

## **CONSEJO DE PERSONAL**

### **SESION N° 30-2015**

*Sesión ordinaria del Consejo de Personal celebrada a las ocho y treinta horas del primero de diciembre del año dos mil quince, con asistencia de la Dr. Román Solís Zelaya, quien preside, Dra. Eva Camacho Vargas; los Jueces Superiores Licda. Ana Luisa Meseguer Monge, Dr. José Rodolfo León Díaz y el MBA. José Luis Bermúdez Obando Director a.i. de Gestión Humana.*

#### **ARTÍCULO I**

*Lectura y aprobación de las acta N° 28.*

#### **ARTÍCULO II**

*El MBA. Mauricio Quirós Alvarez, Subdirector de la Dirección de Gestión Humana procede a exponer el informe de Gestión SAP-287-2015 relacionado con la clasificación y valoración de los cargos de Contralor y Sub Contralor de Servicios de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, el cual indica:*

##### **I. CAUSA DEL ESTUDIO:**

El estudio se realiza en razón del acuerdo tomado por el Consejo Superior, en la sesión N° 102-14 celebrada el 25 de noviembre 2014, artículo XXIII, para lo cual en lo que interesa a continuación se transcribe la siguiente información: “...Trasladar la gestión que realiza el máster Róger Mata Brenes, Director del Despacho de la Presidencia, **sobre la solicitud de recalificación del puesto de Contralor o Contralora de Servicios del Poder Judicial, a la Dirección de Gestión Humana para su estudio e informe.** (El resaltado no pertenece al original)”

##### **II. MÉTODO DE ESTUDIO:**

1. Informe N° 88-CE-2014 elaborado por la Dirección de Planificación.
2. Ley N° 9158 denominada “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”.
3. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

4. Reglamento de Creación, Modificación y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
5. Manual Descriptivo de Clases de Puestos vigente.
6. Entrevistas: Licda. Olga Fallas Ulloa, Contralora de Servicios y Licdo. Erick Alfaro Romero, Subcontralor de Servicios.

### III. RESTRICCIÓN PRESUPUESTARIA PARA EL AÑO 2015:

La Corte Plena, en la sesión N° 01-15 celebrada el 12 de enero del 2015, artículo XLV, giró y comunicó las directrices para lo que a materia de Análisis de Puestos se refiere:

1. La Dirección de Gestión Humana recibirá únicamente aquellas solicitudes de revisión de la clasificación y valoración de puestos que obligatoriamente respondan a las siguientes variables:

**1.1 Reforma de leyes y reglamentos que dan origen a un cambio sustancial y permanente en la naturaleza del trabajo, deberes y responsabilidades en los puestos de trabajo.**

**1.2 Modificación de la estructura orgánico-funcional, derivado de recomendaciones técnicas mediante informes elaborados por la Dirección de Planificación y aprobados por los órganos superiores.**

2. Mantener la política institucional de no atender solicitudes ni gestar estudios de reasignaciones ni revaloraciones de cargos (individuales o grupales); ni de grupos ocupacionales.

3. Para tales efectos la Sección de Análisis de Puestos solo dará curso a solicitudes que respondan a los incisos 1.1 y 1.2.

4. Las reasignaciones serán reconocidas a partir de la fecha en que los órganos superiores aprueben en definitiva las recomendaciones emitidas en los informes técnicos. Para tales efectos el artículo 5° de la Ley de Salarios del Poder Judicial establece que las reasignaciones quedarán sujetas a disponibilidad presupuestaria; el artículo 6° del mismo cuerpo legal condiciona el pago al período fiscal en que el cambio sea posible aplicarlo; y el inciso f) del artículo 110 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, claramente establece que son hechos generadores de responsabilidad administrativa "... la autorización o realización de compromisos o erogaciones sin que exista contenido económico suficiente, debidamente presupuestado...".

Directrices que en razón de la difícil situación presupuestaria que enfrenta el Poder Judicial, se han venido aplicando sin excepción durante los últimos años y que fueron puestos a conocimiento de todo el personal judicial por la Sección de Comunicación Organizacional de Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional por medio de correo electrónico el día 12 de febrero del 2015.

Ahora bien, al analizar los aspectos a los que se hace referencia la causa de estado gestión se establece que las condiciones que enumera Corte Plena para la restricción del proceso de formulación presupuestaria **se encuentran presentes en la misma.**

### IV. ANÁLISIS:

La Contraloría de Servicios es un órgano creado por la Corte Plena <sup>(1)</sup> en el año 2000 y se adscribe al Consejo Superior del Poder Judicial. Esta dependencia se encarga de velar

---

<sup>1</sup> Su creación fue aprobada por La Corte Plena, en sesión N° 33-2000 celebrada el 28 de agosto del 2000, artículo XXXIII, mediante el Reglamento De Creación, Organización y Funcionamiento de La Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

porque el usuario reciba la mejor atención en cada una de las diligencias que realice en cualquier oficina de la institución, puede actuar de oficio o a petición de parte, tiene libre acceso a todas las dependencias de la institución, a los expedientes judiciales y administrativos y tiene el deber de confidencialidad.

Es dable mencionar que cuando se crea ese ente contralor, se aprueba el “*Reglamento de Creación, Modificación y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial*” normativa que reguló el accionar de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial <sup>(2)</sup>. En el artículo 5 de dicha normativa, se establecieron los objetivos que la misma debía de cumplir los cuales se transcriben de seguido:

*“Objetivo general es:*

*Contribuir a que en la prestación del servicio público, el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución.*

*Los objetivos específicos son:*

- *Promover una cultura institucional con la persona como eje central de su actuación.*
- *Promover la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos.*
- *Desarrollar procedimientos accesibles y expeditos para la presentación y solución de reclamos de los usuarios.*
- *Garantizar una pronta y adecuada respuesta a los usuarios.*
- *Apoyar el proceso de modernización institucional.”*

No obstante lo anterior, se debe mencionar que en el año 2013 se aprobó la ley No. 9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios*”, y en agosto del año 2015 se aprobó el Reglamento a la *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*, los cuales vienen a reglamentar el funcionamiento de las Contralorías de Servicios a nivel nacional y en el caso de nuestra institución la Corte Plena en la sesión No. 5-2014 del 10 de febrero del 2014, acordó que la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, forma parte del “*Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.*”

De lo anterior, se obtiene entonces, que la Contraloría de Servicios de nuestra institución se encuentra ahora regulada por la ley No. 9158 y su respectivo reglamento; por ello se hace necesario mencionar, lo que dicha ley establece con respecto al objetivo que debe tener el ente Contralor de Servicios:

*“... promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.*

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

De la revisión efectuada al informe elaborado por la Dirección de Planificación, se determina que el estudio está enfocado a un análisis de la estructura organizativa y a una evaluación de la forma como ha venido funcionando la Contraloría de Servicios. En ese sentido lo que plantea la Dirección de Planificación es crear una “*Subcontraloría de Servicio*” que atienda las

---

<sup>2</sup> Dicha normativa tuvo vigencia hasta el 9 de febrero del 2014, ya que a partir de esta fecha la Corte Plena acordó que la Contraloría de Servicios de nuestra institución formara parte del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios el cual se encuentra regulado por la ley No. 9158.

gestiones derivadas de los usuarios del I y III Circuito Judicial de San José”, desligando así a la Sede Central de la responsabilidad operativa que surge como producto de la atención de usuarios, ya que esa actividad se constituía en una labor que se recarga sobre los puestos de “Contralor y Subcontralor de Servicios” a pesar, de contar con puestos de la clase de Profesional y Auxiliar de Servicios de Contraloría.

Al analizar las tareas otorgadas a los puestos de “Contralor y Subcontralor de Servicios”, se observa que las funciones que han venido ejecutando estos cargos desde la creación de este órgano contralor a la fecha, son coincidentes con las que estableció la Ley No 9158, promulgada en el año 2013; actividades que no vienen a variar la naturaleza sustantiva de los puestos, la cual está dada en función de dirigir, planear y dictar, los lineamientos y directrices que deben seguir las contralorías regionales de la institución, con el propósito que vengan a contribuir al mejoramiento continuo en la prestación de servicios, así como asesorar a los niveles superiores de la institución, en dicho campo, proporcionándoles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones para la toma de decisiones en lo que a materia de prestación de servicios se refiere.

Asimismo, con la finalidad de ilustrar cuál es la posición que ocupan dichos cargos dentro de la escala salarial de la institución, se presenta la comparación salarial del puesto de “Contralor de Servicios” con respecto a otros cargos:

Contralor de Servicios		
Clase de puesto	Naturaleza del puesto	Salario base
Fiscal Adjunto 1	Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y controlar las labores profesionales, técnicas y administrativas de una dependencia del Ministerio Público.	1.238.200.00
Juez 4	Dirigir el proceso en la jurisdicción de la materia correspondiente en calidad de miembro del tribunal, con el objetivo de dirimir conflictos, para encontrarles solución conforme a un Estado Social y Democrático de Derecho.	
<b>Contralor de Servicios</b>	<b>Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Contraloría de Servicios de la Institución.</b>	<b>1.143.400.00</b>
Juez 3	Dirigir el proceso en la jurisdicción correspondiente, con el objetivo de dirimir conflictos, para encontrarles solución conforme a un Estado Social y Democrático de Derecho.	1.143.400.00
Fiscal	Coordinar, dirigir, controlar y ejecutar labores jurídicas y administrativas en una unidad o fiscalía del Ministerio Público y Actuar en representación del Ministerio Público en todas las fases del Proceso Penal, de acuerdo con las disposiciones de ley.	1.143.400.00
Defensor Público Supervisor	Supervisión y coordinación de actividades jurídicas, técnicas asistenciales y disciplinarias de la Defensa Pública.	1.143.400.00
Jefe de Planes y Operaciones del OIJ	Planear, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades técnicas, científicas, administrativas y operativas de una dependencia que colabora con la investigación criminológica a nivel nacional, mediante la planificación estratégica y operativa.	1.117.800.00
Jefe de Departamento 2	Planeamiento, organización, dirección, asignación, coordinación y supervisión de las actividades técnicas y administrativas de un Departamento a cargo de programas administrativos especializados y complejos.	
Jefe Departamento de Investigaciones Criminales	Planear, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades técnicas, científicas y administrativas de un Departamento con programas complejos de investigación criminológica.	
Jefe del Departamento de Medicina Legal	Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnicas científicas y administrativas del Departamento de Medicina Legal.	
Jefe del Departamento del Laboratorio de Ciencias Forenses	Planear, dirigir, coordinar, organizar y supervisar las actividades técnicas, científicas y administrativas del Departamento de Laboratorio de Ciencias Forenses.	
Subdirector General 1	Planificar, organizar, dirigir, supervisar, controlar y ejecutar las labores gerenciales, técnicas y administrativas de una Dirección que desarrolla programas de impacto a nivel institucional.	1.082.200.00
Jefe de Departamento 1	Planeamiento, organización, dirección, asignación, coordinación, y supervisión de las actividades técnicas y administrativas de una dependencia a cargo de programas de gran dificultad.	995.800.00

Fuente: Índice salarial correspondiente al II semestre de 2015.

Al revisar la información mostrada en el cuadro anterior, se obtiene que la posición que ostenta el puesto de Contralor de Servicios dentro de la escala salarial de la institución, es una buena ubicación, esto por cuanto desde el punto de vista histórico, la institución como parte de su política salarial **ha equiparado este puesto con las clases de puesto de Juez 3 y Fiscal**; dentro de dichas clases, uno de los más representativos es el juez de la materia penal, cuyas responsabilidades están orientadas a la participación y resolución de procesos judiciales, es

así que debe dictar las resoluciones que pongan fin a un proceso de manera definitiva, tales como: el sobreseimiento definitivo, conocer de la acusación o querrela presentada para determinar si existe mérito para que el asunto sea conocido en juicio; así como dictar sentencias en las cuales se le impone una pena a un individuo que se ha comprobado que ha cometido un delito; resalta también dentro de esta clase la responsabilidad que se deriva de la independencia técnica funcional para la resolución de los asuntos encomendados.

Por su parte, el Fiscal tiene la responsabilidad de ejercer la acción penal pública; es decir es el encargado de realizar las gestiones y diligencias necesarias para lograr la comprobación de un hecho delictivo, la identificación de los autores y a obtener la aplicación de la sanción que corresponda, es decir, promueve y ejerce la acción penal en la investigación directa e inmediata de los delitos, ejerce el órgano acusador en la fase de juicio ante el Tribunal de Juicio y es responsable de la Dirección Funcional del Organismo de Investigación Judicial.

Ahora bien, al revisar los puestos que poseen una **ubicación salarial por debajo del cargo de Contralor de Servicios, se obtiene que hay puestos que poseen mayores niveles de complejidad, responsabilidad**, por ejemplo se identifica el puesto de **Jefe de la Oficina de Planes y Operaciones del Organismo de Investigación Judicial**, cuya jefatura tiene la responsabilidad de fungir como enlace entre la Dirección General del OIJ y las distintas jefaturas, coadyuva con la planeación estratégica y operativa, coordina distintas actividades y proyectos para el cumplimiento de las metas establecidas, desarrolla el análisis criminal, supervisa las actividades de la policía judicial para que esta responda a la normativa establecida y mediante la aplicación del método científico estudia fenómenos criminales sociales.

Además, planea, coordina y facilita la comunicación policial, es decir permite a las diferentes oficinas policiales informarse sobre los casos que se investigan, bandas existentes, sus integrantes, modus operandi, delitos más importantes por zona; así como circulares y resoluciones que emiten los órganos superiores, entre otros.

Tiene competencia a nivel nacional; se encarga de desarrollar y uniformar procedimientos, elaborar planes de trabajo y estrategias para atacar el crimen organizado no convencional e individual, asesorar a la Dirección General y mejorar la supervisión de las diferentes oficinas policiales. La Oficina de Planes y Operaciones está compuesta por un equipo de trabajo **multidisciplinario** donde destacan unidades de orden técnico-operativo y estratégicas, en las cuales se realizan actividades de vigilancia y seguimiento, choque en situaciones de crisis, protección a funcionarios judiciales y personas muy importantes, detección de drogas e hidrocarburos, análisis de fenómenos criminales, relaciones telefónicas, pronósticos, supervisión y asesoría a las diferentes dependencias del OIJ, desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos, soporte técnico y recepción de información confidencial.

También en ese nivel se encuentran puestos como el de **Jefe del Departamento del Laboratorio de Ciencias Forenses y de Medicina Legal**; en donde el primero tiene la responsabilidad de velar porque se efectúen las pericias en cada una de las secciones que tiene a su cargo (*Sección de Análisis de Escritura y Documentos Dudosos, Sección de Biología Forense, Sección de Bioquímica, Sección de Fotografía y Audiovisuales, Sección de Pericias Físicas, Sección de Química Analítica, Sección de Toxicología y Sección de Ingeniería Forense*) verificando que los indicios que son recolectados en los sitios del suceso se les aplique las metodologías analíticas y que cumplen con los requisitos necesarios para garantizar la calidad de las pericias, coadyuvando así con la resolución de los asuntos judiciales.

Mientras que la jefatura departamental de Medicina Legal, tiene la responsabilidad de velar porque se investiguen los aspectos médicos atinentes a la patología traumática, biológica y derivada de la violencia que causa daño corporal, enfermedad o muerte, a la luz de un asunto de índole judicial, predominantemente en materia penal, laboral y civil, para lograr lo anterior, tiene a su cargo las siguientes dependencias: Consejo Médico Forense, Clínica Médico Forense, Medicina del Trabajo, Patología Forense, Psiquiatría y Psicología Forense, y las Unidades Médico Legales.

Además de lo anterior, ambas jefaturas tienen la responsabilidad de planear, dirigir, organizar y supervisar las actividades técnicas, científicas y administrativas que se desarrollan en cada una de las dependencias a cargo; aunado a lo expuesto es dable mencionar que el Departamento del Laboratorio de Ciencias Forenses y de Medicina Legal, trabajan en forma coordinada en el desarrollo de la investigación criminal, para individualizar y responsabilizar a quienes cometen todo tipo de delito.

**También en esa categoría salarial, se identifican puestos de Jefe de Departamento 2**, los cuales son cargos que dentro de la estructura organizativa institucional ocupan el máximo nivel de jefaturas departamentales en el ámbito administrativo y su accionar es a nivel nacional, por ejemplo entre ellos destaca el Jefe del Departamento Financiero Contable, quien responde por la ejecución de los recursos financieros del Poder Judicial, brinda los servicios externos de: trámite y cancelación de las pensiones y jubilaciones, las facturas con cargo al presupuesto; así como de dar curso administrativo al pago de depósitos judiciales y pensiones alimentarias, honorarios, peritajes, jubilaciones, pensiones y consultorías en el ámbito de su competencia; para el desarrollo de las actividades anteriores, tiene a cargo los Subprocesos de: Presupuesto, Contabilidad, Ingresos, Egresos y la Unidad de Análisis Financiero y Riesgos.

Tal y como se desprende de la información anterior, si bien es cierto, la responsabilidad que tiene asignada la Contralora de Servicios resulta de importancia para la institución, ya que busca contribuir a que la prestación del servicio público en el Poder Judicial funcione con un máximo de eficiencia a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente las legítimas demandas de los usuarios, así como brindarle la información que éstos requieran para orientar y facilitar su contacto con la institución; también lo es, que dicha responsabilidad no es comparable con la de los puestos que se ubican a su mismo nivel salarial, situación que obedece a que su valoración ha sido asignada por decisión política.

Asimismo, se debe mencionar que por ser la valoración del cargo de Contralor de Servicios una decisión política, éste se encuentra en una posición salarial superior a la de otros puestos que poseen más variedad de tareas y mayores responsabilidades, pero que tienen un nivel salarial menor.

Con respecto al puesto de Subcontralor de Servicios, en el siguiente cuadro se muestra la comparación salarial de éste con respecto a otros cargos:

SubContralor de Servicios		
Clase de puesto	Naturaleza del puesto	Salario base
Juez 1	Dirigir el proceso en la jurisdicción competente, con el objetivo de resolver conflictos, conforme al ordenamiento jurídico en apego a un Estado Social y Democrático de Derecho.	1.093.800.00
<b>Subcontralor de Servicios</b>	<b>Participar de la planificación, organización, dirección, coordinación y control de las labores profesionales, técnicas y administrativas de la Contraloría de Servicios de la Institución.</b>	
Subjefe de la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ	Planear, dirigir, organizar, coordinar, controlar, supervisar y evaluar las labores técnicas, operativas, profesionales y administrativas de la Plataforma de Información Policial, la Unidad de Inteligencia Policial, la Unidad de Análisis Criminal; así como coadyuvar en la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de la Oficina de Planes y Operaciones.	<b>1.026.200.00</b>
Subjefe de Departamento 2	Participación en el planeamiento, organización, dirección, asignación, coordinación y supervisión de las actividades de un Departamento a cargo de programas administrativos especializados y complejos.	
Subjefe de Investigaciones Criminales	Participar en la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las actividades técnicas, científicas y administrativas de un Departamento con programas complejos de investigación criminológica.	
Administrador Regional 3	Planear, organizar, dirigir, asignar, supervisar, y controlar las actividades profesionales, técnicas, asistenciales y auxiliares con un grado "alto" de dificultad y responsabilidad en una Administración Regional del tercer nivel.	
Jefe de Departamento 1	Planeamiento, organización, dirección, asignación, coordinación, y supervisión de las actividades técnicas y administrativas de una dependencia a cargo de programas de gran dificultad.	995.800.00

SubContralor de Servicios		
Clase de puesto	Naturaleza del puesto	Salario base
Jefe Profesional de Investigación 2	Planear, dirigir, organizar, coordinar y supervisar las actividades técnicas, científicas y administrativas en una dependencia con programas difíciles de investigación criminológica de una Delegación Regional formalmente establecida.	
Secretario General del OIJ	Asistir a la Dirección del Organismo de Investigación Judicial en las labores técnicas y administrativas y servir de enlace entre la Dirección General y el resto de las dependencias del Organismo de Investigación Judicial.	
Jefe de la Sección de Delitos Económicos y Financieros	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas y profesionales de la Sección de Delitos Económicos y Financieros.	990.200.00
Jefe de la Sección Laboratorio de Ciencias Forenses	Dirección, asignación, coordinación, ejecución y control de las actividades especializadas de una Sección del Departamento Laboratorio de Ciencias Forenses.	
Administrador Regional 2	Planear, organizar, dirigir, asignar, supervisar y controlar las actividades profesionales, técnicas, asistenciales y auxiliares con un grado "medio" de dificultad y responsabilidad en una Administración Regional del segundo nivel.	946.200.00
Jefe Administrativo 4	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las labores profesionales, técnicas y asistenciales complejas, de programas administrativos y otros	

Fuente: Índice salarial correspondiente al II semestre de 2015.

Para el caso del puesto de Subcontralor de Servicios, se presenta la misma situación expuesta anteriormente, es así que el otorgarle una valoración superior a la que ostenta crearía mayores inconsistencias y desequilibrios en la escala salarial, ya que al ser un cargo que se le asignó una valoración política, mantiene una buena posición dentro de escala salarial de la institución, es así, que por dicha decisión se ha equiparado con puestos que por sus características, responsabilidades y variedad de tareas entre otros, se les ha asignado conforme a la técnica de clasificar y valorar cargos esa categoría salarial tales como: Subjefe de la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, Subjefe de Departamento 2 y Subjefe de Investigaciones Criminales.

Ahora bien, al revisar los puestos que poseen una ubicación salarial por debajo del cargo de Subcontralor de Servicios, se obtiene que hay puestos que por los factores organizaciones y ambientales que los caracterizan, poseen mayores niveles de complejidad, responsabilidad, por ejemplo entre ellos se encuentran: Administrador Regional 3, Jefe de Departamento 1, Jefe Profesional de Investigación 2, Secretario General del OIJ, Jefe de la Sección de Delitos Económicos y Financieros, Jefe de la Sección Laboratorio de Ciencias Forenses, Administrador Regional 2 y Jefe Administrativo 4.

Por otra parte, en cuanto a la petición que hace la señora Presidenta, Magistrada Zarella Villanueva Monge, en la sesión N° 5-14 celebrada el 10 de febrero de 2014, artículo XXV, con respecto al perfil y requisitos del puesto de "Contralor de Servicios Regional" en el sentido de que se exija como requisito ser abogada o abogado y no otra profesión, nos permitimos indicar que este es un tema que ya había sido valorado por la Sección de Análisis de Puestos para el año 2006.

En esa oportunidad, a raíz del análisis efectuado sobre el requisito académico, se ratifica que el campo del conocimiento para desempeñar ese tipo de cargo, era las ciencias económicas, sin embargo, a fin de ser consistentes con los cambios que se venían generando en las descripciones de clases de puestos (*definición de requisitos específicos*) se aprovecha esa ocasión para readecuar la redacción del requisito, de tal forma que desde el punto de vista técnico el mismo se especificó como "**Licenciatura en Administración**", por considerar que esa era la especialidad atinente con la naturaleza y *tareas típicas de los puestos de "Contralor de Servicios Regional"*.

No obstante lo anterior, por una decisión política, los órganos superiores además de la carrera de "Administración" incluyen la de "Derecho"; es así que a partir del 2007, la clase de puesto de

*“Contralor de Servicios Regional”* establece en el requisito académico las dos carreras, otorgando así la posibilidad de reclutar personas que cuenten con una u otra profesión.

En virtud de lo expuesto, desde el punto de vista técnico no sería conveniente cerrar el requisito académico únicamente a la carrera de Derecho, esto por cuanto queda demostrado que los puestos son de orden administrativo y orientados a ser desempeñados por personas con una especialidad en el campo de la *“Administración”*, lo anterior, es coincidente con lo que define la naturaleza de estos cargos la cual se transcribe a continuación:

***“Naturaleza del puesto: Dirección, coordinación, supervisión y ejecución de las actividades de una Contraloría de Servicios a nivel regional.”***

Asimismo, en relación con la gestión presentada por el Máster Róger Mata Brenes, Director del Despacho de la Presidencia en la que solicita:

*“... una actualización en el requisito académico del puesto de Contralor o Contralora de Servicios. Actualmente el requisito para este puesto es el siguiente:*

- *Licenciado en una carrera a fin al cargo, con más de 5 años de estar incorporado.*

*Como se indica, no se especifica una disciplina académica para el puesto, sin embargo, y a partir de la figura y funciones de esta jefatura es necesario concretarla, además, que este acorde a las demandas actuales de este profesional y de la Contraloría de Servicios para incrementar su impacto en la atención de las denuncias que presentan los usuarios y el mejoramiento de la prestación y modernización de los servicios.*

*En este sentido, se propone que el puesto de Contralor o Contralora de Servicios tenga como requisito específico Licenciatura en Derecho, debido a que esta especialidad le permitirá una mejor interacción en sus funciones de asesoría y acorde a las características y demandas de los usuarios.*

*En virtud de lo anterior, me permito solicitar al Consejo Superior, instar a la Dirección de Gestión Humana la recalificación del puesto de Contralor o Contralora de Servicios del Poder Judicial, toda vez que las funciones y dinámica actual exige un nivel mayor de tareas de habilidades gerenciales. Además, valorar una escala salarial acorde a las necesidades y nivel jerárquico actual. De igual, forma que se defina el requisito de Licenciado en Derecho para este puesto como única opción debido a las características y dinámica que exige el mismo.”*

Es dable indicar, que el requisito académico para esa clase de puesto está definido por la ley No. 9158 *“Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”*, publicada en la Gaceta No. 173 del 10 de setiembre de 2013, ley a la cual debe acogerse nuestra institución en virtud de que la Corte Plena en sesión No. 5-2014, celebrada el 10 de febrero del 2014, artículo XXV, dispone que nuestra institución forme parte del *“Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”*; en ese sentido, el artículo 21, establece los requisitos de nombramiento para la persona Contralora de Servicios, los cuales se transcriben de seguido:

*“La persona contralora de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:*

- 1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.*
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.*
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.*
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.*

### 5) Poseer reconocida solvencia moral.

En virtud de lo expuesto y debido a que los citados requisitos se encuentran establecidos por ley, la Dirección de Gestión Humana se ve imposibilitada a cambiar el mismo; no obstante lo anterior, al escoger a la persona que ocupe dicho puesto, debe tomarse en consideración que la carrera académica que se solicite, debe estar orientada en la rama de servicio al cliente o gestión de la calidad, para ser coincidente con la que estipula la ley en cuanto a la experiencia que debe tener la persona Contralora de Servicios.

## V. CONCLUSIONES:

De la reestructuración que propone la Dirección de Planificación no se visualizan cambios que afecten la clasificación y valoración de los cargos de Contralor y Subcontralor de Servicios, sino más bien, a través de ese estudio, se está desligando la responsabilidad operativa que asumía esa Contraloría de Servicios (Sede Central), con la finalidad de que asuma las responsabilidades que le fueron conferidas por Corte Plena desde el momento de la creación de ese ente, así como las que se ratifican en la Ley No. 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” y que por cargas de trabajo los puestos de jefatura de la Sede Central no han logrado desarrollar plenamente.

Una vez claro el panorama anterior y al analizar las responsabilidades que se le habían otorgado a la Contraloría de Servicios, mediante reglamento y al compararlas con las facultades que le confiere la ley No. 9158 y su respectivo reglamento, se concluye que la labor que se viene realizando en la institución desde hace aproximadamente 15 años en ese campo, es congruente con los objetivos dados por ley, pues lo que ésta persigue es brindar un servicio de calidad a la persona usuaria.

En línea con lo expuesto, se tiene que la ley no genera cambios sustantivos en el accionar de lo que ya venía realizando la Contraloría de Servicios según el “Reglamento de Creación”; más bien, la misma lo que hizo fue normar (*oficializar*) sobre lo que ya se venía trabajando.

También es importante mencionar que nuestra Contraloría de Servicios desde su creación cuenta con la siguiente estructura organizativa:

- Contraloría de Servicios
- Subcontraloría de Servicios
- Contralorías Regionales

La anterior organización, se encuentra acorde con lo que estipula la ley No. 9158, en el artículo 11 el cual establece que:

*“Con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones, las contralorías de servicios podrán contar con personas subcontraloras, de acuerdo con las necesidades de cada organización a la que pertenecen.*

*En el caso de las organizaciones que brindan servicios a nivel regional, se podrán establecer contralorías de servicios regionales, las cuales dependerán de la contraloría de servicios institucional.”*

Así las cosas, al analizar en conjunto las tareas establecidas en el Manual Descriptivo de la Clase de Puestos vigente, para los puestos de “Contralor y Subcontralor de Servicios”, así como lo manifestado por los ocupantes de estos cargos en el cuestionario de clasificación y valoración de puestos y en la entrevista realizada, se tiene que las funciones que han venido ejecutando desde la creación de este órgano contralor a la fecha, son coincidentes con las que estableció la Ley No 9158, promulgada en el año 2013; actividades que no vienen a variar la naturaleza sustantiva de los puestos, la cual está dada en función de dirigir, planear y dictar, los lineamientos y directrices que deben seguir las contralorías regionales de la institución, con el propósito que vengan a contribuir al mejoramiento continuo en la prestación de servicios, así como asesorar a los niveles superiores de la institución, en dicho campo, proporcionándoles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones para la toma de decisiones en lo que a

materia de prestación de servicios se refiere; por lo cual, no se visualizan cambios sustantivos en estos cargos.

◆ **Sobre la solicitud de establecer como requisito académico para la clase de puesto de “Contralor de Servicios”, la Licenciatura en Derecho.**

Tal y como se ha recalcado en el desarrollo de este estudio el requisito académico para esa clase de puesto está definido por la ley No. 9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*”, artículo 21, publicada en la Gaceta No. 173 del 10 de setiembre de 2013, los cuales se transcriben seguidamente:

*“La persona contralora de servicios deberá cumplir los siguientes requisitos:*

- 1) Contar con al menos tres años de experiencia en áreas relacionadas con servicio al cliente o gestión de calidad, preferiblemente en la organización para la que labora.*
- 2) Poseer el grado de licenciatura o maestría.*
- 3) Estar incorporada al colegio respectivo, cuando este se encuentre constituido legalmente.*
- 4) Tener experiencia y conocimientos respecto del servicio que brinda la organización.*
- 5) Poseer reconocida solvencia moral.*

En razón de lo anterior la Dirección de Gestión Humana se ve imposibilitada a cambiar el requisito académico para la clase de puesto de “*Contralor de Servicios*”, toda vez que dicho requisito ya está establecido por ley.

◆ **Sobre la solicitud de establecer como requisito académico para la clase de puesto de “Contralor de Servicios Regional”, la Licenciatura en Derecho.**

Este tema, ya había sido analizado ampliamente por la Sección de Análisis de Puestos, en el criterio técnico emitido en su momento se indicó que el campo del conocimiento para desempeñar ese tipo de cargo, era las ciencias económicas, sin embargo, a fin de ser consistentes con los cambios que se venían generando en las descripciones de clases de puestos (*definición de requisitos específicos*) se aprovechó esa ocasión para readecuar la redacción del requisito, de tal forma que desde el punto de vista técnico el mismo se especificó como “**Licenciatura en Administración**”, por considerar que esa era la especialidad atinente con la naturaleza y *tareas típicas de los puestos de “Contralor de Servicios Regional”*. No obstante lo anterior, por una decisión política, **los órganos superiores además de la carrera de “Administración” incluyen la de “Derecho”**; es así que a partir del 2007, la clase de puesto de “*Contralor de Servicios Regional*” establece en el requisito académico las dos carreras, **otorgando así la posibilidad de reclutar personas que cuenten con una u otra profesión.**

En razón de lo expuesto, desde el punto de vista técnico no sería conveniente cerrar el requisito académico únicamente a la carrera de Derecho, esto por cuanto queda demostrado que los puestos son de orden administrativo y orientados a ser desempeñados por personas con una especialidad en el campo de la “Administración”, lo anterior, es coincidente con lo que define la naturaleza de estos cargos la cual se transcribe a continuación: “*Dirección, coordinación, supervisión y ejecución de las actividades de una Contraloría de Servicios a nivel regional.*”

◆ **Sobre la necesidad de actualizar las clases de puestos de “Contralor de Servicios” y “Subcontralor de Servicios”.**

Producto del análisis realizado a la ley No. 9158 “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*”, y su respectivo reglamento, se obtiene que la misma viene a definir con más detalle las funciones que ya de por sí, están implícitas en las clases de puestos de “Contralor de Servicios” y “Subcontralor de Servicios,” de la institución, según el Manual Descriptivo de Clases de Puestos vigente, razón por la cual se aprovecha este estudio para

realizar la actualización de las respectivas clases de puestos, tal y como se expone en el apartado de recomendaciones técnicas administrativas.

◆ **Sobre la situación salarial que ostentan los cargos de “Contralor de Servicios” y “Subcontralor de Servicios”.**

El salario asignado a la clase de puesto de “*Contralor de Servicios*”, históricamente por decisión política, ha mantenido una buena posición salarial a nivel de la estructura de puestos de la institución, éste se encuentra en una posición salarial superior a la de otros puestos que poseen más variedad de tareas y mayores responsabilidades, pero que tienen un nivel salarial menor.

Razón por la cual otórgale una valoración superior a la que actualmente posee el cargo de Contralor de Servicios, alejado de los criterios técnicos que respaldan esta materia generaría un mayor desequilibrio en la estructura salarial y por ende reacciones en cadena por parte de los ocupantes de los puestos que se ubican en una categoría salarial superior, ya que dichos cargos tienen una mayor responsabilidad, pues por ejemplo en ella se ubican puestos como el de Juez 4 el cual tiene la responsabilidad de deliberar y resolver asuntos con los otros integrantes del Tribunal, con fundamento en la legislación, doctrina y jurisprudencia aplicables, realizar diversos actos judiciales, tales como: debates, vistas, reconocimientos, inspecciones y otros de similar naturaleza, examinar, revisar y formar criterio sobre: impedimentos, excarcelaciones, excusas y recusaciones de jueces del área y otros asuntos en trámite, así como estudiar las resoluciones dictadas por los juzgados en materia de su competencia cuando proceda el recurso de apelación o la consulta.

Es dable indicar que conforme a los últimos estudios integrales que se han realizado en materia de clasificación y valoración de puestos, la institución ha realizado esfuerzos constantes para mantener una estructura salarial equitativa y equilibrada acorde con los deberes y responsabilidades de cada cargo.

Asimismo, con respecto a la posición que ocupa el cargo de “Subcontralor de Servicios” dentro de la escala salarial de la institución se desprende que otorgarle una valoración superior a la que ostenta crearía mayores inconsistencias y desequilibrios en la escala salarial, ya que al ser un cargo que se le asignó una valoración política, mantiene una buena posición dentro de escala salarial de la institución, es así, que por dicha decisión se ha equiparado con puestos que por sus características, responsabilidades y variedad de tareas entre otros, se les ha asignado conforme a la técnica de clasificar y valorar cargos esa categoría salarial tales como: Subjefe de la Oficina de Planes y Operaciones del OIJ, Subjefe de Departamento 2 y Subjefe de Investigaciones Criminales, asimismo, al revisar los puestos que poseen una ubicación salarial por debajo del cargo de Subcontralor de Servicios, se obtiene que hay puestos que por los factores organizaciones y ambientales que los caracterizan, poseen mayores niveles de complejidad, responsabilidad, por ejemplo entre ellos se encuentran: Administrador Regional 3, Jefe de Departamento 1, Jefe Profesional de Investigación 2, Secretario General del OIJ, Jefe de la Sección de Delitos Económicos y Financieros, Jefe de la Sección Laboratorio de Ciencias Forenses, Administrador Regional 2 y Jefe Administrativo 4.

Otro aspecto a considerar, es que el puesto clasificado como “*Contralor de Servicios*”, ha sido sujeto de estudio por parte de la Sección de Análisis de Puestos en los últimos 4 años en dos oportunidades, precisamente por medio del estudio SAP-376-2009, donde se analizaron los cargos de profesionales, coordinadores y jefaturas del sector administrativo; estudio que estaba reservado para esas clases de puestos, no obstante lo anterior, el citado informe involucró la revisión de otras clases que no pertenecían a la gestión original con el fin de dar respuesta a una serie de peticiones particulares efectuadas por los Órganos Superiores, por lo cual se consideró conveniente incluirlas en el análisis de ese informe, es así que entre esos cargos se destacaron los de “*Contralor y Subcontralor de Servicios*.”

Producto de las recomendaciones vertidas en dicho estudio el puesto de la clase de “***Contralor de Servicios***” fue revalorado de la siguiente forma:

Clase de Puesto	Salario base actual	Salario base propuesto	Diferencia
Contralor de Servicios	¢833.000,00	¢911.400,00	¢78.400,00

Fuente: Índice salarial II semestre del 2010 y I semestre del 2011

Como se puede apreciar de los cambios acontecidos para este puesto, se tiene que el mismo fue revalorado, obteniendo como resultado un **aumento en su base salarial de ¢ 78.400,00**, pasando de una de ¢833.000,00 a una de ¢911.400,00. La anterior revaloración implicó un cambio en la categoría salarial asignada pues pasó de estar ubicado en la categoría 2099 a la 2349, para una diferencia de 250 categorías.

Asimismo, es importante indicar que el aumento salarial asignado a este puesto se incrementó al aplicar cada uno de los pluses asignados a él tales como; anuales, dedicación exclusiva, carrera profesional, REFJ, I.C.S; aunado al aumento salarial del 2.33% que se decretó en esa ocasión para el I semestre del año 2011.

Además de lo expuesto, a solicitud de la señora Presidenta de la Corte Suprema de Justicia, Magistrada Zarella Villanueva Monge (*según oficio N° 441-14 de fecha 20 de enero del 2014*), mediante informe SAP-015-14, la Sección de Análisis de Puestos revisa nuevamente el cargo de "Contralor de Servicios", y el mismo se revalora de la siguiente manera:

Clase de Puesto	Salario base actual	Salario base propuesto	Diferencia
Contralor de Servicios	¢1.051.400,00	¢1.075.400,00	¢24.000,00

Fuente: Índice salarial II semestre del 2013.

De igual forma que en la ocasión anterior, el ajuste salarial asignado a ese puesto se incrementó al aplicar cada uno de los pluses asignados a él tales como; anuales, dedicación exclusiva, carrera profesional, REFJ, I.C.S.

A fin de ilustrar lo anterior a continuación se presenta la siguiente tabla que muestra el aumento general percibido en esa ocasión por la ocupante del puesto:

Clasificación Contralor de Servicios	Salario asignado antes del estudio SAP-015-14	Salario asignado según estudio SAP-015-14	Diferencia
Salario base actual	1.051.400,00	1.075.400,00	¢24.000,00
Anualidad (promedio 12)	298.092,21	304.023,84	¢5.931,63
R.E.F.J. 26%	273.364,00	279.604,00	¢6.240,00
I.C.S. 21.73%	228.430,32	233.013,37	¢4.583,05
Dedicación exclusiva 65%	683.410,00	699.010,00	¢15.600,00
Carrera Profesional (20 puntos)	47.920,00	47.920,00	¢000,00
<b>Total</b>	<b>¢2.582.616,56</b>	<b>¢2.638.971,21</b>	<b>¢56.354,68</b>

Fuente: Índice salarial del II semestre del 2013.

La valoración anterior se hizo efectiva a partir del 01 de marzo del 2014, según acuerdo del Consejo Superior en sesión N° 18-14, efectuada el 27 de febrero del 2014, artículo XIX.

Actualmente, el puesto de "Contralor de Servicios", está ubicado en la categoría salarial 2875, según el Índice Salarial del II Semestre del 2015, goza de un salario base de ¢ 1.143.400,00, salario que se incrementa al aplicar cada uno de los pluses que tiene asignado éste cargo, veamos:

Contralor de Servicios	Estipendio
Salario base actual	1.143.400,00
Anualidad (promedio 12)	324.176,04
R.E.F.J. (26%)	297.284,00
I.C.S. (21.7263%)	248.418,51
Dedicación exclusiva (65%)	743.210,00
Carrera Profesional (20 puntos)	50.920,00

Contralor de Servicios	Estipendio
Total	¢2.807.408.55

Fuente: Índice salarial del II semestre del 2015.

Así las cosas y conforme a lo expuesto se reitera que el salario que ostenta la clase de puesto de “Contralor de Servicios”, históricamente por decisión política, ha mantenido una buena posición salarial a nivel de la estructura de puestos de la institución, el otorgar una base salarial superior resultaría inconveniente y alejado de los criterios técnicos que respaldan esta materia, amén del desajuste que ello produciría en el estructura salarial de la institución, máxime que conforme a los últimos estudios integrales que se han realizado en materia de clasificación y valoración de puestos, la institución ha realizado esfuerzos constantes para mantener una estructura salarial equitativa y equilibrada acorde con los deberes y responsabilidades de cada cargo.

De lo ampliamente expuesto y analizado a lo largo de este informe, según se tiene los estudios técnicos han ubicado la remuneración de este cargo en función de sus responsabilidades y tareas, tomando como referencia la estructura de puestos vigente, de modo que no se generen inconsistencias ni desequilibrios con otros cargos con mayores niveles de responsabilidad, supervisión y consecuencia del error.

## V. RECOMENDACIONES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS

1. Clasificación y Valoración	Criterio Técnico
<b>Puesto N°60778</b>	La valoración otorgada a este puesto se establece conforme a la técnica de clasificar y valorar cargos, por tal razón, ésta compensa de forma adecuada los factores ocupacionales que lo caracterizan; en virtud de lo anterior, el otorgar una base salarial superior resultaría inconveniente y alejado de los criterios técnicos que respaldan ésta materia, amén del desajuste que ello produciría en la estructura salarial.

No obstante, lo ampliamente expuesto y analizado a lo largo de este informe debe señalarse que el puesto de “Contralor de Servicios” ha venido impulsando durante este año un plan para el fortalecimiento del servicio público, a través de la Contraloría de Servicios, adicionalmente la Política Institucional de Participación Ciudadana, le asigna tareas específicas a la Contraloría que se encuentran orientadas al trabajo de campo activo para garantizar la integración de las personas en los procesos de toma de decisiones institucionales.

Estas tareas están alineadas con la ley de Contralorías de Servicios (No 9158), la cual establece que estas instancias deben velar por “el respeto de los derechos de las personas usuarias” (art. 2) y promover “políticas de calidad en la prestación de servicios” (art. 3), por cuanto deberán ejercer un rol proactivo al interior de los Consejos de Administración de Circuitos y en las otras instancias judiciales en todos los niveles. Además se procura desde la ley, un seguimiento a dos aspectos fundamentales: a) colaborar en la generación de una “cultura de control y fiscalización en el cumplimiento de la prestación de los servicios” y b) colaborar en la formación de una “cultura de participación de las personas usuarias en el proceso de prestación de servicios”.

Por lo cual siempre teniendo como parámetros, aquellos cargos que por sus factores de valoración, marcan la remuneración dentro de la escala salarial, se considera que el puesto de Contralor de Servicios podría ubicarse en la categoría salarial 2992 la cual tiene asociada un salario base de ¢1.190.200.00.<sup>3</sup> Llevar el cargo de Contralor de Servicios a esta escala salarial le permite a la Institución poder escoger profesionales con mayor experiencia, trayectoria y más calificados, por cuanto para los aspirantes para el puesto de “Contralor de Servicios” el salario de contratación sería atractivo. En la siguiente tabla se muestran las diferencias salariales:

	Situación Actual		Situación Propuesta		
	Contralor de Servicios		Contralor de Servicios		
Salario base	-	¢1,143,400.00	-	¢1,190,200.00	¢46,800.00
Anuales (29)*	¢27,014,67	¢783,425.43	¢27,014,67	¢783,425.43	¢0.00

<sup>3</sup> Información suministrada por la Sección de Administración Salarial.

R.E.F.J	26%	€297,284.00	26%	€309,452.00	€12,168.00
I.C.S.	21,7263%	€233,619.49	21.7263%	€258,586.42	€24,966.93
Carrera Profesional (*)	€2,546.00	€134,938.00	€2,546.00	€134,938.00	€0.00
Dedicación exclusiva (65%)	65%	€743,210.00	65%	€773,630.00	€30,420.00
Subtotal(**)	-	€3,335,876.92	-	€3,450,231.85	€114,354.93

**Fuente:** Índice salarial vigente para el segundo semestre del 2015.

\*Este es el detalle correspondiente a la ocupante del cargo actualmente.

(\*\*) Este monto total no incorpora el 5% por concepto de riesgo

Los componentes de anualidad e ICS se deben de ajustar conforme a la base propuesta.

2. Clasificación y Valoración	Criterio Técnico
<b>Puesto N°60778</b>	Mantener la clasificación y valoración que actualmente ostenta el cargo de <b>“Subcontralor de Servicios”</b> , con el fin de no crear mayores desequilibrios e inconsistencias en la estructura salarial del Poder Judicial, en detrimento de la política salarial que ha prevalecido en la institución, misma que persigue mantener una estructura de salarios equitativa y equilibrada acorde con los deberes y responsabilidades de cada puesto.

3. Ajuste a requisito legal	Criterio Técnico
<b>Puesto N°60778</b>	Denegar la gestión realizada por el Máster Roger Mata Brenes, Director del Despacho de la Presidencia, en cuanto a establecer el requisito académico para el puesto de <b>“Contralor de Servicios”</b> de forma específica en la carrera de Derecho, lo anterior porque dicho requisito se encuentra establecido por ley.

4. Ajuste Requisito legal	Criterio Técnico
<b>Descripción de clase de puesto angosta: “Contralor de Servicios Regional”.</b>	Mantener el requisito académico que actualmente ostenta la clase de puesto de “Contralor de Servicios Regional”; lo anterior, en virtud de que los cargos son de orden administrativo y según lo que define la técnica, el mismo debe fijarse de conformidad con la naturaleza y tareas que lo conforman, razón por la cual, la carrera atinente es la “Administración”, ya que es la que brinda los conocimientos mínimos necesarios para desempeñar adecuadamente el cargo; no obstante, lo anterior, debido a que por decisión institucional además de la carrera señalada se incluyó el “Derecho”, lo pertinente es mantener también esa área del conocimiento como requisito académico alterno.

5. Ajuste requisito legal	Criterio Técnico	Descripción de clase de puesto actualizada
<b>Descripción de clase de puesto angosta: “Contralor de Servicios”.</b>	Actualizar la clase de puestos de <b>“Contralor de Servicios”</b> de conformidad con lo que establece la ley No. 9158 <b>“Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</b> , publicada en la Gaceta No. 173 el día 10 de setiembre de 2013.	<b>Ver cambios en el apartado de: Naturaleza de Trabajo, Tareas y Requisitos.</b>  <b>CONTRALOR DE SERVICIOS</b>

6. Ajuste requisito legal	Criterio Técnico	Descripción de clase de puesto actualizada
<b>Descripción de clase de puesto angosta: “Subcontralor de Servicios”.</b>	Actualizar la clase de puesto de <b>“Subcontralor de Servicios”</b> de conformidad con lo que establece la ley No. 9158 <b>“Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”</b> , publicada en la Gaceta No. 173 el día 10 de setiembre del 2013.	<b>Ver cambios en el apartado de: Naturaleza de Trabajo, Tareas y Requisitos.</b>



## ALGUNAS CONSIDERACIONES TÉCNICAS

### Sobre las actividades conferida a la Contraloría de Servicios.

Con la finalidad de revisar la responsabilidad otorgada a la Contraloría de Servicios, a continuación se presenta un cuadro comparativo que muestra las funciones dadas a ése órgano según el “*Reglamento Creación Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Año 2000*” versus la “*Ley No. 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Setiembre 2013*”

Sobre las Funciones de una Contraloría de Servicios, según Reglamento Creación Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Año 2000	Sobre las Funciones de una Contraloría de Servicios, según Ley No. 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Setiembre 2013
<p>Informar y orientar a los usuarios sobre aspectos de su interés relativos a la organización, funcionamiento y servicios que brinda el Poder Judicial.</p>	<p>1) Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso.</p> <p>14) Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.</p>
<p>Desarrollar los métodos e instrumentos técnico administrativos que se requieran para el efectivo funcionamiento de los programas bajo su responsabilidad.</p> <p>Proponer al Consejo Superior, las acciones necesarias para asegurar una adecuada cobertura gradual del servicio a los usuarios de todas las dependencias del Poder Judicial.</p>	<p>3) Presentar al jerarca de la organización un plan anual de trabajo que sirva de base para evaluar el informe anual de labores. Una copia de dicho plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año.</p> <p>4) Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplán, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.</p>
<p>Recomendar al Consejo la adopción de políticas, programas, proyectos e investigaciones tendentes a lograr un mayor conocimiento sobre la calidad del servicio que presta el Poder Judicial a sus usuarios.</p>	<p>5) Elaborar y proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones, entendidas como toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o el contenido con el que se brinda un servicio, presentadas por las personas usuarias ante la contraloría de servicios, respecto de los servicios que brinda la organización. Dichos procedimientos y requisitos deberán ser públicos, de fácil acceso y su aplicación deberá ser expedita.</p> <p>10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias. Si la jefatura respectiva discrepa de dichas recomendaciones, dicha jefatura o la persona contralora de servicios deberá elevar el asunto a conocimiento del superior jerárquico de la organización, para la toma de decisiones.</p>
<p>Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios y procurar una solución inmediata a los problemas que planteen.</p>	<p>6) Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.</p> <p>7) Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables.</p>
<p>Proponer al Consejo Superior recomendaciones y acciones tendentes a mejorar la prestación y modernización de servicios.</p> <p>Sugerir lineamientos generales respecto al trámite y atención de las denuncias a fin recomendar medidas para la unificación de criterios y acciones.</p> <p>Contribuir a la solución de problemas de carácter funcional y administrativo de las dependencias del Poder Judicial para posibilitar</p>	<p>9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jerarca, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización.</p>

Sobre las Funciones de una Contraloría de Servicios, según Reglamento Creación Contraloría de Servicios del Poder Judicial. Año 2000	Sobre las Funciones de una Contraloría de Servicios, según Ley No. 9158: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. Setiembre 2013
un mejor desempeño del trabajo. Mantener procedimientos adecuados para la atención eficiente de los planteamientos que presenten los usuarios.	
Propiciar encuestas que permitan consultar a los usuarios acerca de los servicios que presta la institución. Promover y participar en la realización de campañas de información y orientación dirigidas a los usuarios.	13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.
Identificar conflictos actuales y potenciales en la relación usuario-Poder Judicial, para determinar sus causas y formular las recomendaciones correspondientes.	15) Realizar las investigaciones internas preliminares, de oficio o a petición de parte, sobre las fallas en la prestación de los servicios, con el fin de garantizar la eficiencia de las gestiones de la organización. Lo anterior, sin perjuicio de los procedimientos administrativos que la administración decida establecer para encontrar la verdad real de los hechos y que la contraloría de servicios permita a cualquier funcionario involucrado brindar explicaciones sobre su gestión, así como proteger sus derechos fundamentales.
Cualquier otra compatible que le asigne el Consejo Superior del Poder Judicial.	2) Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que se desarrollen y respondan a las necesidades específicas de la organización a la cual pertenece. 8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia. 11) Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la contraloría de servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento. 12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.

◆ **Sobre las tareas que establece el Manual Descriptivo de Clases de Puestos vigente, para la clase de puesto de Contralor de Servicios, de conformidad con el “Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la institución” versus lo que establece la Ley No 9158, así como lo señalado en el Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y la respectiva entrevista.<sup>4</sup>**

FUNCIONES		
CONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
Planear, dirigir, coordinar, supervisar las actividades del más alto grado de dificultad de control de los servicios que brinda la institución, a nivel nacional.  Asigna, supervisa y controla las labores del personal subalterno, encargado de ejecutar los diferentes programas de la dependencia que dirige.	Participar en la elaboración del Presupuesto de la Contraloría de Servicios.	1) Planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de la contraloría de servicios. 10) Elaborar el proyecto del presupuesto y del plan anual operativo de la contraloría de servicios. 11) Ejecutar el presupuesto de la oficina y de las contralorías de servicios regionales, si las hubiera. 12) Velar por que se cumplan las políticas y directrices emitidas por el órgano rector del Sistema y relacionadas con el área de su competencia.

<sup>4</sup> Entrevista realizada a la Licda. Olga Fallas Ulloa, Contralora de Servicios, el día 21 de enero y 01 de octubre del 2015.

FUNCIONES		
CONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
<p>Formular las políticas, objetivos y programas de trabajo de la Contraloría y Subcontralorías de Servicio y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.</p>	<p>Realizar acciones estratégicas y políticas en pro de las funciones de la Contraloría de Servicios y del Servicio Público que brinda el Poder Judicial.</p> <p>Autorizar y velar por el nombramiento del personal, tanto en plazas en propiedad, sustituciones, permisos, vacaciones, etc.</p> <p>Revisar currículos, perfiles idóneos de las plazas, permisos o sustituciones, y realizar las entrevistas de los oferentes y aplicación de instrumento de perfil.</p> <p>Velar porque las contralorías de Servicios tengan los requerimientos mínimos para operar.</p>	<p>2) Formular los objetivos, programas y procedimientos de trabajo de la contraloría y las subcontralorías de servicios, y determinar las necesidades de equipos, recursos humanos y financieros de esas dependencias.</p>
<p>Evaluar la prestación de servicios de las diversas instancias de la entidad, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.</p>	<p>Realizar giras periódicas en todo el país para controlar y verificar las labores de las contralorías en las sedes regionales, emanar directrices, recomendaciones y proyectos en cada región y revisar los ya existentes.</p> <p>Informar al jerarca cuando las recomendaciones realizadas por esta Contraloría hayan sido ignoradas y por ende las inconformidades que presentan las personas usuarias permanezcan sin solución.</p> <p>Participar en la elaboración de instrumentos que permitan medir la percepción y grado de satisfacción sobre la calidad en la prestación del servicio público e idear un plan de aplicación, análisis de resultados y puestas en marcha de planes de acción inmediatos que de solución a problemas planteados, así como elevar los resultados a las instancias correspondientes.</p>	<p>3) Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación.</p>
<p>Asesorar a los niveles superiores de la Institución, en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.</p>	<p>Órgano asesor, mediador de apoyo y guía para los jefes del Poder Judicial y jefes y jefas de oficinas en la toma de decisiones con el fin de incrementar la eficiencia y efectividad en los servicios públicos brindados</p> <p>Órgano mediador entre las diferentes instancias que conforman el Poder Judicial.</p> <p>Promover ante nuestros jefes o unidades administrativas mejoras en los trámites y procedimientos del servicio público que brinda el Poder Judicial, en coordinación con otras instancias del Poder Judicial. Así como hacer las recomendaciones del caso en procura de la eficiencia del servicio público en todos los ámbitos y oficinas que conforman el Poder Judicial.</p>	<p>4) Asesorar a los jefes de la organización, en el campo de su competencia.</p> <p>5) Proponer recomendaciones relacionadas con la prestación de los servicios al jerarca, así como a las unidades responsables de brindarlos.</p>
<p>Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales y procurar una solución inmediata a los problemas que se planteen; comprobar que se tomen las medidas que correspondan. Dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.</p>	<p>Recibir quejas, consultas u otras acciones de otras instancias externas al Poder Judicial y las que vienen directamente de Presidencia u otros magistrados. Asistir cuando así se requiere a las reuniones donde se recaban las mismas y también canalizarlas a lo interno de la Contraloría y valorar la incorporación de otras instancias internas nuestras o externas.</p> <p>Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones recibidas y velar por los plazos de cumplimiento de trámite y respuesta de dichas gestiones ante la persona usuaria y otras instancias.</p>	<p>6) Atender oportunamente las gestiones que presenten las personas usuarias sobre los servicios organizacionales, procurar y/o gestionar una solución a estos.</p>

FUNCIONES		
CONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
Proponer, a los niveles superiores, programas de trabajo y manuales de procedimientos sobre las actividades de atención y control de los servicios que presta la Institución; promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.	<p>Revisar y participar en la elaboración así como aprobar el plan anual de capacitación, en las sedes regionales y el plan anual general de capacitación para el personal de la Contraloría de Servicios. Y solicitar capacitaciones en diferentes materias y en temas de sensibilización y trato adecuado en servicio público.</p> <p>Coordinar planes de mejora en los diferentes despachos con mayor criticidad en gestiones.</p> <p>Participar en investigaciones internas e idear estrategias de acción a solicitud de parte o de oficio, sobre las fallas en la prestación de los servicios con el fin de garantizar la eficiencia en los mismos.</p> <p>Revisar y evaluar los servicios públicos que prestamos, a las personas con capacidades especiales en cumplimiento de la legislación vigente.</p>	7) Promover procesos de modernización en la prestación de los servicios con base en las investigaciones realizadas por la dependencia.
Controlar que se pongan en práctica las directrices que sobre la materia dicten las autoridades de la Institución; mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.	<p>Velar por el cumplimiento de las Políticas institucionales del Poder Judicial y de la política pública en todo lo referente a los servicios que brinda el Poder Judicial.</p> <p>Seguimiento y control de las labores y ejecución de planes de acción de las diferentes oficinas de las contralorías regionales en todo el país.</p> <p>Dar seguimiento al cumplimiento de los planes a ejecutar de las diferentes oficinas regionales que tiene a cargo cada contraloría regional.</p> <p>Velar por el clima institucional.</p>	<p>8) Controlar que se pongan en práctica las normas, directrices y políticas que en materia de servicios dicten las autoridades de la organización.</p> <p>9) Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.</p>
Asistir a reuniones, seminarios y eventos similares a fin de coordinar actividades, analizar y resolver problemas, definir situaciones, actualizar conocimientos y proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.	<p>Participar en las reuniones con personas usuarias que lo requieran</p> <p>Participar en las reuniones que convoca el Poder Judicial, de las diferentes instancias y Participar en las reuniones que Presidencia convoca</p> <p>Reuniones con las jerarquías del Poder Judicial (magistrados, jefes de oficinas, y de ámbitos judiciales)</p> <p>Reuniones periódicas con comisiones internas de la Contraloría para analizar y tomar decisiones propias de nuestras funciones y revisión y presentación de informes al Consejo Superior y otras instancias.</p> <p>Reuniones con el personal de las sedes centrales y de sede central. (Asuntos propios de nuestras labores y clima laboral).</p> <p>Participar en las reuniones con personas usuarias que lo requieran.</p>	***
Redactar y revisar informes, instructivos, memorandos, cartas y documentos diversos	<p>Revisar, dar sugerencias y recomendaciones y aprobar las diferentes respuestas que se brindan a las personas usuarias.</p> <p>Revisar las respuestas y oficios que se presentan de las gestiones tramitadas, que van dirigidas a Instituciones Externas: Entre ellas: Poder Legislativo, Defensoría Habitantes, Fuerza Pública, Cárceles, Embajadas dentro del territorio nacional, INAMU, Migración y Extranjería, Bancos del Sistema Bancario Nacional, IDH, PANI, Conapan, ONGs, y otras instituciones públicas y privadas, etc.</p> <p>Análisis crítico técnico administrativo y jurídico de los temas que se ventilan en las diferentes inconformidades que se presentan por parte de las personas usuarias, de mayor complejidad a nivel de todo el país y autorizar su contenido y respuesta, tanto a la persona usuaria como entes externos. En sesiones grupales o individual con resto de contralores y contraloras regionales y funcionarios y funcionarias en sede central. Aprobación final de las respuestas dadas.</p> <p>Revisar, hacer observaciones a los Informes de Proyectos que lleva cada oficina regional y sede central.</p>	***

FUNCIONES		
CONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
	<p>Presentaciones de Informes de Labores en general de la Contraloría a Corte Plena, participar en la elaboración de los informes, su revisión y aprobación final.</p> <p>Análisis del Plan anual de Labores, revisión final y presentación a los superiores jerarcas del Poder Judicial. Una copia de dicho plan debe presentarse a la Secretaría Técnica de MIDEPLAN, anualmente.</p> <p>Informe Anual de Labores a los Jerarcas de la institución, una vez al año con copia a MIDEPLAN.</p>	
Atender y resolver consultas diversas de superiores, compañeros, subalternos y otros, relacionadas con el ámbito de su actividad.		***
Preparar e impartir charlas y cursos de adiestramiento en materia de su competencia.	Elaborar y orientar al personal de la Contraloría los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de las gestiones.	***
Ejecutar otras labores propias del cargo.	<p>Informar a las personas usuarias los servicios que se prestan, análisis de formas de comunicación y ejecución de acciones definidas. (ferias, charlas, brochurs, etc)</p> <p>Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias.</p> <p>Impulsar y verificar el cumplimiento de los mecanismos y procedimientos de comunicación internas entre las diferentes oficinas que conforman el Poder Judicial así como brindar información en forma externa en coordinación todo ello, con el Departamento de Prensa del Poder Judicial. (Redes sociales, noticias y medios de radio, etc.)</p> <p>Velar porque la ubicación física de las contralorías cumpla con los parámetros de legalidad establecidos.</p>	13) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.

◆ **Sobre las tareas que establece el Manual Descriptivo de Clases de Puestos vigente, para la clase de puesto de Subcontralor de Servicios, de conformidad con el “Manual Descriptivo de Clases de Puestos de la institución” versus lo que establece la Ley No 9158, así como lo señalado en el Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y la respectiva entrevista.<sup>5</sup>**

FUNCIONES		
SUBCONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
<p>Planear, dirigir, coordinar, supervisar los programas a cargo de la Contraloría de Servicios a nivel regional o de un circuito judicial.</p> <p>Colaborar en la formulación de las políticas, objetivos y programas de trabajo atinentes al área a su cargo y determinar las necesidades de equipo, recursos humanos y financieros.</p> <p>Velar por el cumplimiento de las políticas y directrices emitidas por los niveles superiores relacionadas con el área de su competencia.</p>	<p>Supervisar y dar seguimiento a los planes y proyectos de trabajo.</p> <p>Coordinar y supervisar las labores de gestión administrativa de la oficina.</p> <p>Orientar en relación con los procedimientos de trabajo, metodologías y abordajes referentes al accionar diario de la oficina.</p> <p>Supervisar la adecuada ejecución presupuestaria de la oficina.</p>	3) Supervisar las actividades de la contraloría de servicios, que determine la persona contralora de servicios.

<sup>5</sup> Entrevista realizada al licenciado Erick Alfaro Romero, Subcontralor de Servicios el día 01 de octubre del año 2015.

FUNCIONES		
SUBCONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
	Supervisar la correcta gestión de la caja chica de la oficina.  Administrar el sistema de registro de gestiones de la Contraloría de Servicios (SIEBEL)  Dirigir los procesos de Planeación Estratégica y operativa de la Contraloría de Servicios.	
Actuar como Subcontralor de la Contraloría de Servicios Institucional y ejecutar las funciones que el Contralor le delegue.	Ejecutar las funciones que la persona contralora de servicios le delegue.	1) Ejecutar las funciones que la persona contralora de servicios le delegue.
Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de servicios bajo su responsabilidad y recomendar los cambios y ajustes necesarios.		4) Coordinar y evaluar los resultados de los programas de control de la prestación de servicios de las instancias bajo su responsabilidad.
Asesorar a diversas instancias institucionales en el campo de su competencia y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.	Brindar criterio técnico especializado en relación con la temática de servicio.	5) Brindar asesoría a diferentes personas e instancias de la organización, en el campo de su competencia.
Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención al usuario.	Analizar información referente a la prestación del servicio institucional.	6) Diseñar y trabajar en campañas de motivación y divulgación de los programas de información y atención a las personas usuarias.
Mantener registros actualizados sobre las actividades a su cargo.		8) Supervisar la actualización de la base de datos, en la que se registran todas las gestiones presentadas y boletas de sugerencias recibidas de la contraloría de servicios.
Participar en la evaluación de la prestación de servicios de las instancias judiciales, de conformidad con la metodología y técnicas que regulen la materia; verificar que los servicios sean de calidad; realizar encuestas periódicas entre los usuarios; visitar y observar la apariencia física de las dependencias y la atención al público; identificar deficiencias y situaciones de conflicto actuales y potenciales en la relación cliente-institución, con el fin de determinar sus causas y coordinar la solución inmediata.	Analizar la información generada producto del sistema de gestión de calidad.	***
Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales y procurar una solución inmediata a los problemas que se planteen; comprobar que se tomen las medidas que correspondan.		***
Dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.		***
Efectuar reuniones con jueces, jefes de despacho, administradores y empleados institucionales en general, con el fin de coordinar actividades y mejorar los sistemas de atención al público.	Participar en reuniones, comisiones y equipos de trabajo.  Participar de las actividades promovidas por la Secretaría de Contralorías de Servicio del MIDEPLAN.  Realizar reuniones con los profesionales y personal de apoyo de la oficina.	***
Atender y resolver consultas diversas de superiores, compañeros, subalternos y otros, relacionadas con el ámbito de su actividad.	Atender las consultas telefónicas, personales y electrónicas del personal de apoyo de la sede central, así como de los Contralores de Servicio Regionales.  Atender a las personas usuarias que así lo requieran.	***
Redactar y revisar informes, instructivos,	Revisar correos electrónicos y comunicaciones	***

FUNCIONES		
SUBCONTRALOR DE SERVICIOS		
Según Manual Descriptivo de Clases de Puestos	Según Cuestionario de Clasificación y Valoración de Puestos y Entrevista	Según Ley No. 9158
memorandos, cartas y documentos diversos	<p>escritas.</p> <p>Redactar circulares.</p> <p>Revisar informes de sedes regionales.</p> <p>Revisar y corregir las respuestas dirigidas a instancias superiores elaboradas por todas las sedes de la Contraloría.</p> <p>Revisar la información estadística y registros propios y externos para identificar problemas de servicio objeto de mejora.</p> <p>Revisar y autorizar los diferentes requerimientos de compra ante el departamento de Proveeduría.</p> <p>Revisar y autorizar especificaciones técnicas para la gestión de compra.</p> <p>Revisar información del Departamento de Planificación.</p>	
Ejecutar otras labores propias del cargo.	Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.	<p>2) Sustituir a la persona contralora de servicios en sus ausencias.</p> <p>9) Ejecutar otras funciones establecidas en leyes y reglamentos.</p>
***		7) Efectuar investigaciones relacionadas con el área de su competencia, de conformidad con las potestades y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento.

***Se acordó:***

1. *Aprobar en todos sus extremos el informe SAP-287-2015.*
2. *Que la Sección Análisis de Puestos para la próxima sesión del Consejo de Personal pueda llevar la ubicación salarial del puesto de Subcontralor y la relación que este cargo tiene con otros.*

***Se declara firme.***

*Se levanta la sesión a las 11:00 horas.*

***Mag. Román Solís Zelaya***  
***Presidente***

***MBA. José Luis Bermúdez Obando***  
***Secretario***