

“Perfil profesional de los Contralores (as) de Servicios que integran el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SNCS)”



**Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica
Área de Modernización del Estado
Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Controlarías de Servicios**

Elaborado por

Andrea Marín Montero
Adela Chaverri Tapia, Jefa STSNCS

Revisado por

Cecilia Ling Nieto
Silvia Calderón Umaña

Abril, 2016

Tel:(506) 2202-8400

Web: www.mideplan.go.cr / stsncs@mideplan.go.cr

Dirección: Edificio Adriático, de la Hyundai 200 mts al norte, Barrio Dent, San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica.

Apdo. 10127-1000 San José, Costa Rica

Tabla de contenido

I. JUSTIFICACIÓN	4
II. INTRODUCCIÓN	5
Ámbito de aplicación de las Contralorías de Servicios inscritas en el SNCS	6
¿Qué son las Contralorías de Servicios?	7
¿Cuáles son las funciones de las Contralorías de Servicios?	8
Del Contralor o Contralora de Servicios	10
Requisitos para el nombramiento de la persona Contralora de Servicios	11
III. ANÁLISIS DE RESULTADOS	11
Perfil Profesional de los Contralores (as) de Servicios	12
Profesión de los Contralores (as) de Servicios	15
Grado académico de los (as) Contralores (as) de Servicios	16
Nombramiento de los Contralores (as) de Servicios	17
Recargo de funciones	18
Contralorías de Servicios Unipersonales	18
Aspectos de Género de los (as) Contralores (as) de Servicios	22
Experiencia en el cargo como Contralor (a) de Servicios	23
Cumplimiento de la Ley 7600 en el SNCS	24
IV. REFERENCIAS FINALES	24
V. RECOMENDACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO	25
VI. ANEXOS	26
VII. BIBLIOGRAFÍA	41

“Perfil Profesional de los Contralores (as) de Servicios que integran el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (SNCS)”

I. JUSTIFICACIÓN

Este Informe sobre el Perfil Profesional de los Contralores de Servicios que integran el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios -en adelante el Sistema-, responde a un requerimiento planteado por la señora ministra Olga Marta Sánchez Oviedo, con el objetivo de conocer cuáles son las calidades de los Contralores de Servicios que tienen bajo su responsabilidad las Contralorías de Servicios inscritas en el Sistema. Su interés radica en la necesidad de posicionar la gestión de las Contralorías de Servicios en cumplimiento a lo que establece la Ley 9158 y su Reglamento, mediante el fortalecimiento del recurso humano como eje sustantivo que le confiere a estas instancias: madurez, sostenibilidad y capacidad para cumplir e innovar su gestión.

El interés de la Sra. Ministra, aunado a las recomendaciones que muchos Contralores de Servicios han expresado en aras de mejorar su gestión, motivó a esta Secretaría Técnica a crear una base de datos actualizada, confiable y útil, que contemplara la información profesional y laboral de cada uno de los (as) Contralores (as) de Servicios que se encuentran ejerciendo este papel estratégico en su institución. Por eso, el pasado 14 de marzo vía correo electrónico, se les solicitó la siguiente información:

- ✓ profesión, grado académico (el superior obtenido),
- ✓ puesto,
- ✓ tipo de nombramiento (propiedad o interino),
- ✓ desempeño en el cargo (con o sin recargo de funciones),
- ✓ recurso humano con que cuenta la Contraloría de Servicios (unipersonal, de 2 a 4 personas o de 5 a más personas),
- ✓ fecha de nombramiento como Contralor (a) de Servicios y
- ✓ el tiempo en el cargo como Contralor (a) de Servicios.

De las 89 Contralorías de Servicios que integraban el Sistema, al 14 de marzo fecha de la consulta, 80 CS respondieron, las cuales se consideran para este análisis.

De acuerdo con lo anterior, se espera que este Perfil pueda servir como un instrumento para proponer a los respectivos jefes, propuestas de mejora sobre las condiciones en que se encuentran las Contralorías de Servicios Institucionales y su impacto en los procesos de mejoramiento continuo e innovación de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

II. INTRODUCCIÓN

El tema de calidad, la innovación y la mejora continua en los servicios públicos, así como la orientación hacia una cultura de excelencia en la gestión del aparato estatal, vienen tomando mayor relevancia en las políticas actuales de Gobierno, las cuales derivan de lo establecido en el artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política, que define como deber del Poder Ejecutivo cumplir con el principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos y para eso es necesario avanzar en la modernización del Estado, hacerlo más eficiente y lograr una Administración Pública al servicio de la ciudadanía, de acuerdo con los principios que rigen a las instituciones públicas y al Poder Ejecutivo.

En este marco, desde los años noventa surgió la necesidad de instituir un sistema de supervisión y evaluación de la efectividad del aparato estatal, lo que llevó a la creación mediante Decreto Ejecutivo 22511-MIDEPLAN del 27 de setiembre de 1993 del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, consolidándose mediante la aprobación de la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, firmada el 8 de agosto de 2013 y publicada en La Gaceta 173, del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento DE 39096-PLAN, publicado en el Diario Oficial La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015, donde se ratifica al Sistema como el responsable de promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios públicos que brindan las organizaciones inscritas en él, conjuntamente con la participación de las personas usuarias y de las interesadas.

En este sentido, las Contralorías de Servicios en Costa Rica surgieron como una iniciativa del Poder Ejecutivo, orientadas a coadyuvar en la transformación de una Administración Pública tradicional, hacia una Gestión Pública enfocada al mejoramiento de los servicios y productos que se brindan a la ciudadanía.

El Sistema está integrado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN) como ente rector, la Secretaría Técnica responsable de la administración del Sistema - en lo concerniente a la gestión, supervisión de sus componentes y asesoría, en cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 2 de la Ley-, así como las Contralorías de Servicios inscritas o que tengan la obligación de inscribirse, en conjunto con la participación de las personas usuarias de los servicios públicos.

Es importante, para hacer el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, en primera instancia contemplar los aspectos que la Ley y su Reglamento prescriben y con base en ello, posteriormente, analizar su cumplimiento.

Ámbito de aplicación de las Contralorías de Servicios inscritas en el SNCS

Es trascendental contextualizar el ámbito de aplicación que la Ley 9158 y su Reglamento le confieren al Sistema en términos de las organizaciones que deben crear de manera preceptiva y facultativa la Contraloría de Servicios. De esta forma el artículo 9, del Reglamento indica:

Artículo 9º—Creación Preceptiva y Facultativa de la CONTRALORÍA. De conformidad con las disposiciones establecidas en el artículo 12 de la LEY:

- 1. Se creará de forma preceptiva la CONTRALORÍA en los Ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos, las instituciones semiautónomas así como las empresas públicas, cuyo capital social sea mayoritariamente propiedad del Estado y representado por el Consejo de Gobierno.*
- 2. Se creará de forma facultativa la CONTRALORÍA en los Poderes Legislativo y Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E), las dependencias y los órganos auxiliares de ellos, las municipalidades, las instituciones descentralizadas o autónomas, las Universidades Estatales, las empresas públicas propiedad de algunas de las organizaciones mencionadas en este párrafo, los entes públicos no estatales y las empresas propiedad mayoritariamente de sujetos privados que brindan servicios públicos. Si el jerarca decide no crear o no mantener la CONTRALORÍA dentro del SISTEMA deberá emitir un acto motivado dirigido al órgano rector del SISTEMA, indicando las razones de interés público que justifican, fundamentan y respaldan dicha decisión. Además, deberá indicar cómo se atenderán las inconformidades de las PERSONAS USUARIAS.*
- 3. Se exceptúan de la creación de la CONTRALORÍA las organizaciones que brindan servicios de salud pública o privada de conformidad con el artículo 3 de la LEY y el artículo 3 del presente reglamento”.*

Por lo anterior, al mes de abril del 2016 el Sistema se encuentra integrado por un total de 90 Contralorías de Servicios inscritas oficialmente en el Sistema como se muestra a continuación (ya que se incorporaron CONAPDIS y SINAC), composición que se desglosa en el Anexo 1 en el Registro Oficial de CS.

CONFORMACIÓN DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS
Según naturaleza jurídica de las instituciones
Abril 2016¹



¹ **Fuente:** Elaboración propia con base en información suministrada por la Unidad de Estudios Especiales del Área de Modernización del Estado de MIDEPLAN, a febrero del 2016.

¿Qué son las Contralorías de Servicios?

Las Contralorías de Servicios se definen como instancias que permiten promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las instituciones, mediante la participación de las personas usuarias, para que a través de sus aportes (inconformidades,

denuncias, sugerencias, entre otros), puedan ejercer su derecho de petición sobre la calidad de los servicios que reciben de las instituciones públicas, así como, identificar adonde se presentan los principales cuellos de botella y poder proponer soluciones para la mejora de los servicios.

Conforme lo establece el artículo 11 de la Ley 9158, “(...) *la Contraloría de Servicios es 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 decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.*”

Se crean como órganos adscritos al jefe unipersonal o colegiado de las organizaciones inscritas en el Sistema y están a cargo de un Contralor (a) de Servicios. 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.

¿Cuáles son las funciones de las Contralorías de Servicios?

Para conocer el impacto y la trascendencia de una Contraloría de Servicios, se detallan a continuación las funciones que la Ley les ha consignado en su artículo 14:

- 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.*
- 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.*
- 3) Presentar al jefe 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.*
- 4) Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jefe de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.*
- 5) Elaborar y proponer al jefe 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.

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.*

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.*

8) *Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.*

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.*

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.*

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.*

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.*

14) *Informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la contraloría de servicios.*

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”.*

Además de las funciones antes indicadas, el Reglamento a la Ley, agrega que corresponde a las Contralorías de Servicios:

“1. Mediar para una solución pacífica de las gestiones presentadas por las PERSONAS USUARIAS relativas a la prestación del servicio, siempre y cuando sea posible de acuerdo con la naturaleza del servicio.

2. Tomar las acciones necesarias a los efectos de que la administración o departamento respectivo le haga llegar a la PERSONA USUARIA la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la organización respectiva y esta no sea brindada de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la LEY”.

Del Contralor o Contralora de Servicios

La Ley 9158 establece en su artículo 20, que las Contralorías de Servicios estarán a cargo de una persona Contralora de Servicios, quién será nombrada mediante los procedimientos ordinarios, de la organización.

El cargo de persona contralora de servicios en las organizaciones no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones y deberá ejercerlo, en el caso de las organizaciones del sector público que tengan regímenes normativos de estabilidad laboral, un funcionario regular de la organización y no de confianza.

En el artículo 17 de esta Ley, se establece la estructura mínima de las Contralorías de Servicios, la cual deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización, prohibiéndose las Contralorías de Servicios unipersonales.

Aspecto que se complementa con lo establecido en el Reglamento a la Ley, en el artículo 14, que indica:

“La CONTRALORÍA, además de la o el CONTRALOR, al menos contará con el recurso humano mínimo establecido en el artículo 17 de la LEY. Si la institución no tiene el contenido presupuestario para la creación de plazas, podrá reubicar a funcionarios actuales que se requieren en la CONTRALORÍA y que cumplan con el perfil y los requisitos pertinentes conforme a lo establecido en los artículos 21 y 25 de la LEY.

La CONTRALORÍA deberá desarrollarse y organizarse conforme las regulaciones que indica la LEY para velar por el efectivo cumplimiento de sus funciones, considerando la naturaleza tanto de la organización como del servicio público que presta a las PERSONAS USUARIAS”.

Requisitos para el nombramiento de la persona Contralora de Servicios

Los siguientes requisitos que deberá cumplir quien desempeñe el cargo de Contralor (a) de Servicios, están claramente establecidos en el artículo 21 de la Ley, ellos son:

- 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”.*

Sobre este aspecto el Reglamento a la Ley agrega en su artículo 18 que además, deberá demostrar un comportamiento ético de acuerdo con los valores y principios de la organización.

Otro aspecto que el Reglamento considera en su Artículo 17, como complemento a lo establecido por la Ley en cuanto al nombramiento del Contralor(a) de Servicios, establece que *“El nombramiento de la o el CONTRALOR, así como la nomenclatura del puesto dentro del Manual de Puestos y en su caso de Estructura y Funciones de cada organización, se hará conforme con los requisitos establecidos en los artículos 20 y 21 de la LEY, ya citados”.*

III. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez expuesto el marco normativo y los principales aspectos que fundamentan la creación y funcionamiento de las CS, así como las características de la persona que ejerce el cargo de Contralor(a) de Servicios, se procederá al análisis de los datos obtenidos, en función de analizar cuál es el perfil profesional de los Contralores (as) de Servicios que tienen bajo su responsabilidad el cumplimiento de las funciones establecidas por Ley, para mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos y la mejora en la gestión institucional.

Perfil Profesional de los Contralores (as) de Servicios²

Al analizar el tema sobre el Perfil Profesional del Contralor (a) de Servicios, por la diversidad de instituciones a las cuales se aplica la Ley 9158 y, por ende, la variedad de regímenes de empleo público que existen en Costa Rica, como son Servicio Civil, Municipal, el de las Instituciones Autónomas, entre otros, es fundamental mencionar que la nomenclatura del Puesto y Cargo está sujeto a los lineamientos propios que cada institución haya definido en el tema de la administración de Recursos Humanos, de acuerdo con su naturaleza jurídica y el régimen que la cubra, siendo importante mencionar la diferencia de instituciones por naturaleza jurídica que conforman el Sistema, lo cual permite una visualización de su composición. Lo anterior, se muestra en el siguiente Cuadro:

Cuadro 1

**Listado de instituciones incluidas en el Perfil Profesional
de los Contralores (as) de Servicios
Según naturaleza jurídica**

Clasificación	Institución ^{1/}
Poder Judicial	1. Corte Suprema de Justicia (Poder Judicial)
Organismo Electoral	2. Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)
Poder Ejecutivo Ministerios (13)	3. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
	4. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)
	5. Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)
	6. Ministerio de Educación Pública (MEP)
	7. Ministerio de Hacienda (MH)
	8. Ministerio de Justicia y Paz (MJP)
	9. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)
	10. Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)
	11. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)
	12. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC)
	13. Ministerio de Salud (MS)

² **Puesto** corresponde al conjunto de tareas y responsabilidades permanentes que requieren la atención de una persona durante la totalidad o parte de la jornada de trabajo. Por ejemplo Profesional de Servicio Civil. El término **cargo** se refiere a la nomenclatura interna con la que en una institución se conoce a cada uno de los puestos... // Nombre con el que se conoce dentro de la organización a un determinado conjunto de actividades que un servidor desarrolla en una posición definida dentro de la estructura organizacional y ocupacional. El cargo representa el conjunto de deberes y responsabilidades que lo separan y distingue de los demás, por ejemplo, Contralor de Servicios, Jefa de..., etc.

Tomado del Glosario de Términos y expresiones de la gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil de Costa Rica, Dirección General de Servicios Civil, San José, Costa Rica. Junio 2013.

	14. Ministerio de Seguridad Pública (MSP)
	15. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
Órganos Adscritos a los Ministerios (17)	16. Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA)
	17. Servicio Fitosanitario del Estado (SFE)
	18. Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA)
	19. Dirección General del Archivo Nacional (DGAN)
	20. Fondo Nacional de Becas (FONABE)
	21. Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)
	22. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)
	23. Imprenta Nacional
	24. Registro Nacional de la Propiedad
	25. Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)
	26. Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)
	27. Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)
	28. Consejo de Transporte Público (CTP)
	29. Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)
	30. Dirección General de Aviación Civil (DGAC)
	31. Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)
	32. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)
Órganos Adscritos a la Presidencia de la República (2)	33. Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)
	34. Dirección General de Servicio Civil (DGSC)
Instituciones Autónomas (16)	35. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)
	36. Banco de Costa Rica (BCR)
	37. Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)
	38. Consejo Nacional de Producción (CNP)
	39. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (A y A)
	40. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Radiográfica Costarricense S.A., Cablevisión de CR, S.A.
	41. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)
	42. Instituto Costarricense de Puertos al Pacífico (INCOP)
	43. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
	44. Instituto de Desarrollo Rural (INDER)
	45. Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)
	46. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)
	47. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
	48. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)

	49. Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico para la Vertiente Atlántica (JAPDEVA)
	50. Junta de Protección Social (JPS)
Órganos Adscritos a Instituciones Autónomas (2)	51. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
	52. Sistema de Emergencias 9-1-1
Instituciones Semiautónomas (5)	53. Colegio Universitario de Cartago (CUC)
	54. Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)
	55. Instituto Costarricense de Deporte y la Recreación (ICODER)
	56. Junta de Desarrollo de la Zona Sur (JUDESUR)
	57. Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)
Empresas Públicas Estatales (2)	58. Compañía Nacional de Fuerza y Luz (CNFL)
	59. Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE)
Empresas Públicas No Estatales	60. Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)
Entes Públicos No Estatales (3)	61. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC)
	62. Junta Administradora de Servicios Eléctricos de Cartago (JASEC)
	63. Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOPE)
Municipalidades (17)	64. Municipalidad de Alajuela
	65. Municipalidad de Belén
	66. Municipalidad de Desamparados
	67. Municipalidad de Goicoechea
	68. Municipalidad de Heredia
	69. Municipalidad de Liberia
	70. Municipalidad de Moravia
	71. Municipalidad de Oreamuno
	72. Municipalidad de Orotina
	73. Municipalidad de Pococí
	74. Municipalidad de Puriscal
	75. Municipalidad de San Isidro de Heredia
	76. Municipalidad de San José
	77. Municipalidad de Santa Ana
	78. Municipalidad de Santo Domingo
	79. Municipalidad de Turrialba
	80. Municipalidad de Vázquez de Coronado

1/Base 80 Contralorías de Servicios (CS). Se excluyen las CS de la Defensoría de los Habitantes, MEIC, PANI, de las Municipalidades de Atenas, Curridabat, Osa, San Rafael de Heredia, ya que no suministraron la información. La Municipalidad de Valverde Vega que a la fecha de la solicitud de información no había sustituido a la CS anterior.

En este contexto se analiza el Perfil Profesional de la persona Contralora de Servicios, entendido como el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias para el desarrollo de las

funciones y tareas de una determinada profesión. Competencias entre las cuales se encuentran los saberes, las técnicas, aptitudes y actitudes sociales³.

Profesión de los Contralores (as) de Servicios

De acuerdo con el artículo 18 del Reglamento a la Ley 9158, específicamente en el inciso 3, se indica que la o el Contralor de Servicios debe poseer una carrera afín a las competencias y funciones de la institución en que ejerce, lo cual significa, que no existe ni por Ley ni por Reglamento una profesión determinada y única para ser Contralor (a) de Servicios, ya que lo que realmente interesa es que su formación académica sea atinente con la razón de ser de la institución pública para la que labora, es decir, conforme a su misión, visión y productos o servicios que brinda a la ciudadanía.

Del análisis realizado se logra determinar que predominan los profesionales en las carreras de Administración de Empresas y Derecho. El 54% de las personas que ejercen el puesto (43 CS), son graduados en **Administración de Empresas**, de los cuales siete funcionarios tienen especialidades en: Recursos Humanos (3 personas), Contabilidad y Finanzas, Gerencia de Empresas, Contabilidad Técnica, Dirección de Empresas y Finanzas. También, cabe destacar, que en este grupo de Contralores (as) de Servicios, tres de ellos poseen una segunda carrera como: Ciencias Políticas, Contaduría Pública y Planificación Económica y Social.

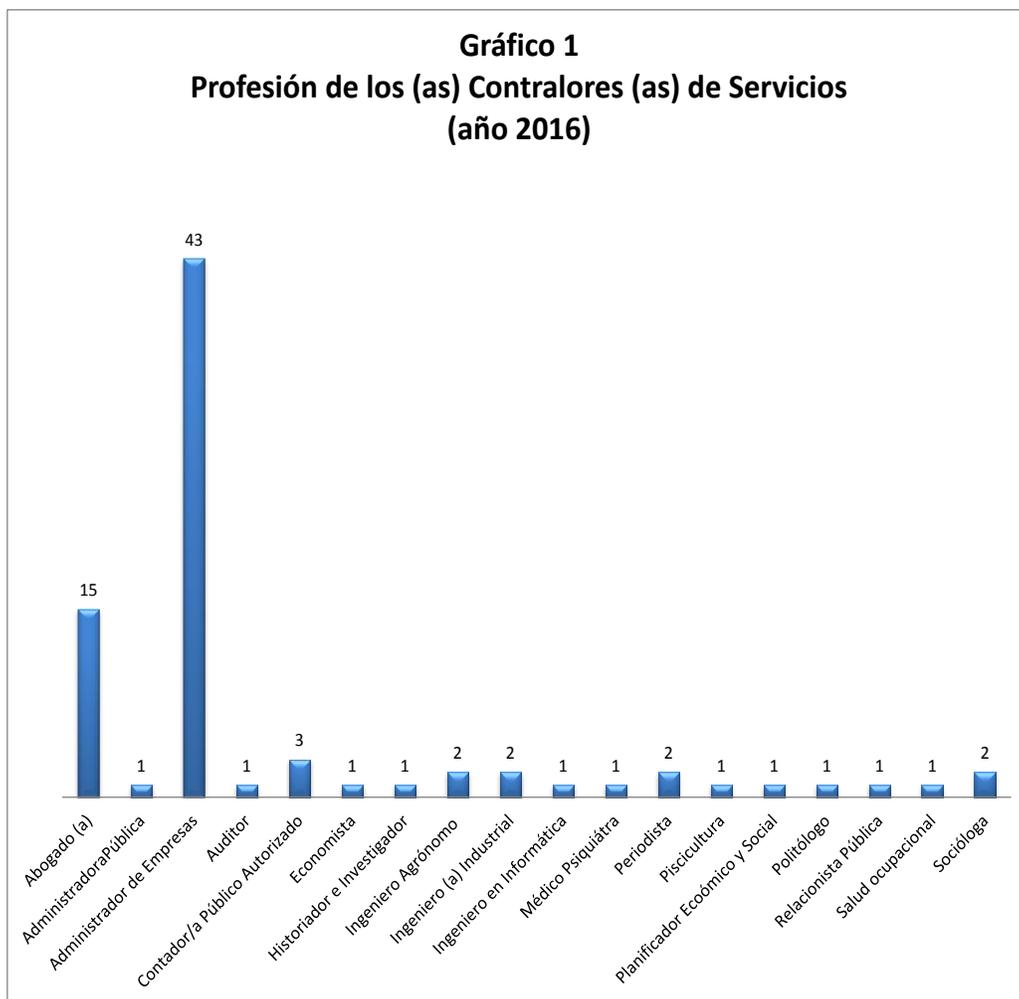
En segundo lugar, la carrera de **Derecho** agrupa al 19% de los CS. De estos 15 profesionales, uno de ellos cuenta además con la carrera de Administración con énfasis en Contabilidad y Finanzas y dos de ellos tienen una especialidad en Notariado Público.

Es importante agregar que del total de las respuestas recibidas, diez Contralores (as) de Servicios, realizaron como un complemento para el desempeño de sus funciones, la especialidad impartida por el CICAP-UCR como Técnicos en Gestión de las Contralorías de Servicios. De ellos; además, 5 funcionarios de 3 CS, también recibieron dicha especialidad.

Lo anterior es fundamental, ya que pone en evidencia que los CS actuales cuentan con los conocimientos y herramientas para el cumplimiento de las funciones que el puesto de Contralor(a) de Servicios requiere.

En el gráfico 1 se muestran las profesiones de los Contralores (as) de Servicios:

³ Ibid. Op Cit 2. Pág. 55



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

Grado académico de los (as) Contralores (as) de Servicios

En este apartado, un aspecto que llama la atención como una excepción a lo establecido en la Ley, en su artículo 21, inciso 2, sobre los requisitos para el nombramiento del Contralor(a) de Servicios, es que solo hay una persona con título de Bachiller, con la Especialidad de Técnico en Gestión en Contralorías de Servicios y que continúa estudiando, quien ocupa esa posición, lo cual fue justificado por la institución, cómo la única opción para cumplir con la creación de la CS.

El 69% (55) de los Contralores (as) de Servicios, cuentan con una **licenciatura**; **26% (21)** de ellos, tiene el grado académico de **Maestría** en especialidades como: Liderazgo y Dirección Pública; Gerencia de la Calidad (1 funcionario con 2 Maestrías), Finanzas, Salud Pública, Administración Regional, Administración de Negocios, Gerencia en Recursos Humanos, Economía y Turismo,

Estudios de la Mujer, Derecho Notarial-Registral, Alta Gerencia, Gerencia de Proyectos y en Comunicación.

Tres Contralores de Servicios (4%), ostentan un grado de **Doctorado**, en especialidades como Administración y Planificación.

Como se puede observar, el grado académico que estos funcionarios poseen les proporciona los conocimientos, las destrezas y herramientas para desempeñar su papel en las distintas instituciones, por eso, se recomienda que los Jerarcas institucionales retomen la actividad que desarrollan en las Contralorías de Servicios y fortalezcan su gestión.

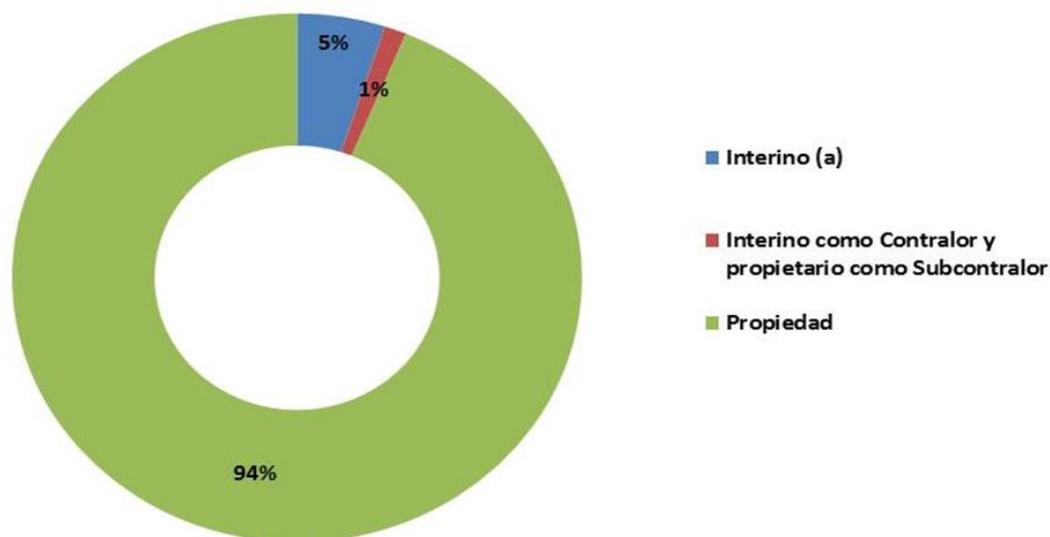
De acuerdo con los resultados obtenidos y con la aclaración sobre los diferentes regímenes de empleo público que conforman el Sistema, en el Anexo 2, el Gráfico permite visualizar que hay una gran diversidad en los puestos que ocupan los Contralores (as) de Servicios, razón que no permite agruparlos para su análisis.

Nombramiento de los Contralores (as) de Servicios

Tal y como se indicó anteriormente, el artículo 20 de la Ley indica que la persona Contralora de Servicios deberá ser un funcionario (a) regular de la organización y no de confianza. En este sentido, un resultado alentador es que **el 94% de los Contralores de Servicios (75) tiene el puesto en propiedad** y solo **4 funcionarios (as)** desempeñan sus funciones **de manera interina**, lo cual minimiza el riesgo de una alta rotación de personal, así como la pérdida del conocimiento y la experiencia adquirida, a través de la atención a las personas usuarias y la negociación al interior de la institución para la resolución de las inconformidades y, por ende, el mejoramiento de los servicios.

Para mayores detalles, puede observarse el gráfico 3:

Gráfico 3
Tipo de nombramiento de los Contralores (as) de Servicios
(año 2016)



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

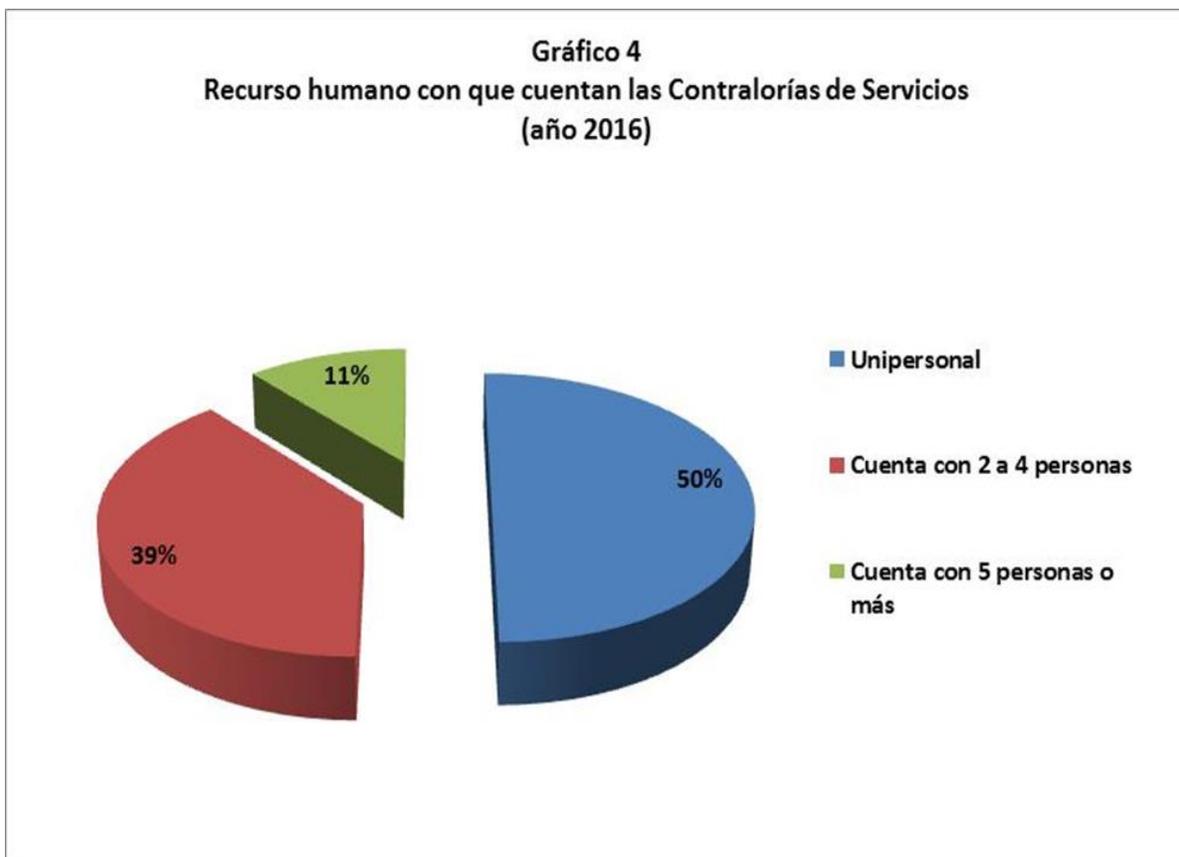
Recargo de funciones

Continuando con lo establecido en el artículo 20 de la Ley, es significativo rescatar que el cargo de la persona Contralora de Servicios no se podrá desempeñar bajo la modalidad de recargo de funciones. En el análisis realizado se logra determinar que bajo estas condiciones se encuentra el **7% de estos funcionarios (6 Contralores de Servicios)**, quienes **tienen recargo de funciones** lo cual, si bien es cierto representa un porcentaje bajo, es un llamado a las autoridades para mejorar las condiciones del recurso humano nombrado en las Contralorías de Servicios, para que puedan ejercer con exclusividad las funciones correspondientes al cargo y dedicar tiempo completo a este ejercicio.

Contralorías de Servicios Unipersonales

Uno de los señalamientos sustantivos que la Ley establece en el artículo 17 es la prohibición de las Contralorías de Servicios unipersonales, indicando además, que las Contralorías de Servicios deberán contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización.

En este sentido, se concluye que prevalece actualmente un significativo porcentaje del 50% de Contralorías de Servicios unipersonales, seguido por aquellas que cuentan con dos a cuatro funcionarios (39%) y finalmente, las que tienen cinco funcionarios o más que representan tan solo el 11%. Como se muestra en el Gráfico 4.



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

Estos resultados ponen en evidencia una importante realidad sobre las condiciones en que desarrollan su gestión la mitad de las Contralorías de Servicios, de manera unipersonal, en condiciones muy limitadas para poder dar un cumplimiento eficiente y eficaz a las funciones que la Ley les encomienda.

En el cuadro 2 se muestran las instituciones con Contralorías de Servicios unipersonales, donde además, seis tienen recargo de funciones, de las cuales la CS del Sistema de Emergencias 911, si bien es cierto cuenta con dos funcionarios, presenta la condición de recargo de funciones.

Cuadro 2

Instituciones con Contralorías de Servicios unipersonales y con recargo de funciones

Contraloría de Servicios por Institución	Unipersonales	Con Recargo de Funciones
1. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	x	x
2. Colegio Universitario de Cartago (CUC)	x	x
3. Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)	x	
4. Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)	x	
5. Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO)	x	x
6. Dirección General de Aviación Civil (DGAC)	x	
7. Dirección General de Servicio Civil (DGSC)	x	
8. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)	x	
9. Fondo Nacional de Becas (FONABE)	x	
10. Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)	x	
11. Instituto Costarricense de Deporte y la Recreación (ICODER)	x	
12. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)	x	
13. Instituto Costarricense de Puertos al Pacífico (INCOP)	x	
14. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	x	
15. Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)	x	x
16. Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA)	x	
17. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)	x	
18. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)	x	
19. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)	x	
20. Junta de Desarrollo de la Zona Sur (JUDESUR)	x	
21. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	x	
22. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)	x	x
23. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	x	
24. Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	x	
25. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)	x	
26. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC)	x	
27. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	x	

28.	Municipalidad de Belén	x	
29.	Municipalidad de Desamparados	x	
30.	Municipalidad de Liberia	x	
31.	Municipalidad de Oreamuno	x	
32.	Municipalidad de Orotina	x	
33.	Municipalidad de Pococí	x	
34.	Municipalidad de Santa Ana	x	
35.	Municipalidad de Santo Domingo	x	
36.	Municipalidad de Turrialba	x	
37.	Municipalidad de Vázquez de Coronado	x	
38.	Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)	x	
39.	Servicio Fitosanitario del Estado (SFE)	x	
40.	Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA)	x	

Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

Al respecto, resulta importante destacar que si bien el ser instancias unipersonales limita la calidad con que las Contralorías de Servicios desempeñan sus funciones, el hecho de que adicionalmente deben asumir la condición de recargo constituye un factor negativo, ya que la dedicación al papel de Contralor (a) de Servicios, es prácticamente muy poca en proporción a la cantidad y el tipo de funciones que deben cumplir en otras Unidades o departamentos de la institución, lo que a su vez se refleja en el nivel de impacto que puedan aportar estas instancias en función de la mejora del servicio.

Por otra parte, se puede mencionar que son **17** las Contralorías de Servicios que **disponen de un funcionario (a) adicional al Contralor (a)**, recurso humano sumamente valioso, ya que apoya las múltiples tareas que conlleva el cargo, además, evita se interrumpa la prestación del servicio y que permanezca cerrada, mientras el CS asiste a capacitaciones, asesorías, inducciones, ferias ciudadanas, pasantías, entre otras, o bien, se encuentra dentro de la misma institución recabando información para atender las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.

Seguido de ellas, hay **7 Contralorías de Servicios con 2 funcionarios (as) adicionales, 5 conformadas por 3 funcionarios (as) y 3 constituidas por 4 funcionarios (as)**; siendo la minoría quienes **cuentan con más de 6 personas** laborando en dichas instancias.

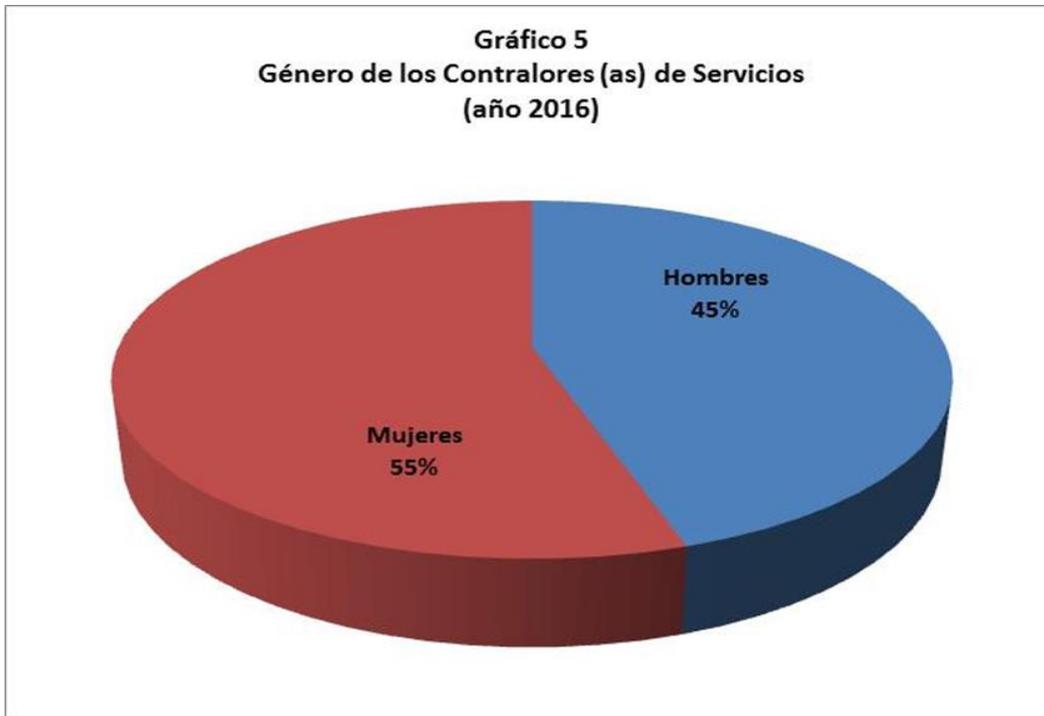
En este contexto, es importante señalar el caso de la Contraloría de Servicios del ICE, en la cual se observa una disminución del recurso humano significativa en los últimos cuatro años, que afecta el cumplimiento de sus responsabilidades y obligaciones, ya que de acuerdo con los registros que lleva esta Secretaría Técnica, eran 36 personas en el 2012, disminuyó a 30 personas en el 2013, a 29 personas en el 2014 y a la fecha se cuenta solo con 20 funcionarios, ya que conforme a lo señalado por la Contralora de Servicios, por disposición de la Presidencia a 4 funcionarios de los procesos sustantivos decidieron no ampliarles más el contrato, pese a las justificaciones brindadas. Llama la atención porque si bien, podría considerarse que son muchos funcionarios, se debe tener en cuenta la cobertura del ICE en telecomunicaciones y electricidad a nivel nacional.

Otro caso interesante de mencionar, es el de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, la cual se encuentra conformada por una Contralora General y un Subcontralor, quienes se encuentran ubicados en los edificios centrales de la Corte Suprema de Justicia, pero cuentan además con 10 Subcontralorías de Servicios, distribuidas en todo el país. Esto puede constituirse en un factor de ventaja en el tanto la desconcentración de los servicios que brinda el Poder Judicial permite una mejor comunicación con las personas usuarias fuera de la Gran Área Metropolitana, ya que tienen un acceso directo adonde plantear sus consultas e inconformidades de manera más ágil y oportuna, a la vez de poder brindar una respuesta y solución más atinente a la realidad de cada región.

En el caso de instituciones del sector educación, como el INA (tiene 4 funcionarios más el Contralor), el CUC (es unipersonal y tiene recargo de funciones) y el MEP (son 11 funcionarios más la Contralora), instituciones con una amplia cobertura a nivel nacional, es importante anotar que si bien tienen más de un funcionario, este dato no se constituye en un factor de ventaja, ya que por su naturaleza y cobertura, la cantidad del recurso humano disponible es sumamente limitada.

Aspectos de Género de los (as) Contralores (as) de Servicios

En lo que respecta al tema de género entre los Contralores (as) de Servicios, se presenta una paridad entre quienes desempeñan este cargo, 36 hombres y 44 mujeres, con una diferencia superior de 10% de mujeres, tal como se muestra en el siguiente gráfico:



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

Es interesante anotar que esto no ha sido un factor discordante en el tema, ya que a nivel del Sistema, existe un equilibrio entre quienes desempeñan este cargo.

Experiencia en el cargo como Contralor (a) de Servicios

El tema relacionado con la experiencia en el desempeño del cargo y años de servicio, es un factor interesante, en razón de que la continuidad evita la rotación de personal, garantizando estabilidad y sostenibilidad en el ejercicio de sus funciones, trayectoria que además, le da el conocimiento sobre la evolución de los servicios institucionales, desde el punto de vista de la satisfacción de las personas usuarias.

En este sentido, se pueden destacar ejemplos de Contralores de Servicios que mantienen una estabilidad laboral en este cargo, lo que les ha permitido posicionarse de una mejor manera en el alcance de los objetivos del Sistema, entre ellos se puede mencionar al Sr. Juan Carlos Flores, CS del IMAS, quien ha desempeñado por 23 años el cargo de Contralor de Servicios, desde el 24 de noviembre de 1993. En segundo lugar, el Sr. Freddy Morales Contralor de Servicios de JAPDEVA, cuenta con 20 años de experiencia, desde el 10 de marzo de 1995. Además, otros Contralores (as) de Servicios que se nombraron en la década de los noventa, quienes se mantienen en el cargo, son de instituciones como la CNFL, el INDER, RECOPE, el MOPT y el Ministerio de Seguridad Pública.

Si bien los años de servicio, la madurez profesional y laboral, generan un valor agregado importante en el tema, se debe aclarar que para lograr un servicio más efectivo de la Contraloría de Servicios, la resolución de las gestiones presentadas a la CS por las personas usuarias (entendidas como inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones) respecto de la forma o contenido con que se brinda un servicio, no depende de ella, sino de las instancias responsables de brindar los servicios a nivel institucional, unido al interés del jerarca y al posicionamiento interno de la Contraloría de Servicios, quien debe de velar por el cumplimiento e implementación de las recomendaciones emitidas para la mejora de los servicios.

Cumplimiento de la Ley 7600 en el SNCS

En cuanto al tema de la inclusión laboral de personas con algún tipo de discapacidad, se han integrado al Sistema los Contralores de Servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto y la Contralora de Servicios del Archivo Nacional, quienes son personas no videntes, que han logrado posicionarse en su papel institucional, condición física que no ha sido obstáculo para brindar conocimiento, experiencia, aporte, a las personas usuarias de sus respectivas instituciones, así como apoyo al Sistema, en búsqueda de un servicio público más acorde con las necesidades y expectativas ciudadanas.

IV. REFERENCIAS FINALES

Una vez realizado este Estudio, se podría afirmar que las calidades profesionales de quienes ejercen el cargo de Contralor(a) de Servicios en las diferentes instituciones públicas contempladas en el estudio, tienen las condiciones académicas y profesionales que les facultan para el desempeño de sus funciones.

La realidad y principales limitantes en la gestión de las Contralorías de Servicios, van más allá de las calidades profesionales de su recurso humano, existen factores asociados como la falta de apoyo de los jefes, credibilidad en el trabajo que realizan estas instancias, las limitaciones presupuestarias y de recurso humano, que afectan su posicionamiento e impacto a nivel institucional, la comunicación y la coordinación a nivel institucional, el seguimiento a las recomendaciones planteadas para la mejora en la calidad de los servicios, entre otros, factores que deben ser considerados para su fortalecimiento.

Asociado a ello, el papel de la Secretaría Técnica, como administradora del Sistema - a quien le corresponde la gestión, supervisión de sus componentes y asesoría, velando por el adecuado cumplimiento de los objetivos establecidos en el artículo 2 de la Ley- , también es determinante, ya que las limitantes de presupuesto y la necesidad de más recurso humano, no permiten desarrollar todas las acciones que las CS requieren, como un apoyo más directo, visitas y conocimiento in situ de la realidad que enfrentan en sus instituciones.

Esta iniciativa y solicitud de la señora Ministra debe servir como un instrumento de apoyo ante el Consejo de Gobierno y demás Jefes de la administración pública costarricense, para exponerles

y darles a conocer qué es el Sistema, qué significado tienen las Contralorías de Servicios en el ámbito nacional, como las únicas instancias que existen en las cuales las personas usuarias pueden realimentar a la administración sobre las principales falencias y oportunidades de mejora, que fortalezcan el Sistema ya existente.

V. RECOMENDACIÓN PARA EL SEGUIMIENTO

Sería interesante ampliar la temática de este perfil, de modo que se pudieran llegar a analizar aspectos emocionales, psicosociales y de conducta de la persona Contralora de Servicios, por ejemplo, la forma de atender a las personas usuarias que se acercan a las CS para plantear sus gestiones sobre el servicio público recibido, cómo manejan sus emociones en la atención de servicios vulnerables como en el caso del PANI, seguridad pública, entre otros. Lo anterior, se podría plantear en una segunda etapa de este estudio e incluso proyectarse a estudiantes universitarios en carreras afines a esta temática del comportamiento social, quienes podrían realizar su TCU o bien trabajo de grado. Este es un tema ampliamente solicitado por los Contralores de Servicios, debido a la carga emocional que conlleva el desempeño del cargo en instituciones claves de contacto directo con las personas usuarias de los servicios públicos.

Finalmente, se debe trabajar el tema de la capacitación mediante cursos, talleres, seminarios intercambios, entre otros, en temas complementarios a su formación profesional, relacionados directamente con la prestación de los servicios.

VI. ANEXOS

Anexo 1

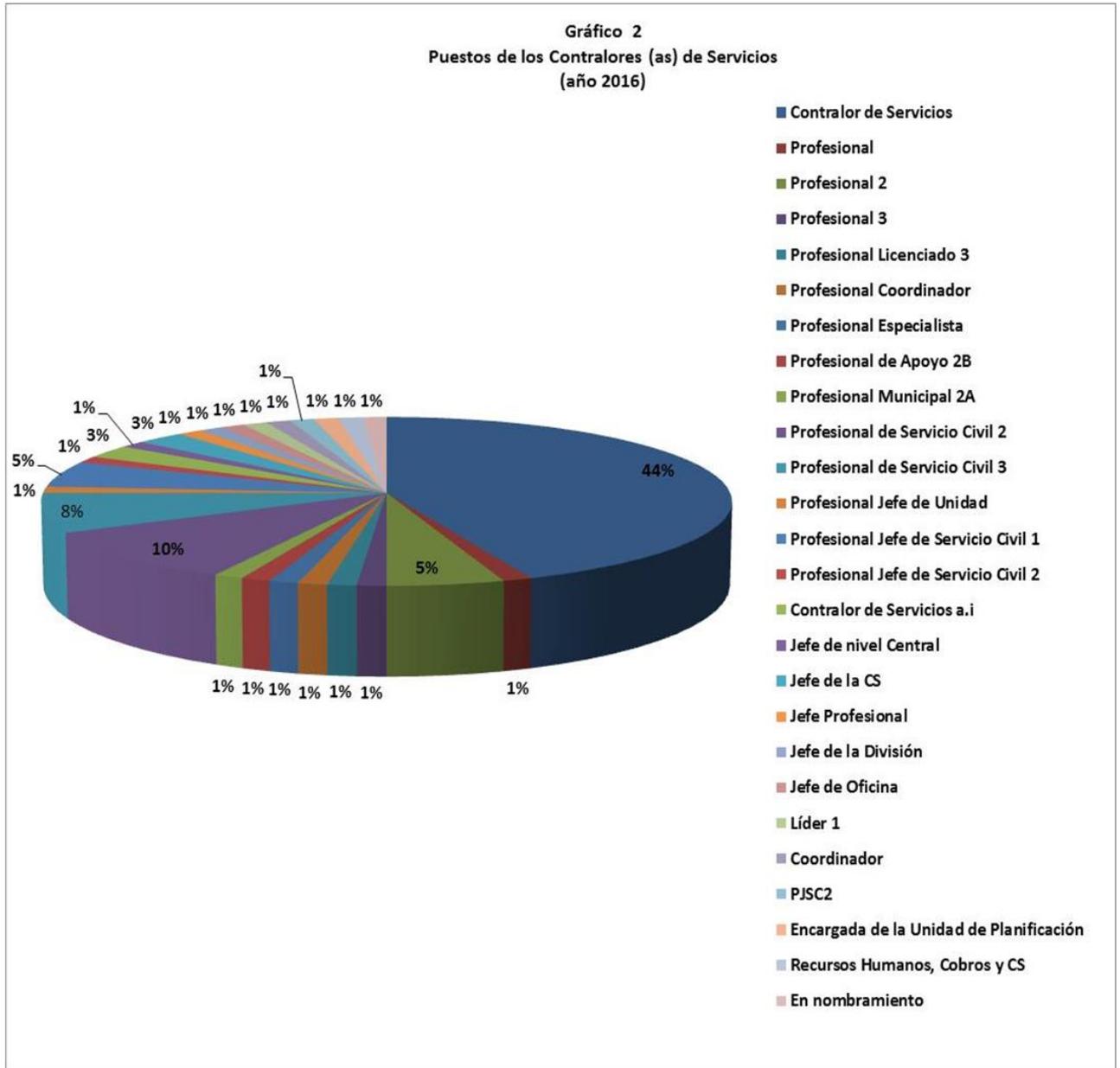
REGISTRO OFICIAL DE LAS CONTRALORÍAS DE SERVICIOS QUE INTEGRAN EL SNCS Abril 2016

1. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP).
2. Banco Nacional de Costa Rica (BNCR).
3. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC).
4. Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.
5. Colegio Universitario de Cartago (CUC).
6. Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE).
7. Comisión Nacional para Préstamos para la Educación (CONAPE).
8. Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A. (CNFL).
9. Consejo de Seguridad Vial (COSEVI).
10. Consejo de Transporte Público (CTP).
11. Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOB).
12. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS).
13. Consejo Nacional de Producción (CNP).
14. Consejo Nacional de Viabilidad (CONAVI).
15. Defensoría de los Habitantes de la República.
16. Dirección General Archivo Nacional (DGAN).
17. Dirección General de Aviación Civil (DGAC).
18. Dirección General de Migración y Extranjería (DGME).
19. Dirección General de Servicio Civil (DGSC).
20. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO).
21. Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. (ESPH).
22. Fondo Nacional de Becas (FONABE).
23. Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO).
24. Imprenta Nacional.
25. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA).
26. Instituto Costarricense de Deporte y la Recreación (ICODER).
27. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), Radiográfica Costarricense S.A., Cablevisión de CR, S.A.
28. Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA).
29. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA).
30. Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP).
31. Instituto Costarricense de Turismo (ICT).
32. Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD).
33. Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).
34. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).
35. Instituto Nacional de Desarrollo Rural (INDER).
36. Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA).
37. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU).
38. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU).
39. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA).

40. Junta Administrativa del Servicio Eléctrico de Cartago (JASEC).
41. Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA).
42. Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur (JUDESUR).
43. Junta de Protección Social de San José (JPS).
44. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG).
45. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE).
46. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).
47. Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ).
48. Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).
49. Ministerio de Educación Pública (MEP).
50. Ministerio de Hacienda.
51. Ministerio de Justicia y Paz.
52. Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT).
53. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).
54. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC).
55. Ministerio de Salud.
56. Ministerio de Seguridad Pública.
57. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS).
58. Municipalidad de Alajuela.
59. Municipalidad de Atenas.
60. Municipalidad de Belén.
61. Municipalidad de Curridabat.
62. Municipalidad de Desamparados.
63. Municipalidad de Goicoechea.
64. Municipalidad de Heredia.
65. Municipalidad de Liberia.
66. Municipalidad de Montes de Oca.
67. Municipalidad de Moravia.
68. Municipalidad de Oreamuno.
69. Municipalidad de Orotina.
70. Municipalidad de Osa.
71. Municipalidad de Pococí.
72. Municipalidad de Puriscal.
73. Municipalidad de San Isidro de Heredia. (inactiva)
74. Municipalidad de San José.
75. Municipalidad de San Rafael de Heredia. (inactiva)
76. Municipalidad de Santa Ana.
77. Municipalidad de Santo Domingo.
78. Municipalidad de Turrialba.
79. Municipalidad de Valverde Vega.
80. Municipalidad de Vázquez de Coronado.
81. Patronato Nacional de Infancia (PANI).
82. Poder Judicial.
83. Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA).
84. Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE).
85. Registro Nacional de la Propiedad.

86. Servicio Fitosanitario del Estado (SFE).
87. Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA - MAG).
88. Sistema de Emergencias 9-1-1.
89. Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC).
90. Tribunal Supremo de Elecciones (TSE).

Anexo 2



Fuente: Elaboración propia a partir de la información suministrada por los 80 Contralores de Servicios del SNCS, marzo 2016.

Anexo 3

**LISTADO DE INSTITUCIONES DEL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE
CON CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Según naturaleza jurídica
Abril 2016⁴**

PODER JUDICIAL (1)	Con CS (1)	Sin CS
1. Corte Suprema de Justicia	X	

PODER LEGISLATIVO (3)	Con CS (1)	Sin CS (2)
1. Asamblea Legislativa		X
2. Contraloría General de la República (CGR)		X
3. Defensoría de los Habitantes	X	

ORGANISMO ELECTORAL (1)	Con CS (1)	Sin CS (1)
1. Tribunal Supremo de Elecciones	X	

PODER EJECUTIVO MINISTERIOS (18)	Con CS (14)	Sin CS (4)
1. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	X	
2. Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	X	
3. Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)		X
4. Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	X	
5. Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	X	
6. Ministerio de Educación Pública (MEP)	X	
7. Ministerio de Gobernación y Policía (MGP)		X
8. Ministerio de Hacienda (MH)	X	
9. Ministerio de Justicia y Paz (MJP)	X	
10. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)	X	
11. Ministerio de la Presidencia		X
12. Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)	X	
13. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)	X	
14. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC)	X	

⁴ **Fuente:** Elaboración propia con base en información suministrada por la Unidad de Estudios Especiales del Área de Modernización del Estado de MIDEPLAN, a febrero del 2016.

15. Ministerio de Salud (MINSA)	X	
16. Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	X	
17. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	X	
18. Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)		X

ÓRGANOS ADSCRITOS A LOS MINISTERIOS (81)	Con CS (19)	Sin CS (62)
1. Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)		
1.1. Instituto Nacional de Innovación Tecnológica Agropecuaria (INTA)	X	
1.2. Junta de Fomento Avícola		X
1.3. Junta de Fomento Porcino		X
1.4. Oficina Nacional de Semillas (ONS)		X
1.5. Secretaría Ejecutiva de Planificación Sectorial Agropecuaria (SEPSA)		X
1.6. Servicio Fitosanitario del Estado (SFE)	X	
1.7. Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA)	X	
2. Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)		
2.1. Centro Costarricense de Producción Cinematográfica		X
2.2. Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer		X
2.3. Centro Nacional de la Música		X
2.4. Comisión Nacional para la Defensa del Idioma		X
2.5. Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven		X
2.6. Dirección General del Archivo Nacional	X	
2.7. Museo de Arte Costarricense		X
2.8. Museo de Arte y Diseño Contemporáneo		X
2.9. Museo Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia		X
2.10. Museo Histórico Cultural Juan Santamaría		X
2.11. Museo Nacional de Costa Rica		X
2.12. Sistema Nacional de Educación Musical (SINEM)		X
2.13. Teatro Nacional (TN)		X
2.14. Teatro Popular Mélico Salazar		X
3. Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)		
3.1. Comisión Nacional del Consumidor (CNC)		X
3.2. Comisión para Promover la Competencia (COPROCOM)		X
3.3. Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET)		X
4. Ministerio de Educación Pública (MEP)		
4.1. Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)		X
4.2. Fondo Nacional de Becas (FONABE)	X	
4.3. Fondo Nacional de Becas de Solidaridad Social		X

4.4. Instituto de Desarrollo Prof. Uladislao Gámez Solano		X
4.5. Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica (PROMECE)		X
5. Ministerio de Gobernación y Policía		
5.1. Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)	X	
5.2. Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)	X	
5.3. Imprenta Nacional	X	
5.4. Tribunal Administrativo Migratorio		X
6. Ministerio de Hacienda		
6.1. Órgano de Normalización Técnica		X
6.2. Tribunal Aduanero Nacional		X
6.3. Tribunal Fiscal Administrativo		X
6.4. Unidad de Coordinación del Proyecto: Limón- Ciudad Puerto		X
6.5. Unidad Ejecutora del Programa de Regularización del Catastro y Registro		X
7. Ministerio de Justicia y Paz		
7.1. Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)		X
7.2. Consejo Nacional de Espectáculos Públicos y Afines		X
7.3. Dirección Nacional de Notariado		X
7.4. Junta Administrativa de los Centros Cívicos		X
7.5. Junta Administrativa del Registro Nacional (Registro Nacional)	X	
7.6. Patronato de Construcciones y Adquisición de Bienes		X
7.7. Procuraduría General de la República (PGR)		X
7.8. Tribunal Registral Administrativo		X
7.9. Unidad Ejecutora del programa para la Prevención de la Violencia y Promoción de la Inclusión Social		X
8. Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)		
8.1. Comisión de Ordenamiento y Manejo de la Cuenca Alta del Río Reventazón (COMCURE)		X
8.2. Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad (CONAGEBIO)		X
8.3. Consejos Regionales Ambientales		X
8.4. Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)	X	
8.5. Junta Directiva del Parque Recreativo Nacional Playas de Manuel Antonio		X
8.6. Parque Marino del Pacífico		X
8.7. Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA)		X
8.8. Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)	X	
8.9. Tribunal Ambiental Administrativo		X
9. Ministerio de la Presidencia		
9.1. Instituto Costarricense Sobre Drogas (ICD)	X	
9.2. Tribunal Administrativo del Servicio Civil		X

10. Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)		
10.1. Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)	X	
10.2. Consejo de Transporte Público (CTP)	X	
10.3. Consejo Nacional de Concesiones (CNC)		X
10.4. Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)	X	
10.5. Consejo Técnico de Aviación Civil (CTAC)	X	
10.6. Tribunal Administrativo de Transporte		X
11. Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)		
11.1. Dirección Ejecutora de Proyectos (DEP)		X
12. Ministerio de Salud		
12.1. Auditoría General de Servicios de Salud		X
12.2. Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología		X
12.3. Consejo Interinstitucional de Atención a la Madre Adolescente		X
12.4. Consejo Nacional de Investigación en Salud (CONIS)		X
12.5. Consejo Técnico de Asistencia Médico Social		X
12.6. Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (CEN-CINAI)		X
12.7. Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)	X	
12.8. Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)	X	
12.9. Junta de Vigilancia de Drogas y Estupefacentes		X
12.10. Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS)		X
12.11. Patronato Nacional de Rehabilitación (PANARE)		X
12.12. Secretaría de Política Nacional de Alimentación y Nutrición (SEPAN)		X
13. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)		
13.1. Consejo de Salud Ocupacional (CSO)		X
13.2. Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS)	X	
13.3. Consejo Nacional de Salarios		X
13.4. Tribunal Administrativo de la Seguridad Social del Régimen de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional		X

ÓRGANOS ADSCRITOS A LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA (3)	Con CS (2)	Sin CS (1)
1. Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias (CNE)	X	
2. Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM)		X
3. Dirección General de Servicio Civil (DGSC)	X	

INSTITUCIONES AUTÓNOMAS (35)	Con CS (16)	Sin CS (19)
1. Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	X	
2. Banco Central de Costa Rica (BCCR)		X
3. Banco Crédito Agrícola de Cartago (BCAC)		X
4. Banco de Costa Rica (BCR)* /		X
5. Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)	X	
6. Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)		X
7. Colegio San Luis Gonzaga de Cartago		X
8. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT)		X
9. Consejo Nacional de Producción (CNP)	X	
10. Instituto Centroamericano de Extensión de la Cultura (ICECU)		X
11. Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (ICAA)	X	
12. Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	X	
13. Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER)		X
14. Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)	X	
15. Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP)	X	
16. Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	X	
17. Instituto de Desarrollo Rural (INDER)	X	
18. Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)		X
19. Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	X	
20. Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	X	
21. Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)		X
22. Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP) */		X
23. Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)	X	
24. Instituto Nacional de Seguros (INS)		X
25. Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)	X	
26. Instituto Tecnológico de Costa Rica (ITCR)		X
27. Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA)	X	
28. Junta de Protección Social (JPS)	X	
29. Patronato Nacional de Ciegos (PANACI)		X
30. Patronato Nacional de Infancia (PANI)	X	
31. Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA) */		X
32. Universidad de Costa Rica (UCR)		X
33. Universidad Estatal a Distancia (UNED)		X
34. Universidad Nacional (UNA)		X
35. Universidad Técnica Nacional (UTN)*/		X

*/El BCR se retira del SNCS según Oficio GG-03-047-2016 de fecha 28-3-16.

*/El INFOCOOP el Contralor de Servicios se acogió a la jubilación, por lo que se hizo la consulta a la institución para conocer qué pasaría con la Contraloría de Servicios, pero no se obtuvo respuesta a la fecha.

*/El SENARA la Contralora de Servicios dejó de fungir en el puesto y la institución no brindó información sobre estado de la CS, se saca por inactividad a partir dic. 2015.

*/ Universidad Técnica Nacional (UTN) se saca a partir dic. 2015, por inactividad, nunca respondió a los requerimientos de la ST del SNCS.

ÓRGANOS ADSCRITOS A INSTITUCIONES AUTÓNOMAS (13)	Con CS (2)	Sin CS (11)
1. Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos turísticos (CIMAT) (al ICT)		X
2. Comisión Reguladora de Turismo (al ICT)		X
3. Cuerpo de Bomberos (al INS)	X	
4. Fondo de Desarrollo de la Provincia de Limón (FODELI) (a JAPDEVA)		X
5. Junta Promotora de Turismo de la Ciudad de Puntarenas (al INCOP)		X
6. Oficina Ejecutora del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo (al ICT)		X
7. Secretaría Técnica de la Redcudi (IMAS)		X
8. Sistema de Emergencias 9-1-1 (al ICE)	X	
9. Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) (al BCCR)		X
10. Superintendencia General de Pensiones (SUPEN) (BCCR)		X
11. Superintendencia General de Seguros (SUGESE) (BCCR)		X
12. Superintendencia General de Valores (SUGEVAL) (BCCR)		X
13. Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) (a la ARESEP)		X

INSTITUCIONES SEMIAUTÓNOMAS (8)	Con CS (5)	Sin CS (3)
1. Colegio Universitario de Cartago (CUC)	X	
2. Colegio Universitario de Limón (CUNLIMON)		X
3. Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI)		X
4. Comisión de Energía Atómica (CEA)		X
5. Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)	X	
6. Instituto Costarricense de Deporte y la Recreación (ICODER)	X	
7. Junta de Desarrollo de la Zona Sur (JUDESUR)	X	
8. Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)	X	

EMPRESAS PÚBLICAS ESTATALES (21)	Con CS (2)	Sin CS (19)
1. Banco de Costa Rica. Corredora de Seguros S.A		X
2. Banco de Costa Rica. Planes de Pensión S.A.		X
3. Banco de Costa Rica. Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.		X
4. Banco de Costa Rica. Valores Puesto de Bolsa S.A.		X
5. Banco Internacional de Costa Rica S.A. (BICSA)		X
6. Banco Nacional Corredora de Seguros S.A		X
7. Banco Nacional Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.		X
8. Banco Nacional Valores S.A.		X

9. Bancrédito Sociedad Agencia de Seguros S.A		X
10. BN Vital Operadora de Pensiones Complementarias S.A.		X
11. Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A. (CNFL)	X	
12. Correos de Costa Rica S.A.		X
13. Editorial Costa Rica (ECR)		X
14. INS Operadora de Pensiones Complementarias S. A.		X
15. INS Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.		X
16. INS Valores S.A.		X
17. INSurance Servicios S.A		X
18. Operadora de Pensiones Complementaria y de Capitalización Laboral de la Caja Costarricense de Seguro Social, S.A		X
19. Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)		X
20. Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE)	X	
21. Sistema Nacional de Radio y Televisión S.A. (SINART)		x

EMPRESAS PÚBLICAS NO ESTATALES (5)	Con CS (1)	Sin CS (4)
1. Banco Popular Operadora de Pensiones Complementarias S.A.* /		X
2. Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A (ESPH)	X	
3. Popular Valores, Puesto de Bolsa S. A.		X
4. Sociedad Administradora de Fondos de Inversión del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A		X
5. Vida Plena Operadora de Pensiones Complementarias S.A.		X

ENTES PÚBLICOS NO ESTATALES (50)	Con CS (3)	Sin CS (47)
1. Academia Nacional de Ciencias		X
2. Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)		X
3. Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC)	X	
4. Casa Hogar de la Tía Tere		X
5. Colegio de Abogados		X
6. Colegio de Bibliotecarios de Costa Rica		X
7. Colegio de Biólogos		X
8. Colegio de Cirujanos Dentistas de Costa Rica		X
9. Colegio de Contadores Privados de Costa Rica		X
10. Colegio de Contadores Públicos de Costa Rica		X
11. Colegio de Enfermeras de Costa Rica		X
12. Colegio de Farmacéuticos		X
13. Colegio de Físicos		X
14. Colegio de Geólogos		X
15. Colegio de Ingenieros Agrónomos de Costa Rica		X
16. Colegio de Ingenieros Químicos y Profesionales Afines		X
17. Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes (COLYPRO)		X

18. Colegio de Médicos Veterinarios		X
19. Colegio de Médicos y Cirujanos		X
20. Colegio de Microbiólogos de Costa Rica		X
21. Colegio de Optometristas de Costa Rica		X
22. Colegio de Periodistas de Costa Rica		X
23. Colegio de Profesionales de Psicología de Costa Rica		X
24. Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica		X
25. Colegio de Profesionales en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales		X
26. Colegio de Profesionales en Criminología de Costa Rica		X
27. Colegio de Profesionales en Informática y Computación		X
28. Colegio de Profesionales en Nutrición		x
29. Colegio de Profesionales en Quiropráctica		X
30. Colegio de Profesionales en Sociología de Costa Rica		X
31. Colegio de Químicos de Costa Rica		X
32. Colegio de Secretariado Profesional de Costa Rica		X
33. Colegio de Terapeutas		X
34. Colegio de Trabajadores Sociales		X
35. Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA)		X
36. Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOOOP)	X	
37. Corporación Arroceras Nacional (CONARROZ)		X
38. Corporación Bananera Nacional S.A (CORBANA)		X
39. Corporación Ganadera Nacional (CORFOGA)		X
40. Corporación Hortícola Nacional		X
41. Ente Costarricense de Acreditación (ECA)		X
42. Fondo de Apoyo para la Educación Superior y Técnica del Puntarenense		X
43. Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE)		X
44. Junta Administrativa del Servicio Eléctrico Municipal de Cartago (JASEC)	X	
45. Junta de Fomento Salinero		X
46. Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional (JUPEMA)		X
47. Junta Nacional de la Cabuya		X
48. Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar (LAICA)		X
49. Oficina Nacional Forestal		X
50. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)		X

ENTES ADMINISTRADORES DE FONDOS PÚBLICOS (1)	Con CS	Sin CS (1)
1. Consejo Rector del Sistema de Banca para el Desarrollo		X

MUNICIPALIDADES (81)	Con CS (23)	Sin CS (58)
1. Municipalidad de Abangares		X
2. Municipalidad de Acosta		X
3. Municipalidad de Aguirre		X
4. Municipalidad de Alajuela	X	
5. Municipalidad de Alajuelita		X
6. Municipalidad de Alvarado		X
7. Municipalidad de Aserrí		X
8. Municipalidad de Atenas	X	
9. Municipalidad de Bagaces		X
10. Municipalidad de Barva		X
11. Municipalidad de Belén	X	
12. Municipalidad de Buenos Aires		X
13. Municipalidad de Cañas		X
14. Municipalidad de Carrillo		X
15. Municipalidad de Cartago		X
16. Municipalidad de Corredores		X
17. Municipalidad de Coto Brus		X
18. Municipalidad de Curridabat	X	
19. Municipalidad de Desamparados	X	
20. Municipalidad de Dota		X
21. Municipalidad de El Guarco		X
22. Municipalidad de Escazú		X
23. Municipalidad de Esparza		X
24. Municipalidad de Flores		X
25. Municipalidad de Garabito		X
26. Municipalidad de Goicoechea	X	
27. Municipalidad de Golfito		X
28. Municipalidad de Grecia		X
29. Municipalidad de Guácimo		X
30. Municipalidad de Guatuso		X
31. Municipalidad de Heredia	X	
32. Municipalidad de Hojancha		X
33. Municipalidad de Jiménez		X
34. Municipalidad de La Cruz		X
35. Municipalidad de La Unión		X
36. Municipalidad de León Cortés		X
37. Municipalidad de Liberia	X	
38. Municipalidad de Limón		X
39. Municipalidad de Los Chiles		X
40. Municipalidad de Matina		X
41. Municipalidad de Montes de Oca	X	
42. Municipalidad de Montes de Oro		X

43. Municipalidad de Mora		X
44. Municipalidad de Moravia	X	
45. Municipalidad de Nandayure		X
46. Municipalidad de Naranjo		X
47. Municipalidad de Nicoya*/		X
48. Municipalidad de Oreamuno	X	
49. Municipalidad de Orotina	X	
50. Municipalidad de Osa	X	
51. Municipalidad de Palmares		X
52. Municipalidad de Paraíso		X
53. Municipalidad de Parrita		X
54. Municipalidad de Pérez Zeledón		X
55. Municipalidad de Poás		X
56. Municipalidad de Pococí	X	
57. Municipalidad de Puntarenas		X
58. Municipalidad de Puriscal	X	
59. Municipalidad de San Carlos		X
60. Municipalidad de San Isidro	X	
61. Municipalidad de San José	X	
62. Municipalidad de San Mateo		X
63. Municipalidad de San Pablo		X
64. Municipalidad de San Rafael	X	
65. Municipalidad de San Ramón		X
66. Municipalidad de Santa Ana	X	
67. Municipalidad de Santa Bárbara		X
68. Municipalidad de Santa Cruz		X
69. Municipalidad de Santo Domingo	X	
70. Municipalidad de Sarapiquí		X
71. Municipalidad de Siquirres		X
72. Municipalidad de Talamanca		X
73. Municipalidad de Tarrazú		X
74. Municipalidad de Tibás		X
75. Municipalidad de Tilarán		X
76. Municipalidad de Turrialba	X	
77. Municipalidad de Turrubares		X
78. Municipalidad de Upala		X
79. Municipalidad de Valverde Vega	X	
80. Municipalidad de Vázquez de Coronado	X	
81. Municipalidad de Zarcero		X

*/La Municipalidad de Nicoya se saca a partir dic 2015, por inactividad, nunca respondió a los requerimientos de la ST del SNCS.

CONCEJOS MUNICIPALES DE DISTRITO (8)	Con CS	Sin CS (8)
1. Concejo Municipal de Distrito de Cervantes		X
2. Concejo Municipal de Distrito de Cóbano		X
3. Concejo Municipal de Distrito de Colorado		X
4. Concejo Municipal de Distrito de Lepanto		X
5. Concejo Municipal de Distrito de Monteverde		X
6. Concejo Municipal de Distrito de Paquera		X
7. Concejo Municipal de Distrito de Peñas Blancas		X
8. Concejo Municipal de Distrito de Tucurrique		X

VII. BIBLIOGRAFÍA

Diario Oficial La Gaceta 173-10 de setiembre 2013, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Diario Oficial La Gaceta 154-10 de agosto 2015, Decreto 39096-PLAN, Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Glosario de términos y expresiones de la gestión de Recursos Humanos del Régimen de Servicio Civil de Costa Rica. Dirección General de Servicio Civil, San José, Costa Rica. Junio 2013.