

MINISTERIO DE JUSTICIA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME FINAL DE GESTIÓN

Presentación. En este apartado, entre otros asuntos que se consideren pertinentes, se efectuará la presentación del documento al respectivo destinatario, mediante un resumen ejecutivo del contenido del informe. En cumplimiento de la disposición contenida en el artículo 12 de la Ley Control Interno se procede a presentar el presente Informe Final de Gestión, en el que se han omitido algunos datos que no fueron temas que se atendieran o se presentaran dentro de la dinámica laboral de la Contraloría de Servicios, de ahí que no tendríamos datos que comentar.

Queremos realizar una presentación de datos de identificación de la Contraloría de Servicios y luego se procederá con brindar información sobre los aspectos que señala la normativa.

Nombre de la Unidad: **CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

Nombre del superior jerárquico de dicha unidad: Fiorella Salazar Rojas

Teléfono (506) 256-3225 /223-6450

Fax: 256-3225

Correo electrónico:

Dirección de Oficina: San José, Edificio del Ministerio de Justicia, frente a la Escuela García Flamenco, primer piso.

Misión del Ministerio de Justicia: El Ministerio de Justicia es el órgano del Estado Costarricense responsable de la rectoría en materia Penitenciaria; de la seguridad jurídica de los bienes muebles e inmuebles de sus habitantes; de la prevención integral de la violencia y el delito, del control de los espectáculos públicos que presencien menores de edad; de promover una cultura de paz mediante la Resolución alterna de Conflictos; de constituir el representante

legal del Estado Costarricense y ser consultor de la Administración Pública.

Misión de la Contraloría de Servicios: Promover la eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia mediante la atención al usuario, el control de legalidad en los trámites y procedimientos, la identificación de deficiencias y debilidades para contribuir al mejoramiento continuo de la institución.

Visión: Ser una instancia con mayor accesibilidad y credibilidad para los usuarios del Ministerio de Justicia, que contribuye al mejoramiento de la institución.

Identificación de la Unidad: La Contraloría de Servicios es una instancia de control interno, que cumple un papel relevante en la defensa de los usuarios y en el mejoramiento de la propia de institución.

Descripción y funciones:

- a) Establecer un sistema de atención, control, seguimiento o resolución, mediante recomendación y respuesta oportuna, sobre las quejas, reclamos o sugerencias presentadas por los usuarios, con el objeto de garantizar los derechos de los ciudadanos.
- b) Vigilar la debida prestación de servicios, identificando deficiencias y situaciones de conflicto con el propósito de emitir las recomendaciones pertinentes ante el Ministro de Justicia.
- c) Coadyuvar en el control interno sobre la prestación de todos los servicios que brinda la Institución, intercediendo a favor de los usuarios.
- d) Procurar la definición, adquisición y utilización de indicadores de gestión para identificar debilidades organizativas dentro de la prestación de servicios de esta Institución.
- e) Presentar propuestas ante el Ministro de Justicia para que se adopten políticas, normas y procedimientos en procura de una prestación de servicios oportuna y eficaz, que eleven la imagen del Ministerio.
- f) Promover dentro del Ministerio de Justicia, procesos de modernización en la prestación de servicios.
- g) Promover la creación, coordinación, seguimiento y evaluación de los programas específicos sobre información y orientación de los servicios públicos que presta este Ministerio. Para el

cumplimiento de esta actividad se tomará en consideración las condiciones de cada dependencia u oficina.

h) Elaborar, mantener actualizado y divulgar un "Manual de Servicios", el cual deberá contener información clara en cuanto a los derechos y obligaciones de los usuarios.

i) Propiciar en forma periódica y sistemática, la realización de encuestas de opinión entre los usuarios, que permitan conocer su punto de vista, acerca de la calidad de los servicios que recibe de parte de la Institución y sus dependencias.

j) Servir de enlace y coordinación, a nivel institucional, entre MIDEPLAN, la Defensoría de los Habitantes y la Sociedad Civil.

k) Promover la creación de funciones contraloras en las distintas dependencias del Ministerio de Justicia y Gracia, y ejercer supervisión técnica sobre las mismas a fin de que cumplan eficaz y eficientemente con sus objetivos.

l) Presentar informes semestrales ante el Ministro de Justicia, sobre las actividades desempeñadas por la Contraloría de Servicios, con copia al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

m) Toda otra función encomendada por el Ministro de Justicia, relacionada con el mejoramiento en la prestación de Servicios de la Institución.

Objetivo General: Coadyuvar en el continuo mejoramiento de la eficiencia y la eficacia de la prestación de servicios de las diferentes dependencias del Ministerio de Justicia y Gracia.

Objetivos Específicos:

- Atención específica y seguimiento de queja y consultas presentadas por los usuarios de los servicios que competen al Ministerio de Justicia y Gracia.
- Velar por la debida prestación de los servicios institucionales, mediante la identificación de las debilidades institucionales, analizando sus causas y promoviendo las reformas organizacionales necesarias para procurar una prestación de servicios oportuna y eficaz.
- Promoción de programas específicos sobre información y orientación a los usuarios sobre los servicios que se prestan en el Ministerio de Justicia y sus dependencias.

Estructura Organizacional: Se estableció vía reglamentaria que la Contraloría de Servicios es una unidad asesora que depende y está subordinada al máximo jerarca de la institución, en ese sentido la estructura jerárquica sería la siguiente: Ministra(o) de Justicia, Viceministra(o) de Asunto Penitenciarios, Viceministra(o) de Gestión Estratégica, Viceministro(a) de Paz y Contraloría de Servicios.

Recurso Humano: La Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y la Contraloría de Servicios de Adaptación Social han funcionado por años en el mismo espacio físico, compartiendo recursos materiales y humanos, y desde diciembre del 2007, la Contraloría de Servicios del Sistema Penitenciario es asumida como recargo a la Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia. La Contraloría de Servicios del Registro Nacional ha funcionado como un departamento independiente adscrito a la Dirección del Registro Nacional.

Funcionarios de la Contraloría de Servicios:

Melissa Araya Rodríguez: Recepción y Atención al usuario,

Darío Fallas Monge: Profesional en Derecho para apoyo y tramitación,

Puesto vacante por jubilación: Contralor de Servicios

Usuarios: Los usuarios de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y de la Contraloría de Servicios de Adaptación Social son en su mayoría personas privadas de libertad, familiares de las personas privadas de libertad o visitantes de los Centros Penales, también funcionarios y usuarios de las diferentes Direcciones o dependencias del Ministerio de Justicia.

Servicios, trámites y procedimientos:

La Contraloría de Servicios atiende las inconformidades, consultas y sugerencias de los usuarios, así como aquellas investigaciones que los Jerarcas le encomienden y también puede actuar de oficio.

Su intervención puede ser solicitada por escrito o verbalmente, e interpuesta por cualquier medio, sin especiales formalidades, pero cuando sean por escrito deberán estar debidamente

firmadas por el denunciante e indicara su nombre completo, el número de su cédula u otro medio de identificación, la dirección exacta donde pueda ser localizado, para efectos de notificación. El usuario deberá detallar los hechos u omisiones denunciadas con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja, además deberá aportar los medios de prueba de que disponga o indicará donde obtenerlas.

La Contraloría de Servicios, si lo considera oportuno y pertinente, rechazará las quejas y denuncias anónimas y podrá rechazar aquellas en las que advierta evidente mala fe o carencia de fundamente El rechazo deberá estar debidamente fundamentado.

El Departamento solicitará la información que considere necesaria para establecer la veracidad de los hechos denunciados a las instancias correspondientes, dicha solicitud deberá ser contestada dentro del plazo de diez días hábiles, salvo que, por circunstancias debidamente justificadas, se requiera de un plazo mayor, el cual no podrá exceder, en ningún caso, de quince días.

Al funcionario que haya sido denunciado, se le notificará la denuncia Y se le dará traslado por diez días hábiles para que formule por escrito o verbalmente su defensa y aporte las pruebas de descargo que considere oportunas.

Una vez analizadas las pruebas y realizadas las investigaciones pertinentes, la Contraloría de Servicios emitirá un informe debidamente razonado que se remitirá al Ministro(a) de Justicia con las recomendaciones que se consideren oportunas y necesarias, copia del mismo se hará llegar al Jefe de la oficina u establecimiento en el cual se produjeron o se están produciendo las anomalías, así como al denunciante y al denunciado para los efectos correspondientes.

Los usuarios pueden solicitar la confidencialidad de su nombre y la Contraloría garantiza la mayor discreción en el uso de la información que reciba.

Una de las tareas fundamentales de Contraloría de Servicios -además de brindar atención al usuario y darle una respuesta a sus inconformidades- es velar por la debida prestación de los servicios institucionales, mediante la identificación de las debilidades institucionales, analizando sus causas y promoviendo las reformas organizacionales necesarias para procurar una prestación de servicios oportuna y eficaz, para llevar a cabo esta tarea con mayor magnitud requiere del apoyo institucional, ya que ello implica tener el personal capacitado y los recursos materiales que le permitan realizar una adecuada y sistemática evaluación de procesos y servicios donde se

originan las inconformidades para poder recomendar los correctivos correspondientes o las reformas legales necesarias al Jerarca.

Por otro, la misma naturaleza de la misión de nuestra institución involucra una debida atención y respeto a los derechos humanos, ello genera, con razón o sin ella, el planteamiento constante de los usuarios de quejas y recursos tanto ante instancias externas como internas, de ahí que la Contraloría de Servicios asuma un papel relevante, no solo porque recomienda correctivos sino también por constituirse en una unidad de apoyo y asesoramiento para las diferentes unidades institucionales, lo que evita en muchos casos la intervención de las instancias de control externa, reduciendo con ello el gasto público que implica movilizar el sistema institucional para enfrentar y responder a dichas instancias.

Resultados de la gestión:

Cinco son las tareas que comprende el desarrollo de la labor ordinaria y sustantiva de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz:

1 - Atender y dar seguimiento a inconformidades y consultas presentadas por los usuarios de los servicios, con el fin de proponer medidas de mejora a dichos servicios, tarea sobre la que se ha enfocado mayoritariamente nuestro quehacer diario, y de manera preferente nos ha absorbido la población privada de libertad. Hemos sido privilegiados con la dotación de un vehículo asignado de forma exclusiva a esta Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz, que nos ha permitido con cierta regularidad hacer visitas a los establecimientos de trabajo del Ministerio de Justicia y Paz, especialmente las prisiones.

En algún momento un usuario privado de libertad reclamó la posibilidad de que en el propio centro penitenciario, funcionara una Contraloría de Servicios y la Sala Constitucional al resolver el Recurso de Amparo interpuesto, dispuso que de forma paulatina se fueran creando Contralorías de Servicios en los centros penitenciarios, no obstante la realidad presupuestaria se ha impuesto y no ha habido posibilidad de dedicar nuevos recursos humanos a esta tarea, y la labor se ha tenido que desarrollar con tan solo tres funcionarios, lo que limita en gran medida el contacto con esos usuarios de movilidad restringida, lo que nos llevó con el aval del Despacho Ministerial a promover e intensificar el contacto telefónico como medio alternativo de comunicación con los funcionarios de la Contraloría de Servicios por parte de los usuarios privados de libertad.

Así el contacto telefónico es el medio privilegiado de la población privada de libertad para exponer de forma más inmediata sus inconvenientes en la dinámica de atención de los funcionarios penitenciarios dentro de los establecimientos carcelarios. Y de igual manera el contacto telefónico ha permitido evacuar cualquier cantidad de dudas no solo de los privados de libertad sino además de familiares, amigos y cualquier usuario del Sistema Penitenciario Nacional.

La inconformidad expresada por cualquier usuario permite una evaluación constante de la calidad del servicio que presta la Institución y sus colaboradores, por la frecuencia con que se manifiestan sobre un mismo servicio diversos usuarios, nos da una señal de alerta de que ese servicio requiere ser revisado y evaluado de una forma más estricta, porque no esta satisfaciendo a sus usuarios.

De igual manera y a propósito de una labor que recientemente se nos ha encomendado mediante la promulgación de un Protocolo de Recepción de Denuncias por Actos de Corrupción, será precisamente los procedimientos ordinarios que se han seguido por años en esta Contraloría de Servicios para la atención de quejas por inconformidades, que se nos hace propicio la detección de situaciones de corrupción, extrayéndolos de ese procedimiento ordinario y aplicándoles el Protocolo, sobre todo en el aspecto de protección del denunciante de posible represalias.

En diferentes espacios institucionales y extrainstitucionales se polemiza sobre la formación académica que se ha de exigir al Contralor de Servicios, se han definido profesiones como el derecho, la administración y más recientemente la ingeniería industrial, pero si de algo me he convencido en ésta, nuestra institución carcelaria que no es para nada relevante alguna profesión específica sino el cúmulo de experiencia institucional con que cuenta el Contralor.

Experiencia que se ha de considerar en dos vías, con la población privada de libertad por su habilidad para torcer la realidad y engañar en cuanto a sus verdaderas intenciones al recurrir a esta instancia de control y la otra vía, el conocimiento del funcionario penitenciario, en donde una buena cercanía con ellos logra mayores resultados en pro de la mejora de un servicio, que el desarrollo de procedimientos disciplinarios, y de igual manera, para detectar manejos inadecuados, sobre todo en el área de la Policía Penitenciaria, en donde muchos aún no logran un adecuado equilibrio entre autoridad y justicia, incurriendo en no pocas ocasiones en prepotencia, debiendo reconocer juntando mi experiencia no solo en la Contraloría sino además en la Dirección

de la Policía Penitenciaria, que se requiere constante acompañamiento en los propios espacios de trabajo, sobre todo en horas inhábiles.

2-Generar una acción de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Paz, conforme a los principios de rendición de cuentas y transparencia.

La labor ordinaria de la Contraloría de Servicios de atender quejas o sugerencias sobre la prestación de nuestros servicios permite llevar un pulso preciso de la calidad de los servicios y de la gestión institucional sobre ciertas áreas de trabajo, por ejemplo: el funcionamiento de las Unidades de Atención Integral, creadas al amparo del Préstamo con el BID. La Queja lleva implícita la evaluación que realiza el usuario de la calidad del servicio que recibe, siendo un importantísimo insumo de nuestra labor, por cuanto nos permite detectar áreas de riesgo si nos encontramos con una incidencia alta de quejas, pero de igual manera se realiza la evaluación in situ de los servicios en los propios establecimientos de trabajo, mediante el desarrollo de un plan de visitas, las que nos permite captar condiciones riesgosas en la prestación de servicios, escuchar a los privados de libertad y no solo a ellos sino además a los mismos funcionarios.

En lo que toca a este punto también encuentra sentido la intención de la Señora Ministra de promover la creación de Protocolos para la atención y seguimiento de las denuncias por corrupción; aunque en la práctica no difiere mucho de la labor habitual de la Asesoría Jurídica o de la Contraloría de Servicios, lo valioso de la iniciativa ministerial, es otorgarle relevancia a las denuncias que realizan usuarios comprometidos con una gestión honesta de la función pública, acción a la debemos garantizarle nuestra protección y apoyo contra posibles represalias.

Esta tarea se relaciona profundamente con lo expuesto en la primera tarea. Lo que en su momento resolvió la Sala Constitucional para el funcionamiento de Contralorías de Servicios en todos los establecimientos penitenciarios y que de igual manera promueve la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (No. 9158) en cuanto a dependencias del Poder Ejecutivo, sigue siendo una omisión importante del Ministerio de Justicia y Paz, ya que solo se cuenta con tres Contralorías de Servicios funcionando formalmente, la del Ministerio propiamente, la del Registro Nacional y la de la Dirección Nacional del Notariado; respecto a la Contraloría de Servicios del Sistema Penitenciario Nacional, su funcionamiento es medio incierto, ya que pese a que se menciona y afirma su existencia y funcionamiento, lo cierto es que ha

carecido de una estructura propia y un titular que la encabece y represente, incluso el asesor legal que me acompaña esta asignado a dicha Contraloría, y en la actualidad existe por cuanto el suscrito como Contralor de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz la asume como recargo, y para colmo, se realiza la promulgación de un nuevo Reglamento de Organización Administrativa por parte de la anterior administración, que deroga el Reglamento de Creación de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz, mismo que obedecía a un mandato de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (No 9158), dicho Reglamento deroga otros reglamentos que se integran dentro de este nuevo, suerte que corre nuestro Reglamento, sin que se contemple todo el procedimiento de nuestra tramitología y sobre todo, se deroga el fundamento jurídico de nuestra existencia y funcionamiento, en ninguna otra norma jurídica se menciona la creación, funcionamiento y procedimientos de las Contralorías de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz y del Sistema Penitenciario Nacional, ya que para la del Registro Nacional de la Propiedad se había promulgado una nueva normativa.

En un proceso muy acelerado, buscando dejarlo aprobado antes de terminar dicha administración, no se nos realizó consulta alguna sobre la labor sustantiva de la Contraloría de Servicios, no se retroalimentaron los inconvenientes que se vendrían con la derogatoria de nuestro Reglamento, contradictoriamente, se nos encomendaron 13 nuevas funciones además de las que nos encomendaba la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios (que coincidían con las contempladas en nuestro Reglamento de Creación), estas nuevas funciones se identifican en extremo con las labores que en alguna oportunidad tenían encomendadas la Defensoría de los Derechos Humanos de los Privados y las Privadas de Libertad, que alguna vez funcionara dentro del Ministerio de Justicia y Paz y que junto con otras luego dieron lugar a la Defensoría de los Habitantes de la República, lo contradictorio es que por una parte se elimina la Contraloría de Servicios del Sistema Penitenciario Nacional y acto seguido dentro del mismo cuerpo normativo se encomiendan funciones que serían propias de dicha contraloría, aunque lo cierto es que no serían propias de una Contraloría de Servicios.

Sabemos que el Despacho Ministerial ante nuestra solicitud sobre este particular, encomendó a la Asesoría Jurídica la revisión de este entuerto, no sabemos que se opinará por parte de dicha instancia al Despacho Ministerial, pero nos guardamos la esperanza de que se analice con objetividad y se corrija.

Debemos agregar que alrededor de este tema hay un par de tareas encomendadas por entes externos al Ministerio de Justicia y Paz, que lamentablemente no se ha tenido la oportunidad de desarrollar con verdadera intensidad, tal y como se hubiera querido, a fin de hacer realidad este encargo de transparencia, nos referimos a la Mejora Regulatoria, en donde el mayor logro fue conformar una Comisión cuyos resultados nunca fueron los demandados, aparejado a esta tarea también se encuentra la Oficialía de Acceso a la Información, tarea inicialmente encomendada a ésta Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz y que casi de inmediato se nos relevó de dicho encargo sin comunicación o justificación adecuada alguna; aún hoy día el MEIC nos sigue demandado resultados que no podemos brindar a falta de una instrucción clara, o el desarrollo de la labor encomendada a la Comisión de Mejora Regulatoria del Ministerio de Justicia y Paz, ambas tareas están íntimamente ligadas a la Política de Gobierno Digital que promueve la actual administración.

En otros Ministerios del Poder Ejecutivo, mis colegas Contralores de Servicios los han involucrado en estas tareas con instrucciones claras y precisas para su participación e incluso su liderazgo en el desarrollo de dichas tareas.

3-Recomendar las acciones necesarias de atención a la Población Privada de Libertad, en busca de garantizar el acceso a las oportunidades que institucionalmente se han dispuesto para favorecer el desarrollo humano de la población, así como su posible desinstitucionalización. Es una tarea de gran mayor interés en la búsqueda de la eficiencia y eficacia de la intervención institucional de abordaje al fenómeno social de la criminalidad, puede el Sistema Penitenciario Nacional limitarse al almacenamiento de los seres humanos sometidos a medidas privativas de libertad, tal cual lo ha establecido el mandato social que justifica nuestra labor, y devolverlos al medio tan intactos como ingresaron. Términos como la reinserción social o la adaptación del delincuente han perdido vigencia y validez, sin embargo, hoy día tratamos de inculcar hábitos de trabajo, de superación personal académica o cualquier otro valor humano que permita devolver un mejor ser humano a la sociedad que le expulsó de su seno por incumplir reglas. La Institución penitenciaria dispone de medios para ello, quizá no el suficiente recurso humano, lo que ocasiona casos de desmotivación y flojera de algunos funcionarios, de ahí que es necesario que tanto las instancias de supervisión técnica y ésta Contraloría de Servicios brinden acompañamiento de la labor técnica, entendemos nuestro compromiso pero somos conscientes de nuestras limitaciones

de recurso humano, así que en una labor cruzada pretendemos no quitar el lápiz del renglón en procura de que los trámites se cumplan en el mayor apego a los plazos definidos a fin de garantizar la seguridad jurídica de los procedimientos penitenciarios, es este uno de los mayores reclamos de los usuarios privados de libertad, por ello nuestro acompañamiento y el de los supervisores técnicos no puede perderse sino incrementarse.

4-Recabar la opinión del usuario de la calidad de los servicios del Ministerio de Justicia y Paz, a través de encuestas de opinión. Se ha considerado dentro de las labores programadas para las Contralorías de Servicios, la importancia de tomar el pulso de la opinión de usuarios de los servicios del Ministerio de Justicia y Paz, a efecto de retroalimentar a los jefes de las opiniones favorables y desfavorables acerca de dichos servicios y así ellos puedan contar con el insumo de valoración de la calidad del servicio brindado y se puedan definir medidas de prevención en los aspectos que lo requieran a efecto de mejorar la eficiencia y eficacia del servicio brindado. Los servicios del Ministerio de Justicia y Paz no se brindan solo porque alguien reclamó su necesidad, sino que importa determinar que su calidad sea óptima y que la inversión presupuestaria de su ejecución está plenamente justificada. De igual manera es valioso el poder contar con el criterio de quienes reciben esos servicios por cuanto son evaluadores de primer orden, incluso pueden aportar ideas u opiniones de cómo mejorar la calidad.

5-Supervisar y constatar que en los diferentes espacios de trabajo del Ministerio de Justicia y Paz se presentes condiciones de accesibilidad para las personas con alguna discapacidad. Es un tema en el cual se ha comprometido a las Contralorías de Servicios de las diferentes instituciones del Estado, precisamente por ese papel de mediador que se nos asigna entre el usuario y la Institución. En no pocos casos las instituciones se conforman con contemplar en planos constructivos las condiciones que se imponen dentro de la Ley #7600, pero el cumplimiento de esta Ley, no depende únicamente de la adecuación espacial, los funcionarios son los primeros responsables de que esas adecuaciones funcionen y se usen, además de implementar las disposiciones que garanticen esa igualdad, por ej. en filas, accesos a oficinas, tiempos de espera, etc., velar por el efectivo cumplimiento de las disposiciones de la Ley es nuestra tarea mediante inspecciones in situ, pero además mediante la atención de quejas y sugerencias que nos presente los usuarios que son protegidos por la Ley #7600.

CAMBIOS HABÍDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERÍODO DE SU GESTIÓN:

Marco Jurídico: En Costa Rica las Contralorías de Servicios tienen como marco normativo que inicia en tres decretos ejecutivos que han sido emanados desde el año 1993, a saber: el Decreto Ejecutivo 22511 (1993), el Decreto Ejecutivo 23721 (1994) y el Decreto Ejecutivo 26025 (1997). Con este último se derogan los dos anteriores. Las diferencias entre el primero y el segundo prácticamente son mínimas, lo importante es que desde el año 1993 se estipula la intención de erigir el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y se especifica la coordinación que del mismo debe realizar el Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN). En el año 1997 se le concibe como un instrumento para mejorar la prestación en los servicios públicos y para acercar a las instituciones con las personas usuarias.

Así en 1997, mediante Decreto Ejecutivo No. 26025-PLAN del 18 de abril de 1997, el Poder Ejecutivo creó el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, posteriormente el Ministerio de Justicia, mediante el Decreto Ejecutivo No. 26965-J del 6 de abril de 1998, crea en forma específica el Departamento de Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia, conformada por el Contralor de Servicios del Ministerio de Justicia, el Contralor de Servicios del Registro Nacional y el Contralor de Servicios de Adaptación Social.

Con ello las Contralorías de Servicios se fijaron como meta recuperar, dentro de la razón de ser Estado, la finalidad de servicio a sus habitantes, servicio que ha de responder a la demanda en cuanto cantidad, pero sobre todo en cuanto a calidad, de acuerdo al agente que lo brinde.

En ese sentido, se fijan una doble misión, por un lado, contribuir al mejoramiento de la prestación del servicio de la institución y por otro establecer un vínculo entre el usuario y la administración, abriendo el espacio para la participación ciudadana.

Para tal efecto, la Contraloría de Servicios promueve el uso de métodos, procedimientos y herramientas orientados a optimizar los trámites y servicios que brinda la institución y además atiende y tramita las inconformidades, consultas y sugerencias de los usuarios, constituyéndose estas gestiones en un insumo para la valoración de la gestión institucional y la emisión de recomendaciones para la mejora del servicio.

El Decreto Ejecutivo de MIDEPLAN No. 26025, sufre posteriormente otras modificaciones hasta llegar al Decreto Ejecutivo No. 34587 del 2 de julio del 2008, que sería el último que antecedió a la promulgación de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de

Servicios No. 9158, del 08-08-2013, vigencia desde 10-09-2013, siendo la Ley que dio el mayor soporte legal a las Contralorías de Servicios hasta esta fecha.

Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional: De rescatar el esfuerzo de los integrantes de la Contraloría de Servicios por levantar por cuenta propia y a falta de un apoyo más decidido de los expertos, una base de datos de los casos que se atendían, a efecto de no solo llevar un registro de casos, sino además poder darle el seguimiento a cada caso de forma ordenada mediante el registro puntual de las gestiones que se irían cumpliendo para resolver el caso.

Se nos solicitó por parte Despacho asumir algunas tareas específicas para el combate a la corrupción, no obstante, a pesar de nuestra mayor disposición, se ha tenido que enfrentar dos limitaciones, en primer término, el escaso recurso humano con que contamos y segundo, era tareas que debían coordinarse con otras dependencias, presentándose algunas lagunas de coordinación.

Ya con antelación se nos había involucrado en el desarrollo de los Planes de Mejora Regulatoria, así como el funcionamiento de la Oficialía de Acceso a la Información, tareas que fueron quedando rezagadas a falta de una disposición clara de darles continuidad y apoyo de parte de quienes ejercieron el Viceministerio de Gestión Estratégica.

PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DURANTE MI GESTIÓN: Hace algunos años un privado de libertad del Centro de Atención Institucional Carlos Luis Fallas interpuso un Recurso de Amparo en contra la Contraloría de Servicios; la Sala Constitucional le acogió y ordenó que de forma paulatina se fueran creando Contralorías de Servicios en los diferentes centros penitenciarios, lo que presupuestariamente resultaba difícil, de ahí que se planteó alternativamente propiciar el contacto telefónico entre los privados de libertad y la Contraloría de Servicios mediante llamadas a cobrar, lo que ha resultado favorable a los intereses de la población privada de libertad y por otra parte las instancias de control extra institucional (Sala Constitucional y Defensoría de los Habitantes de la República) tácitamente lo han avalado. De forma paralela se hecho divulgación mediante campañas de información de los procedimientos que se han de seguir para el planteamiento de quejas, así como el recordatorio de tratos preferenciales a personas especiales al amparo de la Ley #7.600

ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL O DE LA UNIDAD, EXISTENTE AL INICIO DE SU GESTIÓN Y DE LOS QUE DEJÓ PENDIENTE DE CONCLUIR: El proyecto más relevante desde el inicio de funciones y hasta la fecha sigue siendo la consolidación del Recurso Humano en la Contraloría de Servicios y aquí debe destacarse seguimos siendo dos Contralorías de Servicios integradas por recargo en una sola y aun así solo tres funcionarios asumen la totalidad de tareas y proyectos. Tristemente en los últimos meses de gestión en esta Contraloría y con la oferta del anterior Viceministro de Gestión Estratégica Don Fabián Solano, de identificar funcionarios que pudieran trasladarse a esta Contraloría de Servicios, lo hice con la propuesta de dos casos, más no se obtuvo una respuesta favorable y seguimos siendo solo tres funcionarios y con un incremento de tareas que deberían asumirse con al menos 6 funcionarios, ese sigue siendo el gran pendiente.

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS: Es un tema que debemos destacar; no con reproche ya que siendo tan pocos los funcionarios de esta Contraloría de Servicios, el no administrar directamente los recursos presupuestarios asignados, nos ha permitido no solo una preocupación menos, sino la disposición de tiempo que no se invierte en dicha tarea, para atender otras tareas, hemos contado con el excelente apoyo de gestión administrativa que asume la Oficialía Mayor, hoy día recargada en el Despacho de la Viceministra de Gestión Estratégica.

ESTADO ACTUAL DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES QUE DURANTE SU GESTIÓN LE HUBIERA GIRADO LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA: Dichosamente durante mi período en la Contraloría de Servicios del Ministerio de Justicia y Paz no se han recibido informes de parte de la Contraloría General de la República o de la Auditoría Interna del Ministerio de Justicia y Paz.

SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA INSTITUCIÓN: Solamente repetiré un pensamiento que he escuchado a algunos funcionarios, dado que las tres Jerarcas recién nombradas (Viceministras y Ministra) no son profesionales ligadas a las áreas que tradicionalmente para que se hagan cargo de los puestos jerárquicos del Ministerio de Justicia y Paz, con el gran inconveniente de que ninguna de ellas cuenta con experiencia en el campo de la

ejecución de la pena, lo que ha ocurrido con anteriores jerarcas, no obstante dicha limitación ha sido solventada con la participación de asesores o bien con un involucramiento serio y decidido de los jerarcas medios del Sistema Penitenciario Costarricense en la toma de decisiones, rescatando modelos técnicos tradicionales, mismos que no se ha demostrado su inoperancia o ineficacia.

OBSERVACIONES SOBRE OTROS ASUNTOS DE ACTUALIDAD: Indudablemente el tema de mayor actualidad es la Pandemia por Coronavirus, cuya atención ha sido impecable, al punto de que no se han tenido casos positivos dentro de la población privada de libertad, por lo que sobra dar recomendaciones sobre las medidas adoptadas a lo interno de los módulos de alojamiento, pero si me parece oportuno hacer recomendaciones con relación al ingreso de visita o de encomiendas para los privados de libertad, como posible focos de infección y se requiere mejorar al 100 % la calidad de la revisión tanto de personas como de bienes o productos alimenticios, por ejemplo es común que se ocupe un mismo pincho de madera para examinar comidas ese y otros artículos deben cambiarse o lavarse con cada uso. En general en este procedimiento se han de extremar las medidas de higiene.

En espera de haber cumplido con el mandato de ley, se suscribe su seguro servidor,

A handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and vertical strokes, appearing to read 'GUILLERMO UGALDE VÍQUEZ'.

Guillermo Ugalde Víquez

C. 401130986