcionarios responsables no son necesariamente los jefes respectivos sino los designados específicamente para la función.*

A la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas

4.31 *Crear y divulgar un folleto o folletos que informen el quehacer Ministerial, la ubicación geográfica de los edificios centrales y las distintas instancias Regionales, detallando entre otros, números de teléfono, fax, correos electrónicos y servicios brindados tanto en la página web, como en la Plataforma de Servicios, de manera que oriente al usuario sobre los distintos servicios que se ofrecen.*

Mediante correo electrónico DRH-PS-0617-2012 con fecha 13 de febrero de 2012 la Jefe de Plataforma de Servicios le indica a la Dirección de Recursos Humanos que la Plataforma diseñó, elaboró y divulgó, en coordinación con la Dirección de Recursos Tecnológicos, boletines informativos donde se consigna la información de trámites de Carrera Profesional y de los cuales se puede tener acceso en la página Web del Ministerio de Educación Pública, además el oficio señala el Catálogo Institucional de Trámites (CIT), en el cual la Plataforma de Servicios ha registrado formularios, boletas y/o requisitos relacionados con los trámites de Carrera Profesional. Presentan un adjunto de las capturas de pantalla de la página web, el boletín informativo y demás documentación referente a carrera profesional.

Mediante oficio DRH-PS-0837-2012 con fecha 24 febrero del 2012 la Jefatura de la Plataforma de Servicios le indica al Director de Recursos Humanos, que los trámites están registrados en el Catálogo Institucional de Trámites (CIT), en el cual se encuentran formularios, boletas y/o requisitos, relacionados con algunos trámites, mismos que toda persona puede consultar en la página web del Ministerio de Educación Pública.

Eso mismo se reafirma en oficio DRH-1287-2013-DIR, de fecha 9 de enero de 2013, enviado a esta Dirección de Auditoría Interna, el cual señala además de lo anterior, la divulgación de siete boletines informativos elaborados por los funcionarios de la Plataforma de Servicios mediante los que se da a conocer el quehacer de la Plataforma y los diversos trámites que se pueden realizar, incluye una breve referencia de los requisitos que se deben presentar, para acortar tiempos y devoluciones por documentación incompleta, cada boletín introduce el tema del siguiente boletín, con el fin de crear expectativa e interés para el siguiente boletín, son enviados a todas las Direcciones Regionales de Educación, tanto impreso como electrónico y publicados en la página web del Ministerio de Educación Pública.

En el año 2012, se recibió oficio DRH-8511-2012-DIR con fecha 15 de febrero mediante el cual el Director de Recursos Humanos le indica al Coordinador del Área de Investigación y Desarrollo, como encargado del proceso de desconcentración de la Plataforma de Servicios, sobre las medidas adoptadas en la Plataforma de Servicios y sobre el diseño de un programa de visitas a las Direcciones Regionales de Educación, así como la capacitación y los trámites que se atienden en la Plataforma de Servicios, los cuales se citan a continuación:

- **Revisión y análisis de problemas salariales:** analizan problemas que se ocasionan por errores del sistema, evacúan consultas sobre el salario devengado y líquido, rebajos por incapacidades y su mala aplicación verificación de los movimientos aplicados en las acciones de personal contra fecha de cierres del sistema, lo que se ha pagado o lo que se le adeuda, finalizado este análisis permite determinar si el caso está resuelto, de lo contrario se remite a la Dirección de Informática o a la Unidad de Gestión que corresponda.
- **Confección de certificaciones de Escudo Fiscal:** extienden certificaciones sobre exenciones de Cargas Sociales, para retirar el Fondo de Pensión Complementaria Voluntaria, de conformidad con la Dirección de Informática de Ministerio de Hacienda, mediante "Lista de la Aplicación de Fondos Complementarios a la Renta Imponible".
- **Actualización de experiencia laboral:** a partir de agosto de 2010 la Plataforma de Servicios realiza actualización de años de servicio en el

Sistema de Información Gerencial de Recursos Humanos, en el mismo momento en que una persona se presenta con algún formulario de evaluación de desempeño o certificación para actualizar su experiencia laboral, documentación que una vez digitada se traslada al expediente del funcionario en el Archivo de Gestión del Departamento de Registros Laborales.

- **Confección de certificaciones de que la persona es funcionario o no es funcionario para el MEP:** Con la sola presentación de la cédula de identidad, se emiten certificaciones de la condición del servidor (propietario o interino), institución en la cual se encuentran nombrados, fechas de rige y vence del nombramiento para el caso de interinos; en caso contrario, se certifica la última fecha que aparece en el sistema o bien, si se determina que la persona nunca ha trabajado en el Ministerio de Educación Pública. Lo anterior con el propósito de solicitud de visa, préstamos, deducciones de colegios profesionales u otros.
- **Confección de certificaciones de tipo de incapacidad:** con la presentación de la cédula de identidad, se emiten certificaciones desglosando las fechas de rige y vence de cada incapacidad, número de acción de personal y su tipo, realizan análisis de los registros del sistema y elaboran tabla con la información correspondiente, con el fin de cobrar subsidios en la Caja Costarricense de Seguro Social.
- **Confección de certificaciones de cambio de número de cédula.**
- **Elaboración de certificaciones para retiro de Fondo de Capitalización Laboral:** con la presentación de la cédula de identidad, se certifica el rompimiento de la relación laboral, sea por cese de funciones, renuncia o quinquenio.
- **Revisión de solicitudes para cese de funciones por pensión, tanto del Magisterio Nacional como de la CCSS:** Verificación que no haya cesado funciones por pensión, de lo contrario se inicia con el proceso.

En el informe de labores de la Gestión 2012, en el *Apartado II Servicios Prestados o Trámites Resueltos de manera inmediata en la Plataforma de Servicios*, se citan más de 100.000 casos para ese año y se señalan las siguientes mejoras:

- Implementación de encuestas de valoración del servicio y aplicación de las sugerencias de mejora
- Participación en el proceso de Gestión de Reclamos de DRH
- Atención a trámites por medio de correo electrónico
- Filtro de atención de trámites rápidos
- Atención por medio de citas según preferencia del usuario.

- Además, otras acciones estratégicas, como la actualización del Plan Estratégico de la plataforma de Servicios e implementación de normas de Control Interno.

En el oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 9 de enero 2013, se informan las medidas adoptadas, adjuntan el POA 2011-2012, el cual contempla la elaboración y análisis de un estudio de clima organizacional, un programa de capacitación en 7 Direcciones Regionales de Educación, cuyo objetivo es contribuir con el Plan de Desconcentración de la Prestación de Servicios de la Dirección de Recursos Humanos.

Para el año 2015 mediante circular DRH-1719-2015-DIR la Dirección de Recursos Humanos informa a los Directores y personal administrativo de las Direcciones Regionales de Educación, sobre el proyecto de Desconcentración de los Servicios y publicado en la página web del Ministerio de Educación Pública, detalla que el proyecto como Fase I del Plan Piloto inició el 10 de noviembre de 2014, en ocho Direcciones Regionales de Educación y finalizó con las 27 Direcciones Regionales de Educación, ofreciendo diferentes servicios como lo son:

- Certificación de cese de funciones por pensión
- Certificación de retiro por cese de Fondo de Capitalización Laboral (FCL)
- Certificación de cobertura o no de escudo fiscal
- Certificación de permiso con o sin goce de salario
- Certificación de si cuenta o no con expediente laboral
- Certificación de retiro de quinquenio
- Certificación de grupos profesionales (INTEGRA2, gestión consulta)
- Certificación para el trámite de visa
- Certificación por cambio de cédula de identidad
- Impresión de acción de personal específica (P21)
- Impresión de estado de estado actual del funcionario
- Impresión de desglose salarial
- Constancias salariales
- Trámite de vacaciones para el personal de la direcciones regionales
- Administración de los reportes de asistencia de las direcciones regionales
- Control de ausencias y sanciones aplicables en la direcciones regionales

Mediante Comunicado de la Dirección de Prensa con fecha 7 de setiembre de 2015, se informa de la II etapa del proceso de Desconcentración de Servicios, este proceso dio inicio el 7 setiembre de 2015, destaca que en 10

Direcciones Regionales de Educación brindarán 16 trámites administrativos adicionales que sólo podían realizarse en oficinas centrales, de manera que las personas trabajadoras ya no necesitan trasladarse hasta San José.

En las Direcciones Regionales de Alajuela, Cartago, Desamparados, San José Central, Puntarenas, y Pérez Zeledón, así como Puriscal, Occidente (San Ramón), Heredia y Liberia pueden realizar consultas salariales, abrir expediente laboral o gestionar una incapacidad con el INS, entre otros trámites. La Dirección de Recursos Humanos trasladó a un funcionario de manera permanente a ocho Direcciones Regionales de Educación, con el fin de agilizar trámites y colaborar con el proceso de desconcentración o ventanilla. Junto a ellos, indica el documento, 140 funcionarios de las regionales han sido capacitados para poder ofrecer los servicios.

Según datos estadísticos, indican que se han dejado de atender 600 personas por mes en las oficinas centrales. En el plan piloto, se autorizó a las 10 Direcciones Regionales de Educación a elaborar nombramientos menores o iguales a 4 meses, supervisores y directores de centros educativos podrán resolver de manera expedita el problema de nombramientos inesperados, en el documento señalan que esperan que estas DRE operen como sucursales de Recursos Humanos para otras regionales que no están contempladas en este momento, los nuevos servicios ofrecidos son:

- Consultas salariales en periodos vigentes
- Apertura de expediente laboral
- Asignación de grupo profesional
- Apertura carrera profesional
- Aval de títulos de capacitación
- Cambios e información de cuenta cliente para recibir salario
- Rebajos salariales por ausencias, incapacidades del INS
- Permiso con goce de salario en caso de matrimonio, nacimiento, fallecimiento de un familiar para personal de comedores escolares, agentes de seguridad y vigilancia, así como auxiliares.

Adicionalmente a lo anterior, se recibió oficio DVM-A-3496-2015, con fecha 10 de noviembre de 2015, mediante el cual el Viceministerio Administrativo le envía a esta Dirección de Auditoría Interna, el listado de una serie de Manuales e Instructivos, con el fin de ser utilizados por los funcionarios de la Plataforma de Servicios, tanto en las oficinas centrales como en las Direcciones Regionales de Educación y se indican a continuación:

- El Manual de Usuario del Sistema de Vacaciones, elaborado en julio de 2014.

- El Manual de Procedimientos para Estandarizar los reportes de Asistencia de los Funcionarios de Oficinas Centrales y Direcciones Regionales, elaborado en julio de 2015.
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Recepción Ajuste de Carrera Profesional, elaborado en setiembre de 2015.
- Instructivo para Apertura de Carrera Profesional, elaborado en setiembre de 2015
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Apertura de Expediente Laboral, elaborado setiembre de 2015.
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Asignación de Grupos Profesionales, elaborado en setiembre de 2015.
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Aval de Certificados de Participación y Aprovechamiento, elaborado setiembre 2015
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Atención de Consultas Salariales, elaborado en setiembre de 2015
- Instructivo para el Trámite de Nombramientos Interinos menores a un mes dirigido a las Direcciones Regionales de Educación, elaborado en abril de 2015.
- Instructivo para las Direcciones Regionales con respecto al Procedimiento para Trámite: Incapacidades del INS (puesto fijo y lecciones) y Órdenes de Internamiento CCSS, IAFA mediante el sistema INTEGRA2, elaborado en julio de 2015.
- Instructivo para el trámite de la Acción de Personal de los Permisos con Goce de Salario Autorizados por el Jefe Inmediato, elaborado en 2015.
- Instructivo para las Direcciones Regionales de Educación, Resoluciones por Apertura de Carrera Profesional, elaborado en setiembre de 2015.
- Manual Procedimientos para la Aplicación de Rebajos Salariales, elaborado en abril de 2015.
- Procedimiento: Cambio Cuenta Cliente, elaborado en el 2015.
- Atención de Incidentes y consultas de INTEGRA, aprobado en marzo de 2015.

En el oficio DVM-A-3496-2015 supracitado adjunta copia de correo electrónico en el cual la Dirección de Informática de Gestión informa que en el sitio web del Ministerio de Educación Pública, en el aparte de Servicios en Línea, el funcionario debe registrarse en el sitio y con ello podrá tener acceso a su información personal, adjuntan capturas de pantalla de los Servicios en Línea disponibles. Entre los servicios de impresión están las acciones de personal, adicional al servicio de visualización e impresión de los históricos de pagos salariales, así como información del sistema INTEGRA2, obtenida directamente de la copia de base de datos que se actualiza diariamente.

En el sitio web se encuentra detallado el Organigrama del Ministerio de Educación Pública actualizado, las direcciones electrónicas internas, números de teléfono, normativa actualizada, requisitos necesarios para realizar trámites y procedimientos. El Departamento de Gestión Administrativa Regional indica sobre la compra de 14 buzones de sugerencias que faltaban de acuerdo al proyecto en conjunto con la Contraloría de Servicios de dotar a las Direcciones Regionales de Educación de esta herramienta, con el fin de conocer la experiencia de los usuarios respecto a los servicios que brindan las oficinas regionales.

En el oficio adjuntan una serie de comunicaciones elaboradas por el Departamento de Gestión y Producción de Recursos GESPRO DRTE-MEP y son dirigidas hacia los usuarios, las cuales están disponibles en el sitio web (<http://www.mep.go.cr/faq/%C2%BFque-tramites-administrativos-puedo-realizar-desde-direcciones-regionales>) y son enviadas por la Dirección de Prensa a cada uno de los funcionarios del Ministerio de Educación Pública por correo electrónico, detallando los servicios brindados y los trámites que se realizan tanto en las diferentes Direcciones Regionales de Educación y como en la Plataforma de Servicios.

Finalmente, mediante oficio DVM-A-2159-2015, enviado a esta Dirección de Auditoría Interna, se adjunta el *“Informe N°2 del Plan Piloto de Desconcentración de los Servicios (Proyecto Ventanilla) de la Plataforma de Servicios (PDS) de la Dirección de Recursos Humanos, en las Direcciones Regionales de Educación (DRE)”* emitido en febrero de 2015, el cual contiene:

- La descripción del plan piloto
- El objetivo general
- Objetivos específicos
- Las metas, alcances del proyecto
- Cronograma de actividades desarrolladas con hora de inicio
- Nombre de la actividad y temas a desarrollar en las diferentes Direcciones Regionales de Educación
- Resultados esperados, resultados obtenidos y hallazgos.

En el apartado de *“resultados obtenidos”* del Informe, se indica que realizaron visitas a 27 Direcciones Regionales de Educación de las cuales 19 cuentan con instalaciones en buen estado, con un nivel de conectividad adecuado, con cubículos, sillas de espera, materiales de oficina, computadoras e impresoras suficientes no obstante con la capacidad de tecnología que se requiere detectaron que ya que existen equipos obsoletos para atender al público relacionado con el proyecto y 5 Direcciones Regionales de Educación cuentan con infraestructura regular para brindar dichos servicios, a saber San José Norte, Sulá, Sarapiquí, Turrialba y

Grande de Térraba. Adicionalmente, el informe señala que algunas de las instalaciones no cumplen con la Ley 7600. El cronograma del Plan de desconcentración señala su finalización para el año 2017. Con esta medida ayudaría a disminuir el flujo de personas en los edificios centrales, sean Edificio Raventós, Edificio Rofas y Edificio Antigua Embajada Americana.

Según lo señalado anteriormente se consideran las recomendaciones 4.1 y 4.2 en proceso y las recomendaciones 4.3, 4.5, 4.6, 4.7, 4.10, 4.15, 4.17, 4.19, 4.25 y 4.31 cumplidas.

A la Dirección de Recursos Humanos

4.8 Eliminar la ventanilla de atención a gremios ubicada en el Edificio Rofas, esto por cuanto su mantenimiento de exclusividad violenta el artículo 68 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Para el año 2010, mediante oficio DRH-PS-4845-2010 de fecha 4 de noviembre, la Jefatura de la Plataforma de Servicios, solicita criterio legal al Asesor Legal de la Dirección de Recursos Humanos sobre la Oficina de Gremios, que ha operado hasta la fecha de emisión de este oficio, de manera independiente y totalmente ajena al proceso de planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de los procesos de trabajo de la Plataforma de Servicios.

Mediante oficio DRH-PS-3742-2011 de fecha 11 julio del 2011 la Jefatura de Plataforma de Servicios le indica al Director de Recursos Humanos, que en atención a oficio DRH-SDRH-AGAL-0071-2011 con fecha 11 julio de 2011, la Oficina de Atención a Gremios forma parte de la estructura orgánica y funcional de la Plataforma de Servicios, la cual se hizo efectiva al momento en que esa instancia fue trasladada al edificio de la antigua Escuela Porfirio Brenes a partir del 2 de mayo de 2011 según consta en oficio DRH-UCS-347-2011 con fecha 15 de abril de 2011.

En oficio DRH-PS-4025-2011 con fecha 10 de agosto 2011 la Jefatura de Plataforma de Servicios le indica al Director de Recursos Humanos, que la Oficina de Atención de Gremios al formar parte de la estructura orgánica y funcional de la Plataforma de Servicios, se ha incorporado a los proyectos de mejora y actividades que se desarrollan. Una funcionaria de nivel profesional de dicha Oficina, para la fecha de este oficio se encontraba realizando una pasantía en la Plataforma, con el fin de capacitarla en cuanto a los procesos y procedimientos que se han desarrollado para mejorar el servicio, con el propósito de implementarlos de manera equivalente en esa oficina, agrega que además a todo el personal ha sido involucrado en las

actividades de capacitación en materia de Servicio al Cliente y Control Interno entre otros.

Mediante oficio DRH-SDRH-AGAL-0138-2011, con fecha 5 de setiembre de 2011 y oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 9 de enero 2013, la Dirección de Recursos Humanos le informa a esta Dirección de Auditoría Interna que de acuerdo a consultas efectuadas con relación a la pertenencia o no a la estructura orgánica y funcional de la Oficina de Gremios a la Plataforma de Servicios y dado el traslado de esta instancia a la antigua Escuela Porfirio Brenes, se estableció que es parte integral de la Plataforma de Servicios y se incorpora a los proyectos de mejora y actividades que desarrolla actualmente de la Plataforma.

En el Informe de Gestión del año 2012, en el *Apartado IV Servicios Prestados por la Oficina de Atención a Gremios (OAG)*, se detallan:

- Total casos los casos atendidos por la OAG
- Cantidad de casos por tipos de Servicios Brindados por la OAG
- Cantidad de casos ingresados a la OAG por asociación gremial
- Cantidad de casos resueltos y contestados por la OAG por asociación gremial

Dado lo anterior se considera que la recomendación, se mantiene en proceso en espera del criterio legal de la administración, sobre el incluir una oficina con estas características a la estructura formal de la Plataforma de Servicios.

4.9 *Eliminar el requerimiento de timbres para el otorgamiento de certificaciones para el trámite de pensiones amparados por el artículo 49 del Estatuto del Servicio Civil.*

La recomendación se encuentra cumplida

4.12 *Proponer a la Dirección General de Servicio Civil, que el proceso de otorgamiento de grado profesional a funcionarios de instituciones privadas, sea realizado por el Departamento de Carrera Docente, que es el órgano rector en esta materia, dado que a nivel del MEP, no existe normativa que justifique que este trámite debe hacerse en este Ministerio.*

De acuerdo con consultas realizadas a la Dirección General del Servicio Civil, en el único caso en que se reconoce dicho plus salarial, es para los Centros Privados regulados bajo las reglas de la Ley N°8791 Ley de Estímulo estatal de pago de salarios del personal docente y administrativo de las instituciones privadas de enseñanza, lo anterior con fundamento en el

artículo 115 del Estatuto de Servicio Civil, el numeral 4 de la Ley de Centros Educativos Privados. La remuneración se ajustará a la escala salarial del personal que labora para el sector público, de conformidad con el grupo profesional que ostente y la remuneración deberá depositarse en forma directa en las respectivas cuentas individuales de cada trabajador.

Dado lo anterior se considera que la recomendación no aplica, según lo que se señaló.

4.13 *Replantear el proceso de refrendo de títulos, de manera que este sea realizado de manera más ágil. Se sugiere avalar el título original con la copia suministrada por el usuario simultáneamente, utilizando los sellos correspondientes.*

Mediante oficio DRH-8507-2012-DIR del 15 de febrero del 2012 el Director de Recursos Humanos indica que la Plataforma de Servicios se encuentra en la elaboración del Manual de procedimientos para Avalar Certificados de Aprovechamiento y Participación.

Mediante oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 09 de enero 2013, el Director de Recursos Humanos le informa a esta Dirección de Auditoría Interna que en el oficio DRH-PS-0837-2012 de fecha 24 febrero de 2012 la Plataforma de Servicios, presentó el Plan de Trabajo de la Plataforma de Servicios para el periodo 2011-2012, en el que consta la elaboración del Manual de Procedimientos para Avalar Certificados de Participación y Aprovechamiento de Capacitaciones elaborado para ser sometido al proceso de validación y aval por parte del Área de Investigación y Desarrollo de la Subdirección de Recursos Humanos.

Mediante oficio DVM-A-3496-2015, con fecha 10 noviembre 2015, el Viceministro Administrativo envía a esta Dirección de Auditoría Interna, los diferentes manuales de procedimientos que utilizan para la atención en ventanilla, los cuales están completamente detallados para la mejor comprensión del usuario, ya citados en la recomendación 4.1 de este informe y entre los cuales se encuentra el Instructivo para el Aval de Certificados de Participación y Aprovechamiento, elaborado en setiembre de 2015 en su versión 2.0

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.14 *Equipar con mecanismos de avisos y alertas (luces, pizarras electrónicas otros) en el área de atención a los usuarios, para indicar el turno y así evitar que los funcionarios tengan que gritar cuando les*

corresponda ser atendidos. Igualmente, implementar el control de fichas para mantener el orden en la atención de estos.

4.16 *Solicitar a la Dirección de Servicios Generales el rotular y demarcar (por medio de flechas y demás medios visibles) las distintas áreas de atención al usuario, con el fin de facilitar la localización de los servicios que se prestan.*

Esta demarcación debe abarcar los servicios que se prestan, tanto a nivel central, como en las distintas Direcciones Regionales.

Mediante oficio DRH-8507-2012-DIR del 15 de febrero del 2012 el Director de Recursos Humanos indica que mediante oficios DRH-PS-2979-2010, DRH-PS-3201-2010 y DRH-PS-4116-2010, con fechas 14 julio, 27 julio y 16 setiembre 2010, respectivamente, que la Plataforma de Servicios solicitó a la Dirección de Servicios Generales la instalación de un "sistema de bombillos" en cada cubículo la conforman y mediante oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 9 de enero 2013, se confirma la implementación de un sistema de bombillos operando en cada uno de los cubículos que facilitan la atención del usuario siguiente en la fila, además que se encuentra debidamente rotulada, tanto donde se ubican los cubículos como en su oficina anexa, incluyendo el nuevo logo diseñado por la Dirección de Recursos Tecnológicos y colaboración de Servicios Generales, se instalaron seis pizarras de corcho que permiten ubicar diversos avisos importantes para todos los usuarios.

Mediante publicación del 17 de diciembre de 2014 en la página web <http://www.mep.go.cr/noticias/sistema-fichas-agiliza-tramites-plataforma-servicios-mep>, del Ministerio de Educación Pública, específicamente, en el aparte de noticias, se indica que se realizó:

La implementación de un sistema electrónico de fichas en la Plataforma de Servicios del Ministerio de Educación Pública (MEP), en San José, que contribuyó a reducir los tiempos de espera desde inicios de diciembre.

Con el uso de la tecnología, los usuarios reciben un servicio más ordenado y expedito. Los funcionarios del MEP que visitaron la Plataforma de Servicios durante los últimos días percibieron la mejora.

Ahora, los usuarios sólo deben presentar su cédula de identidad en el área de información e indicar el trámite que desean realizar. El sistema emite una ficha personalizada, que contiene el nombre y la cédula de la persona, así como el área de atención a la que debe dirigirse.

Karen Herrera, jefa de la Plataforma de Servicios, ubicada en las instalaciones de la antigua Escuela Porfirio Brenes, explicó que el sistema permite obtener estadísticas y conocer la productividad de los funcionarios.

Durante los primeros días, el sistema contabilizó un promedio de 600 consultas diarias. Los tiempos de atención se redujeron a 26 minutos.

El mecanismo de fichas electrónico tuvo un costo cercano a los ¢20 millones e incluye pantallas informativas, soporte técnico, capacitación del personal, máquina para la emisión de tiquetes y el sistema – parlantes– de audio.

La licencia contratada permite que el sistema pueda aplicarse en las diferentes direcciones regionales que forman parte del proceso de desconcentración.

Walter Sánchez, usuario de la Plataforma de Servicios y vecino de Limón indicó que la mejora del servicio es “evidente”, porque con el tiquete personalizado “no se pueden guardar espacios y se espera tranquilo”.

Dado lo anterior se consideran cumplidas ambas recomendaciones.

4.18 *Implementar procesos de capacitación a los funcionarios encargados de dar atención a los usuarios, de previo a asumir las funciones destinadas a atender el público. Estas capacitaciones deben ser enfocadas en dos aspectos:*

- *Capacitaciones requeridas externamente: Con las cuales se pretende incrementar la eficiencia con respecto a trato, tacto, cortesía, atención a requerimientos y solución a diferentes situaciones.*
- *Capacitaciones Internas: Las cuales deben ir enfocadas tanto en la instrucción impartida por las distintas Instancias del MEP sobre aspectos generales, atinentes a cada una de estas dependencias, como en el dominio de los distintos procesos que realiza el MEP, de manera que propicie el conocimiento generalizado de requisitos y normativa aplicable a los distintos trámites.*

Para el año 2010, mediante oficio DRH-PS-5514-2010 con fecha 10 de diciembre 2010, la Jefatura de Plataforma de Servicios le indica al Director de Recursos Humanos que este punto fue atendido mediante la coordinación que se efectuó tanto con el Departamento de Control de Pagos como de

Registro Laborales. Los funcionarios de Plataforma de Servicios, participaron de un proceso de capacitación en agosto de 2010 en las instalaciones de la Antigua Escuela Porfirio Brenes, en el cual se analizaron las acciones que competen al Departamento de Control de Pagos, sobre el Sistema de Planillas, sobre el cual fueron desarrollados los siguientes temas:

- Sistema de acciones de personal
- Cuenta cliente
- Módulo adicionales
- Calendario cierres del sistema de acciones
- Revisión se cuenta cliente, constancias de salario
- Sumas de más
- Acciones de personal 1996-2002
- Sistema de planillas
- Créditos familiares

La actividad fue desarrollada bajo la modalidad de taller, en el cual los funcionarios del Departamento de Control de Pagos, quienes son los especialistas en cada uno de los campos citados, trabajaron en grupos pequeños de cuatro personas. Paralelo, gestionaron un proceso de capacitación que permitió a los funcionarios renovar conocimientos en:

- Pensiones
- Carrera Profesional
- Asignación y o modificación de grupos profesionales
- Reconocimiento de anualidades

Mediante oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 9 de enero 2013, el Director de Recursos Humanos le informa a esta Dirección de Auditoría Interna que se generó cooperación de los Departamentos de Registros Laborales y Control de Pagos a la Plataforma de Servicios, funcionarios de estos Departamentos impartieron capacitación bajo la modalidad de taller en agosto de 2011.

Para el año 2014, mediante Comunicado de la Dirección de Prensa con fecha 7 de setiembre de 2015, se informa de la II etapa del proceso de Desconcentración de Servicios, este proceso dio inicio el 7 setiembre de 2015, destaca que en 10 Direcciones Regionales de Educación brindarán 16 trámites administrativos adicionales que sólo podían realizarse en oficinas centrales, sean Alajuela, Cartago, Desamparados, San José Central, Puntarenas, y Pérez Zeledón, así como Puriscal, Occidente (San Ramón), Heredia y Liberia pueden realizar consultas salariales, abrir expediente laboral o gestionar una incapacidad con el INS, entre otros trámites.

La Dirección de Recursos Humanos trasladó a un funcionario de manera permanente a ocho Direcciones Regionales de Educación, con el fin de

agilizar trámites y colaborar con el proceso de desconcentración o ventanilla. Junto a ellos, indica el documento, 140 funcionarios de las regionales han sido capacitados para poder ofrecer los servicios.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.20 *Crear mecanismos internos que permitan la autoevaluación tanto de funciones como de procesos, de las jefaturas como de los subalternos, aclarando que todo servidor público está en la obligación de rendir cuentas tanto por las labores o actividades que le han sido encomendadas, por el uso que ha hecho de los recursos asignados y por la autoridad que se le ha otorgado para facilitar el cumplimiento de su gestión. Estas autoevaluaciones deben abarcar todas aquellas instancias destinadas a la atención de usuarios tanto a nivel central como regional.*

Mediante oficio DRH-8508-2012-DIR, 14 febrero de 2012 adjuntan correo electrónico mediante el cual la Jefatura de la Plataforma de Servicios, le indica a la Analista de Gestión Administrativa y Logística de la Subdirección de Recursos Humanos, implementaron encuestas de servicio que sirvan de autoevaluación, con el fin de conocer opiniones de los usuarios y detectar oportunidades de mejora.

Mediante oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 09 de enero 2013, el Director de Recursos Humanos informa a esta Dirección de Auditoría Interna que mediante correo electrónico del 02 de mayo de 2012, la Jefatura de Plataforma de Servicios informó que aplican encuestas de servicio como medio de autoevaluación y conocer opiniones de los usuarios. Además, indica que la puesta en marcha del Sistema Informático de Control y Prestación de Servicios (SICOPRES), permite llevar un control ágil y oportuno de todos los trámites y servicios que se brindan en la Plataforma; además facilitará la medición de resultados, por medio de los tableros indicadores de desempeño.

Por lo anterior se considera cumplida la recomendación.

4.21 *Establecer en forma prioritaria, medidas urgentes que permitan dar respuesta a las solicitudes de requerimientos interpuestos por los usuarios, y los cuales se encuentran pendientes en los Departamentos de Registros Laborales y Control de Pagos.*

Mediante oficio DRH-1287-2013-DIR con fecha 09 de enero 2013, el Director de Recursos Humanos le informa a esta Dirección de Auditoría Interna indica que en la Plataforma de Servicios los controles implementados

corresponden a detección de casos reiterativos que se trasladan a los Departamentos de Registros Laborales y Control de Pagos, con la indicación correspondiente, además optaron por una Gestión basada en indicadores, metas diarias y realización de horas extra semanales. Además, realizaron un plan de contingencia de Control de pagos 1 y 2, para descongestionar la labor de dichos Departamentos para enfocarse en el volumen de trabajo generado en periodos más recientes.

Indican que en el Modelo Operacional para la Gestión del Recurso Humano, que reagrupan las tareas en procedimientos y procesos que buscan terminar con tiempos muertos y reducir la cantidad de actividades que no brindan valor agregado. Por lo que, a partir del 2012, modificaron el esquema de trabajo, de modo que se cuenta con la conformación de núcleos para el trabajo interdepartamental y revisión integral de los reclamos o mandatos legales, lo que minimiza tiempos en el análisis y resolución de casos.

Finalmente en el Informe de Gestión 2012 de la Plataforma de Servicios, consta en el *Apartado III, Servicios Direccionados a otras instancias técnicas de la Dirección de Recursos Humanos*, indican que se dividen por procesos, actividades, cantidad de casos y departamentos.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

A la Dirección de Servicios Generales

4.22 *Acelerar el proceso de enlace interinstitucional de comunicación telefónica entre edificios, para que de esta forma se pueda consolidar y brindar un mejor servicio, tanto a los funcionarios internos, como a los distintos usuarios del MEP.*

4.24 *Emitir una directriz a todas las Dependencias del MEP, para que acaten las especificaciones técnicas recomendadas para la compra de equipo de telecomunicaciones, en cuanto a estilo, características, compatibilidad, capacidad y otros, de manera tal que se logre la homogenización de los equipos y la afinidad entre ellos, optimizándose la comunicación entre edificios.*

Se recibió oficio SG-592-2010 con fecha 13 diciembre 2010 mediante el cual el Director de Servicios Generales comunica a esta Dirección de Auditoría Interna que a la fecha de este oficio no contaban con un proyecto de enlace telefónico interinstitucional, sin embargo estaban en proceso de instalación

de las últimas tres centrales, lo que indicará los equipos que se requieren para el enlace.

Mediante oficio SG-012-2010 con fecha 9 de diciembre 2010 el Director de Servicios Generales comunica a las Direcciones de Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública que adquirieron las centrales telefónicas para suplir las necesidades de varios de los edificios del MEP mediante contratación N°2009LA-000530-55100, de tal manera que deben utilizar las especificaciones técnicas recomendadas para la compra de equipo de telecomunicaciones, en cuanto estilo, características, compatibilidad, capacidad y otros, de manera tal que se logre la estandarización de los equipos y se optimice la comunicación entre edificios, adicionalmente adjunta el listado de los teléfonos, este oficio se acompañó de dos Cronograma que informaba del detalle del Proyecto de Enlace Interinstitucional para los años 2010 y 2011, así como el listado del número de teléfono, ubicación por Edificio o institución educativa, encargado y puesto que ocupa.

Mediante oficio SG-602-2010 con fecha 16 de diciembre de 2010 el Director de Servicios Generales le consulta a la Jefatura de Servicios Empresariales del Instituto Costarricense de Electricidad, sobre la posibilidad de realizar el enlace de los edificios CENADI, Porfirio, Antigua Embajada, Numar, Gestión y Evaluación de la Calidad y las Bodegas de la Uruca.

Mediante Cartel Licitación Abreviada N° 2012LA-000289-5510, con fecha 18 de julio de 2012, se realiza la “Compra, instalación y mantenimiento de equipo de intercomunicación telefónico”, mediante el cual se solicitó la adquisición de un sistema de comunicación para interconectar los edificios de oficinas centrales de Ministerio de Educación: Edificio Raventós, Edificio Cenadi, Edificio Ebbalar, Edificio Rofas y Antigua Porfirio Brenes. Dicho cartel fue adjudicado a la empresa Systems Enterprise Costa Rica S.A, se firmó contrato 2012-210053, el 10 de setiembre de 2012.

Dado lo anterior se consideran cumplidas ambas recomendaciones.

A la Dirección de Servicios Generales

4.23 Cumplir con lo que estipula el artículo 118 del Decreto 34075 MEP, en cuanto a la administración y control de los servicios de telecomunicaciones, lo cual incluye la actualización de los números telefónicos en las páginas amarillas y la línea ICE 113.

A la Dirección de Recursos Tecnológicos

4.26 *Implementar en el sitio web un apartado que abarque todos los números telefónicos de las distintas instancias del MEP, que incluya:*

- *La atención general a usuarios ubicados en los edificios centrales y los servicios brindados en la antigua Escuela Porfirio.*
- *Las Direcciones Regionales y todos los departamentos de oficinas Administrativas.*

Una vez implementado el apartado, coordinar con las Direcciones del MEP, el proceso de actualización, cuando ocurran variaciones tanto de dirección, números telefónicos u otras.

4.27 *Crear en el sitio administrado por el MEP un espacio que permita la búsqueda rápida de los distintos números telefónicos de todas las instancias del MEP.*

Se recibió oficio SG-592-2010 con fecha 13 diciembre 2010 mediante el cual el Director de Servicios Generales comunica a esta Dirección de Auditoría Interna que la información de teléfonos ha estado sometida a un proceso de depuración, a la fecha de este oficio, cuentan con una lista que van a depurar para unificarla y enviarla a páginas amarillas y 113. Adjuntan el listado de teléfonos y el cronograma de implementación.

Mediante consulta realizada a la dirección electrónica de las páginas amarillas:

<http://www.telefonicaamarilla.com/index.php?adv=0&costa-rica=Buscar&nombre=Ministerio de Educación Pública#.V3VaIen2b4Y>, se tiene acceso al número telefónico de la central telefónica 2256-7011 del Ministerio de Educación Pública, además se puede acceder de manera directa a la página web, únicamente al presionar la pestaña para ese fin: <http://www.telefonicaamarilla.com/costa-rica.php?origen=http://www.mep.go.cr>

Dentro de la página web del Ministerio de Educación en la pestaña MEP, se encuentra el Directorio de Oficinas, en el cual se encuentra la dependencia, teléfono, correo electrónico y dirección física de cada dependencia, la dirección electrónica es: <http://www.mep.go.cr/oficinas>. Además, se habilitó un espacio de búsqueda mediante el cual puede localizarse con tan solo una palabra o número, la dependencia dentro del sitio web, además se detalla en las recomendaciones 4.19 y 4.25 de este informe lo referente a los servicios que se brindan en las diferentes Direcciones Regionales e instancias.

Dado lo anterior se considera cumplida la recomendación.

Viceministro Administrativo

4.4 Emitir y comunicar los informes que se estipula en el Artículo N°4 del Reglamento sobre los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites de la Administración Pública 33678.

A la Dirección de Recursos Humanos

4.11 Establecer las medidas necesarias, para que el usuario pueda tramitar las solicitudes por medio de la boleta de solicitud única y que no tenga que recurrir a confeccionar adicionalmente una carta solicitando el mismo trámite, con esta medida se agiliza el proceso de revisión y se simplifica los requisitos al usuario, como lo estipula el Reglamento 35358 MEIC sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios en cuanto a la utilización del formulario único.

A la Dirección de Contraloría de Servicios

4.28 Implementar y actualizar el Catálogo Electrónico de Trámites Institucional, para que de esta manera se optimice los servicios que se brinden y se cumpla con lo dictado en el Reglamento 35358 en cuanto a minimización de formularios.

4.29 Definir una metodología de seguimiento a informes que deben emitir los departamentos involucrados con las denuncias, a fin de ser oportunos a las respuestas de los denunciantes.

4.30 Diseñar un plan de acción curativo y no paliativo, que permita brindar una solución pronta y definitiva a los problemas derivados de los procesos ejecutados por el MEP.

Para el año 2012, mediante oficio DRH-PS-0617-2012 con fecha 13 de febrero de 2012, la Jefatura de Plataforma de Servicios le comunica al Director de Recursos Humanos, que en el Catálogo Institucional de Trámites (CIT), se registraron formularios, boletas y/o requisitos, relacionados con los trámites de Carrera Profesional, se pueden consultar y acceder mediante la página web www.mep.go.cr, del Ministerio de Educación Pública. Lo que fue incluido también en el Plan de Trabajo 2011-2012 de la Plataforma de Servicios y que fue enviado a la Dirección de Recursos Humanos mediante oficio DRH-PS-0837-2012 con fecha 24 febrero 2012.

En el oficio DRH-PS-0617-2012 supracitado, señalan que la Plataforma de Servicios diseñó, elaboró y divulgó, en Coordinación con la Dirección de

Recursos Tecnológicos, boletines informativos donde se consigna la información relacionada con los trámites de Carrera Profesional, los cuales para el año 2012 podían accederse en la página web del Ministerio de Educación Pública, adjuntan en el oficio un ejemplar de los boletines indicado, así como una impresión de las páginas donde pueden encontrarse estos documentos, así como el acceso electrónico al Catálogo Institucional de Trámites.

Posteriormente con la entrada en vigencia del Proyecto de Desconcentración de la Plataforma de Servicios a las diferentes Direcciones Regionales de Educación, el cual no ha finalizado, se ha venido cambiando los procedimientos como se consigna en las anteriores recomendaciones de este informe de tal manera que se espera que finalizado el proyecto se depuren los detalles de estandarización de procedimientos para cada uno de los trámites.

Es importante aclarar que el Reglamento 33678 Reglamento sobre los Programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites dentro de la Administración Pública y el Reglamento 35358 MEIC sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios, fueron derogados por el Decreto Ejecutivo 37045 Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en el cual se hicieron cambios sustanciales a lo señalado en los Decretos anteriores, es por esta razón que se analiza el proceso que se lleva actualmente, para la atención al usuarios, el cual se detalla a continuación:

Para el año 2016, mediante entrevista realizada a la Jefatura de Servicio al Usuario de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública, se constató el procedimiento llevado a cabo para la atención de las denuncias presentadas, la legislación que rige su actuar es la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N°9158 y el ente rector es el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN).

Las disconformidades son recibidas por medio de Facebook, correo electrónico y de manera presencial en el segundo piso del Edificio Raventós, se analizan y se clasifican en dos tipos:

- Traslados, esta clasificación son para las disconformidades que no pueden ser resueltas en la Contraloría de Servicios y deben ser manejadas en otras instancias del Ministerio de Educación Pública, se trasladan por correo electrónico en caso de haber sido recibida por medios electrónicos. Si se recibe personalmente, se redirige al usuario a la dependencia correspondiente.

- Asignados, esta clasificación es para las disconformidades que son procesadas en la Contraloría de Servicios, son asignadas a un funcionario de esta instancia quien debe de brindar el seguimiento al caso hasta su resolución. Cada caso se lleva en un expediente, el cual contiene el formulario de “Bitácora de Seguimiento de Casos”, el formulario “Atención Presencial”, las pruebas presentadas por el usuario.

El registro de las disconformidades, es manejado en un cuadro de Excel “Control de Inconformidades” el cual contiene la siguiente información:

- Nombre del funcionario
- Nombre del denunciante, cédula
- Número de caso
- Número de oficio de traslado y quien lo elabora
- Fecha de recibido en la Contraloría
- Fecha de recibido por el funcionario de la Contraloría
- A qué dependencia es trasladado
- Dimensión (tipificación que posee)
- Descripción
- Porque medio fue enviado
- Seguimiento
- Consecutivo sistema 148

Al registro mencionado se suma el uso del sistema 148, contenido en el menú MEP, mediante el cual se registra el caso con la información contenida en el Excel y el cual asigna un consecutivo, esta información puede ser consultada por cualquier funcionario de la Contraloría de Servicios, así como el expediente físico el cual es archivado en un espacio destinado para ese fin. Una vez finalizado el seguimiento se le brinda estatus de cerrado y se le informa al denunciante y se realiza informe a la dependencia con las recomendaciones en caso de corresponder.

A raíz de esta entrevista, nos indica la Jefatura del documento *Plan de Gestión: Programa de colaboración conjunta entre la Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) y la Dirección de Recursos Humanos (DRH), para incidir en la Cultura Organizacional Centrada en la Atención al Usuario*, de dicho documento tiene fecha de mayo de 2016, se detallan los siguiente aspectos importantes:

Una de las funciones principales de la Dirección de Contraloría de Servicios (DSC) del Ministerio de Educación Pública (MEP) es promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que se brindan, y con ello, apoyar una cultura eficiente y eficaz en la atención al usuario interno y externo. Dicha definición funcional para la DCS está

dada de conformidad con la normativa que regula la simplificación de trámites y procedimientos, como base para propiciar una cultura organizacional centrada en la atención digna, oportuna y eficiente de los usuarios del Sistema Educativo Costarricense.

Por su parte, la Dirección de Recursos Humanos (DRH) tiene como objetivo esencial ser el órgano técnico responsable de coordinar y articular, siguiendo el bloque de legalidad aplicable, los procesos relacionado con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano del MEP. Consecuentemente se busca optimizar los procesos que se llevan a cabo, diseñando e implementando nuevas iniciativas para aumentar la capacidad competitiva de la DRH, y por consiguiente, el mejoramiento de la gestión de los recursos humanos del MEP.

De tal manera, la propuesta se enmarca en un Programa de Colaboración Conjunta entre la DCS y la DRH (PCC DCS-DRH) para la mejora en la prestación de los servicios que ofrece la DRH a sus usuarios internos y externos. Este Programa va a establecer las condiciones en las cuales se brindará la asesoría de la DCS, amparada en la implementación de sus funciones, y conducida conjuntamente con la DRH, respecto al desarrollo del contenido del Capítulo XII del Reglamento del Estatuto del Servicio Civil (RESC). Ese apartado del Reglamento pretende ordenar y regular la gestión por procesos dentro de la gestión de los recursos humanos de los entes regidos por el Estatuto del Servicio Civil.

Además, este esfuerzo se articula en observancia a los informes de Auditoría Interna del MEP, de la Contraloría General de la República (CGR), del Consejo Nacional de Rectores (CONARE) e informes de los Despachos Ministerial y Viceministeriales, con respecto a las recomendaciones emitidas para el mejoramiento de los procesos de la DRH y la simplicidad de trámites, además de la ley N°8292 de Control Interno y del alineamiento y corrección del Decreto N°38170-MEP.

...Tomando en cuenta que la DCS es receptora de inconformidades de los usuarios externos sobre los servicios organizacionales del MEP, de los cuales la DRH es la responsable de un importante porcentaje; a través de este Programa, se pretende que dichos datos fundamentales los hallazgos que den pie a identificar oportunidades de mejora, las cuales una vez analizadas, generarán sustento a los proyectos que se promuevan.

Para lograr apuntalar el carácter colaborativo de esta propuesta, se contará con un equipo de dirección de Programa, en el cual el personal designado por la DCS y DRH dará acompañamiento técnico a los funcionarios de los Departamentos y Unidades de la DRH destacadas en cada proyecto que se ejecute, con el fin de mejorar la cultura organizacional a través del análisis y simplificación de trámites y procedimientos, la capacitación y concientización del personal, y demás intereses identificados.

...El espacio de tiempo en el cual será implementado el PCC DCS-DRH se planifica en 24 meses a partir de la fecha de oficialización, es decir de abril de 2016 a abril de 2018. Por ello, algunos indicadores se evaluarán al mes de febrero de 2018, para tener un lapso de tiempo adicional con el fin de elaborar el informe final del Programa. Inicialmente, la DCS a través del Departamento de Atención al Usuario, entregará los insumos reales de los Datos Estadísticos de inconformidades del año 2015 hasta las recibidas a marzo de 2016, bajo las nuevas Dimensiones emitidas por MIDEPLAN, para categorizar cada una de las mismas. Luego se facilitarán bimensualmente hasta el cierre del Programa.

El ámbito geográfico que se propone abarcar con el Programa son todas las instancias de la DRH, dado que en todas se da, en mayor o menor medida, atención a usuarios internos y externos, se incluyen: oficinas en el Edificio Rofas, oficinas en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, y oficina en el Edificio Raventós. Además, se contempla la gestión de la Direcciones Regionales, específicamente, la de los Departamentos de Servicios Administrativos y Financieros...

Es importante señalar que el Plan está con el nivel de detalle requerido, el cual se puede consultar para profundizar en cualquiera de los temas, son acciones concretas con el fin de lograr estar acorde con lo solicitado en el Decreto Ejecutivo 37045 Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, la cual derogó el Decreto que sustentaba las recomendaciones de este informe, se considera que estas recomendaciones no aplican a la luz de la normativa vigente, sin embargo se cumplen a la luz de las acciones que se están realizando actualmente para mejorar y estandarizar los procesos que se llevan a cabo en las plataformas de servicios que atienden tanto clientes internos como externos del Ministerio de Educación Pública.

3. CONCLUSIONES

Se realiza el seguimiento a las recomendaciones emitidas en el Informe 35-10 Plataforma de Servicios, la cual estaban dirigidas a la Viceministerio Administrativo, Secretaría Técnica de Coordinación Regional, Dirección de Servicios Generales, Dirección de Recursos Tecnológicos, Dirección de Contraloría de Servicios y a la Dirección de Prensa y Relaciones Públicas.

Por otra parte, se recibió información suficiente por parte de los entes auditados que permitió corroborar el cumplimiento satisfactorio de las recomendaciones, 4.3, 4.5, 4.6, 4.7, 4.9, 4.10, 4.13, 4.14, 4.15, 4.16, 4.17, 4.18, 4.19, 4.20, 4.21, 4.22, 4.23, 4.24, 4.25, 4.26, 4.27, 4.31 a excepción de las 4.1, 4.2, que se encuentran en proceso de cumplimiento. Las recomendaciones 4.4, 4.8, 4.11, 4.12, 4.28, 4.29, 4.30 no aplican

4. RECOMENDACIÓN

Al Viceministro Administrativo

Única. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones 4.1 y 4.2 que se encuentran en proceso. Asimismo, remitir a esta Dirección de Auditoría Interna, la documentación probatoria de las acciones emprendidas para dar cumplimiento efectivo a las citadas recomendaciones.

Licda. Sandra Pacheco Carmona
Auditora Encargada

Licda. Alba Camacho de la O
Jefe Departamento
Evaluación y Cumplimiento

MBA. Edier Navarro Esquivel
Subauditor Interno

Lic. Harry J. Maynard F.
Auditor Interno

