

San José, 28 de agosto de 2015
DAL 210-2015

Licenciado
Víctor Morales Mora
Ministro de Trabajo y Seguridad Social
Su despacho

Estimado señor Ministro

En cumplimiento a lo preceptuado por la Contraloría General de la República, según Directriz D-1-2005-CO-DFOE, conforme con el inciso E) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, me permito presentarle Informe Final de Gestión, en ocasión de acogerme a mi derecho jubilatorio, a partir del 1° de setiembre de 2015.

Para tal propósito, le estoy presentando documento físico y también por vía digital, el respectivo documento para lo de su cargo. Copia del mismo, al señor Viceministro del Área Laboral, así como para el Director de Gestión de Capital Humano y a la actual Subdirectora de Asuntos Laborales, para lo que corresponda respecto al futuro sucesor de mi puesto.

Aprovecho para agradecerle la confianza depositada en mi persona y deseoso que la gestión a su cargo, transite conforme a los objetivos que la actual Administración Solís Rivera, se ha propuesto para el bienestar de la población laboral costarricense y de todos aquellos migrantes que nos acompañan en el proceso productivo nacional.

Cordialmente

Eugenio Solano Calderón
Director de Asuntos Laborales

c. Harold Villegas R., Viceministro de Trabajo, Área Laboral y Economía Social Solidaria
Mario Enrique Bolaños R., Director Gestión Capital Humano
Eugenia Segura F., Subdirectora de Asuntos Laborales

INFORME FINAL DE GESTION

Mayo 2014- Agosto 2015

EUGENIO SOLANO CALDERON

DIRECTOR ASUNTOS LABORALES

Presentación

En acato a las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe Final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE, presento el siguiente informe de gestión en mi desempeño como Director de Asuntos Laborales de mayo 2014 a agosto 2015 el cual contiene lo siguiente:

RESUMEN EJECUTIVO

- **Funciones y estructura de la Dirección de Asuntos Laborales**, misma que considera la Dirección, Sub-dirección y los Departamentos de Organizaciones Sociales, Relaciones de Trabajo, Resolución Alternativa de Conflictos, Coordinación Técnica y Evaluación y Análisis.
- **Estado de la autoevaluación de Control Interno y valoración de riesgo de la Dirección:** Se presenta un detalle de la evaluación del sistema de control interno y valoración de riesgo del periodo 2014 con el detalle del resultado por parámetro de cumplimiento.
- **Resultados de la Gestión**
 - Funcionamiento del Sistema de Agenda Electrónica (SAE)
 - Reuniones de coordinación con la Dirección de Inspección del Trabajo para clarificar las áreas de competencia de ambas Direcciones (Asuntos Laborales –Inspección del Trabajo).
 - Capacitación a funcionarios sobre la calidad en la atención del usuario.
 - Se realizaron actividades de seguimiento y capacitación en las oficinas regionales de trabajo para asesoría en materia laboral y manejo del sistema de casos a los conciliadores,
 - Acciones de diálogo social, a través de la atención de negociación y homologación de convenciones colectivas, arreglos directos, así como el apoyo o acompañamiento en diferentes procesos de negociación sobre temas laborales varios.
 - Firma de Convenio con el Instituto de Fomento Cooperativo, a fin de fortalecer el proyecto de digitalización de expedientes en el Departamento de Organizaciones Sociales.

Elaboración del manual de procedimientos en materia registral, en organizaciones cooperativas.

Atención de asesoría, cálculo de prestaciones, conciliaciones individuales y registro de organizaciones sociales.

- **Cambios de ordenamiento jurídico que incidieron en el quehacer de la Dirección en el periodo que nos ocupa.**

Se presenta una referencia con lo acaecido en torno al proyecto de reforma procesal laboral.

- **Estado del cumplimiento de las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna.** Durante este periodo se dio inicio en el mes de abril de 2015, un estudio de Auditoría en los servicios de asesoría, cálculo de prestaciones y conciliación individual, mismo que a la fecha se encuentra en proceso sin que se haya hecho de conocimiento, el resultado correspondiente ante esta Dirección.

- **Bienes Entregados.** Se incluye listado de bienes que están a mi nombre

I. Dirección de Asuntos Laborales

Dentro de las competencias que la Ley Orgánica le da a la Dirección de Asuntos Laborales se encuentran entre otras:

Artículo 39.-a) Mantener un estudio constante sobre los conflictos de trabajo que se presenten, analizando sus causas y proponiendo los medios adecuados para evitarlos en el futuro o para hacer menos graves sus consecuencias;

b) Intervenir amigablemente en los conflictos de trabajo con el objeto de tratar de solucionarlo;

c) Mantenerse en contacto con las organizaciones gremiales de patronos y de trabajadores, en todo lo que tenga atinencia con sus respectivas relaciones;

d) Revisar las convenciones colectivas de trabajo, haciendo las indicaciones correspondientes para que se ajusten a la ley;

e) Llevar a cabo los trabajos preparatorios encaminados a declarar la obligatoriedad de los convenios colectivos de trabajo;

f) Convocar a los patronos y trabajadores con el propósito de celebrar la convención colectiva de trabajo que debiere ser elevada a la categoría de contrato ley, o con el fin de revisar los contratos de esta especie;

g) Asesorar a los trabajadores, únicamente en cuanto al derecho que les asista para reclamar judicialmente derechos sociales y respecto de la forma de entablar la acción correspondiente.

Artículo 40.-Llevar un archivo de todos los convenios colectivos que se celebren en el país, manteniendo un estudio constante del estado de los mismos.

Artículo 41.-Igualmente le corresponderá capacitar a patronos y trabajadores en cuanto a la naturaleza, efectos y ventajas de la contratación colectiva, procurando que las partes interesadas se sirvan de ese instrumento como vehículo de paz social en las relaciones de trabajo.

Artículo 42.De toda convención colectiva que se celebre, quedan obligadas las partes a depositar en esta Oficina una copia de la misma debidamente firmada, así como de

cualquier revisión que se hiciera. Igualmente, la denuncia que se formule de una convención, deberá ser comunicada a esta Oficina.

Artículo 43.-En los conflictos de trabajo que se presenten entre patronos y trabajadores, o entre éstos, podrá intervenir esta Oficina, a fin de prevenir su desarrollo o lograr la conciliación extrajudicial, si ya se hubieren suscitado, a requerimiento de cualquiera de las partes interesadas. Para tal efecto, citará a una comparecencia en la cual oirá a las partes en conflicto o bien a sus representantes con poderes legales suficientes, luego les propondrá medios de solución de acuerdo con las leyes de trabajo. De todo eso, en la misma comparecencia, se levantará un acta, que será firmada por los presentes. Si alguna de las partes no firma se dejará constancia de ello. En el caso de que los conflictos de trabajo sean individuales, también se levantará un acta cuando no comparezca alguna de las partes citadas.

(Este segundo párrafo fue así reformado por el artículo 5º de la ley No.7360 del 4 de noviembre de 1993)

Artículo 44.-Las partes involucradas en el reclamo indicado en el artículo anterior serán debidamente citadas a una comparecencia. Si alguna de ellas no concurre, a solicitud de la contraria, se dispondrá una segunda citación, pero de continuar su inasistencia, la Oficina dará por concluida su intervención, salvo que la parte que haya asistido solicite, expresamente, una tercera convocatoria. Las citaciones respecto del patrono se harán bajo el apercibimiento de que, si no concurre, de conformidad con el artículo siguiente, se presumirán como ciertos los hechos en que se fundamenta el reclamo; en cuanto al trabajador se procederá en igual sentido, en relación con los hechos de descargo que aduzca el patrono.

(Así reformado por el artículo 5º de la ley No.7360 del 4 de noviembre de 1993)

Artículo 45.-Cuando se trate de conflictos individuales de trabajo, el acta final de comparecencia, que se levante con la sola presencia de una de las partes, tendrá, respecto de la otra, el carácter de prueba muy calificada para todos los efectos.

Artículo 47.-Tendrá a su cargo fundamentalmente el fomento y contralor de las organizaciones sindicales. Para tal efecto, deberá desarrollar un programa de cultura sindical, capacitando a trabajadores y patronos en cuanto al objeto y naturaleza de dichas organizaciones.

Artículo 48.-En la consecución de sus fines, empleará como medios de acción: conferencias, seminarios, publicaciones, ilustraciones, y cualesquiera otros semejantes.

Artículo 49.-Además le corresponde:

- a) Llevar el registro de los sindicatos, federaciones y confederaciones que se constituyan;
- b) Realizar las comprobaciones previas a la inscripción de organizaciones sindicales, así como aprobar sus estatutos, cuando sea del caso;
- c) Intervenir conciliatoriamente en los conflictos intergremiales que se susciten entre organizaciones sindicales, sobre la titularidad de la convención colectiva, o sobre la representación profesional de los sindicatos en la empresa;
- d) Realizar y rendir los informes previos a la disolución de organizaciones sindicales, que le sean solicitados por la autoridad competente;
- e) Sellar y autorizar los libros de contabilidad y otros que deban llevar las organizaciones sindicales; y
- f) Supervigilar y orientar la inversión de los fondos y recursos de las organizaciones sindicales y estudiar las normas conducentes a un contralor eficaz.

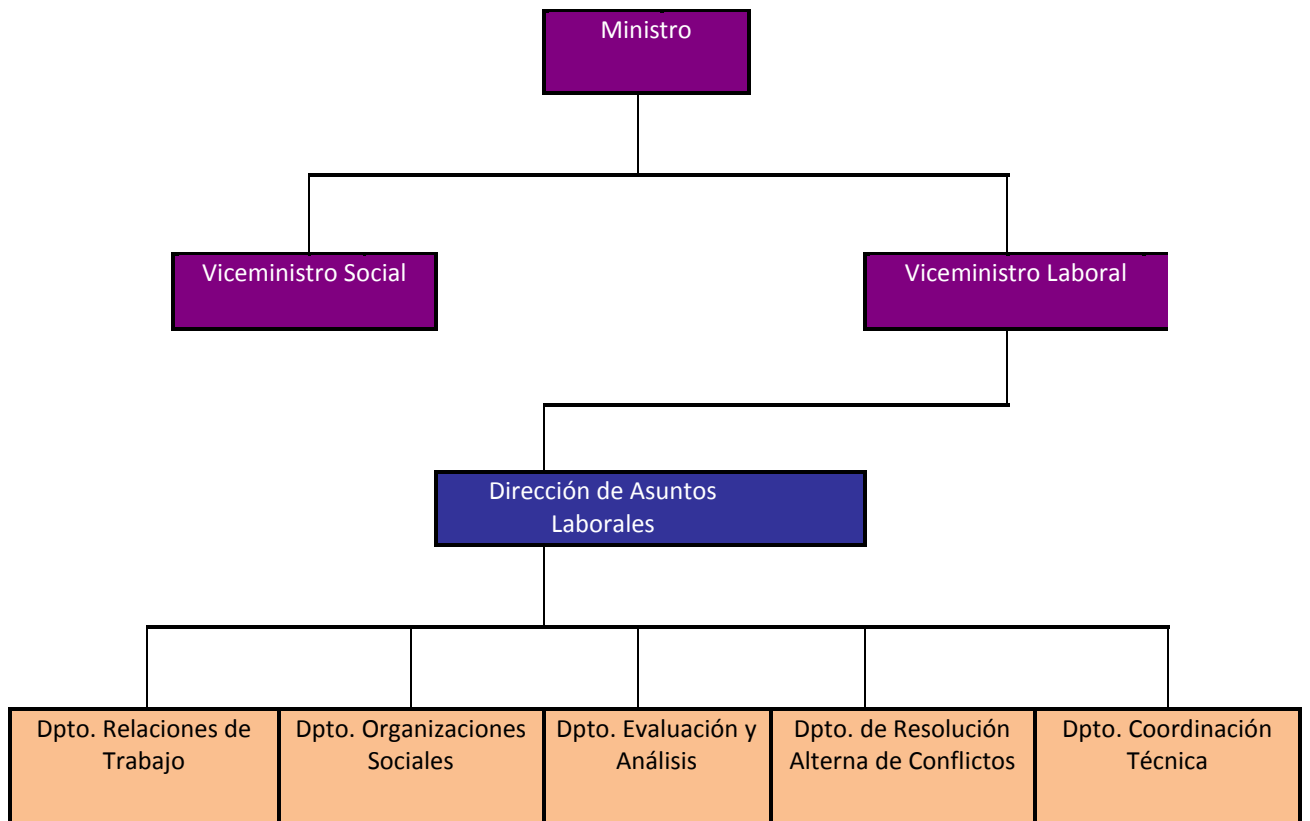
Artículo 50.-Colaborará esta Oficina con las organizaciones sindicales, en todo lo que se refiera a su constitución y funciones, cuando así le sea solicitado, procurando otorgarles los medios necesarios para su mantenimiento, incluso, de ser posible, el aporte económico, cuando así se requiera.

Artículo 51.-En todo caso de disolución de una organización sindical, el Jefe de esta Oficina actuará como Presidente de la Junta Liquidadora que se nombre.

Además de estas funciones tenemos lo establecido en los artículos 57 y concordantes, 504, 505 del Código de Trabajo, respecto a los Arreglos Directos y las Convenciones Colectivas y lo referente a la conformación de Comités de Trabajadores para la implementación de Reglamentos Interiores de Trabajo.

Por otra parte en lo que atañe a la labor de conciliación laboral individual, se tiene la Ley 7727, Ley de Resolución Alternativa de Conflictos y Promoción de la Paz Social.

II. Organigrama DAL



III. Sistema de Control Interno

El Sistema de control interno es reconocido como una herramienta para que la administración de todo tipo de Institución, obtenga una seguridad razonable sobre el cumplimiento de los objetivos y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. Es decir el control interno se ha perfilado como un mecanismo idóneo para apoyar los procesos de administración y se integra a una adecuada rendición de cuentas.

En ese ámbito, el concepto de control interno y su utilidad para guiar las operaciones ha ido calando paulatinamente, integrándose en los procesos y en la cultura de la Dirección de Asuntos Laborales que hoy represento.

Por lo tanto, siendo respetuosos con las exigencias contenidas en la Ley General de Control Interno, Normas de Control Interno para el Sector Público, directrices, lineamientos, y demás normativa conexas, la Dirección de Asuntos Laborales, llevó a cabo el proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2014 y Evaluación del Sistema Específico de Valoración de Riesgos 2015.

Autoevaluación del Control Interno

La autoevaluación del control interno para el periodo 2014, incorpora un elemento de control, basado en un conjunto de mecanismos de verificación y evaluación que determinan el cumplimiento y efectividad de los controles existentes en los procesos que operan en la Dirección, permitiendo emprender las acciones de mejora del control requerido.

De acuerdo con la metodología utilizada la autoevaluación brindó una visión global del Sistema de Control Interno, permitiendo identificar el estado de desarrollo en que se encuentran cada uno de las características que integra el componente funcional "Actividades de Control", a saber: Características de Actividades de Control, Alcance de las Actividades de Control, Formalidad de Actividades de Control, Aplicación de las Actividades de Control, seguimiento y resultado general obtenido en Actividades de Control, los cuales interactúan entre sí para promover el logro de los objetivos.

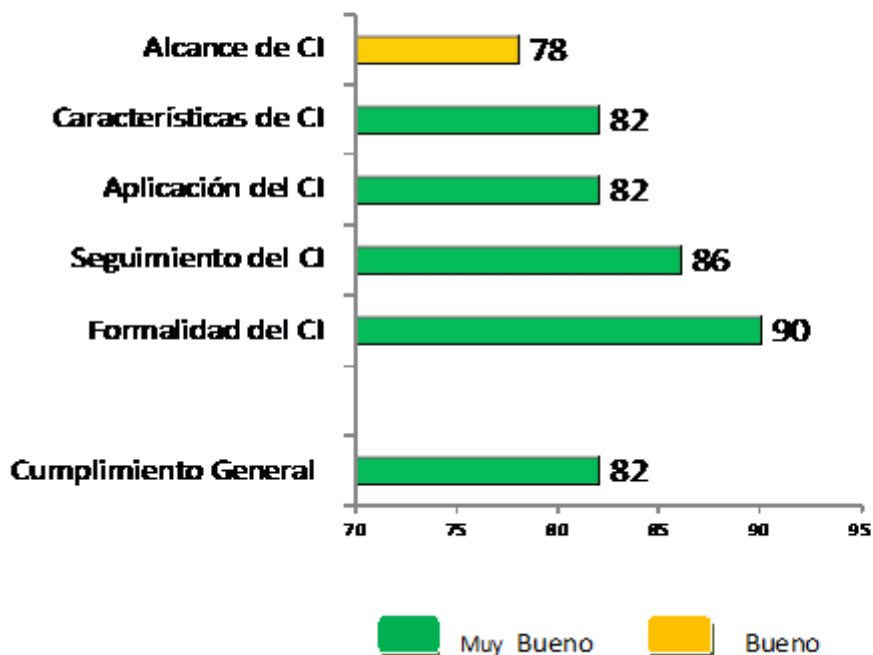
La Dirección de Asuntos Laborales, con la participación en dicho proceso de autoevaluación, de los Dpto. de Relaciones Laborales, Organizaciones Sociales y Resolución Alternativa de Conflicto, mostró un resultado de observancia a las actividades del control de 80% que corresponde a un cumplimiento que expresa en la gestión diaria un compromiso con el control interno; esto incluye acciones concretas de apoyo al funcionamiento y fortalecimiento del mismo.

este resultado tiene en consideración que se han formalizado las responsabilidades, deberes, competencias y funciones de los funcionarios en los distintos procesos, está determinada la designación de funcionarios con el nivel jerárquico adecuado para aprobar el servicio generado en cada área; se cuentan con manuales de procedimientos e instrumentos automatizados en las actividades es decir, los controles son de aplicación real, congruentes con el marco jurídico y técnico que propicia la consecución de los objetivos.

Se determina la claridad que tienen todos sus funcionarios sobre la importancia del control interno, para la consecución de los objetivos establecidos por cada unidad administrativa que integra la Dirección de Asuntos Laborales.

Tal como indicó la autoevaluación, se llevo a cabo en los atributos que completan el componente de control interno, es decir, la formalidad, el seguimiento, alcance, aplicabilidad y las características de integridad, mismos que fueron evaluados en virtud de verificar los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad, generando un resultado de 82% de muy bueno, seguidamente se muestran los siguientes resultados en detalle:

Gráfico. No. 1 COSTA RICA, MTSS, Dirección de Asuntos Laborales, Autoevaluación del Sistema de Control Interno, por parámetro de cumplimiento,



Valoración de Riesgos

El proceso de valoración de riesgos, atendiendo las responsabilidades legales consignadas en los artículos 14 y 18 de la Ley General de Control Interno, va integrándose como una herramienta para mejorar la gestión institucional y el cumplimiento de sus objetivos.

El nivel de riesgo en general correspondiente a esta Dirección de Asuntos Laborales, para el periodo 2015, determino un nivel del 49% clasificado como riesgo moderado que requieren de comprobaciones periódicas para asegurar que se mantienen la eficiencia de las medidas de control orientadas a minimizar el impacto

Este nivel de riesgo está definido sobre las probabilidades de eventos que puedan afectar los tiempos en la atención de los trámites registrales que hacen las organizaciones sociales, dado el Incremento en la cantidad y complejidad de organizaciones sociales que se registran y por consiguiente de trámites, con recurso humano especializado insuficiente en número para la atención la demanda acorde con los plazos establecidos.

Probabilidad de que con el presupuesto asignado al Programa 731 no se logre cumplir las metas establecidas, acompañado de una Inadecuada asignación del presupuesto por partidas entre unidades que conforman el programa.

Se identifica además una posibilidad baja de pérdida de la información contenida en las bases de datos: FileMaster, que alberga la información de todas las organizaciones sociales registradas desde la constitución y partir de allí de todos los movimientos (renovación de órganos directivos, nóminas de afiliación, modificaciones estatutarias, fusiones, disoluciones, entre otros y registro del ingreso de las solicitudes formuladas diariamente).

Teniendo presente que Laserfiche, contiene todos los expedientes digitalizados de las cooperativas, lo que permite agilizar los procesos de consulta de usuarios internos en el proceso registral y externos, cuando requieren consultar sus expedientes. Se debe mitigar la posibilidad de pérdida de la información contenida en los equipos de cómputo cuando por alguna razón se tengan que sacar de circulación, debido a los fallos generales de los servidores por sobrecargas eléctricas, antigüedad, capacidad instalada, falta de mantenimiento adecuado u otras causas y no existan los respaldos actualizados.

Por otra parte, se presenta la probabilidad de brindar un criterio técnico insuficiente, dadas las diferencias de criterios emitidos por las Salas Segunda y Constitucional respecto de los criterios jurídicos emitidos por la Dirección de Asuntos Jurídicos, que son de obligado acatamiento por la Directriz de Unificación de Criterios.

Una vez concluidas las fases de identificación y evaluación del riesgo, con base en el análisis de probabilidad e impacto frente a los controles existentes, se determinan los riesgos que requieren un plan de actividades para su tratamiento, de manera que permita aumentar el cumplimiento de objetivos y reducir los riesgos prioritarios dando cumplimiento a los siguientes objetivos de mejora.

Objetivo de Mejora	Actividad de Mejora	Responsable
Mejorar la atención a usuarios	Implementar el instrumento de recolección de información sobre atención al cliente, y negociación de derechos laborales irrenunciables.	Resolución Alternativa de Conflicto
Fortalecer la capacidad de gestión mejorando los procesos de conciliación, asesoría y cálculo de prestaciones.	Regionalización del sistema de casos.	Relaciones Laborales y RAC
	Monitoreo de actividades de asesoría y conciliación a nivel nacional a través de una herramienta de reporte y analítica.	Dto. De Evaluación y Análisis.
	Elaboración de manuales de procedimiento.	Organizaciones Sociales y Relaciones del Trabajo.
	Solicitar al Programa Presupuestario formalizar una metodología con una adecuada asignación con criterio técnico	
	Gestionar la contratación de servicios de mantenimiento de los sistemas.	Organizaciones Sociales, Relaciones del Trabajo y Dto. De Evaluación y Análisis.
	Realizar gestiones ante la Dirección de Gestión de Capital Humano del MTSS para obtener capacitación a fin de mejorar el servicio al cliente.	RAC

IV. Resultados de la Gestión

1. Mejora en los servicios y la gestión

La prestación de los servicios públicos exige siempre una mejora constante; en este sentido la calidad como estrategia para satisfacer las necesidades de los usuarios no se refiere únicamente al servicio en sí mismo, sino que engloba también el aspecto organizacional y gerencial, es por ello que de mayo 2014 a agosto 2015, desde esta Dirección se han impulsado una serie de acciones encaminadas a mejorar los servicios y la capacidad de gestión:

- Se evalúa el funcionamiento del Sistema de Agenda Electrónica (SAE), diagnosticándose una serie de limitaciones y se procede al desarrollo de una nueva interfaz de utilización más simple para el usuario.
- De igual manera y con el fin de lograr un mejor aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros, a nivel administrativo se llevan a cabo reuniones de coordinación con la Dirección de Inspección del Trabajo para clarificar las áreas de competencia , técnica y administrativa, de ambas Direcciones (Asuntos Laborales –Inspección del Trabajo), en el trabajo diario de la Oficinas Regionales de Trabajo y se toman decisiones al respecto, de manera que se dé un mejor ordenamiento de la labor administrativa y técnica en esas oficinas en lo que se refiere a la labor de conciliación, aspecto que influye directamente en la mejora del servicio al usuario.
- Se realizó una capacitación para 26 funcionarios que atienden público sobre la calidad en la atención del usuario, con el fin de mitigar el estrés laboral que genera la actividad diaria que desarrollan los Departamentos que conforman esta Dirección, y por ende, alcanzar mejores niveles de eficiencia en la atención de nuestros usuarios en esos servicios.
- Se realizaron visitas a las oficinas regionales con el propósito de brindar asesoría en materia laboral a los conciliadores, así como en materia del sistema informático de conciliación. Lo anterior a fin de fortalecer la seguridad jurídica en la atención al usuario, brindando criterios uniformes, que garanticen una mayor confiabilidad y certeza en la asesoría y estimación de derechos. Asimismo y siempre con la importante gestión del Departamento de Coordinación Técnica, permanentemente se está verificando la atención de consultas laborales de nuestros conciliadores y asesores laborales, a través de las vías digitales correspondientes.

- Consecuentes con el interés de la actual Administración y en respuesta a la demanda creciente, relativa a la conflictividad socio laboral, en el marco del compromiso adquirido por el Gobierno de la República con el Programa Trabajo Decente, se han implementado acciones de diálogo social, a través de la atención de negociación y revisión de convenciones colectivas, tanto en el sector público como privado, arreglos directos, así como el apoyo y acompañamiento conciliatorio en diferentes procesos de negociación de agendas laborales contentivas de diversos temas propios de la dinámica de los conflictos de trabajo, que son de vital importancia. No debemos olvidar, que es en estas instancias es donde se regulan las condiciones de trabajo y los derechos tanto individuales como colectivos de los trabajadores y de los sindicatos evitando que este tipo de conflictos, no se agudicen y desemboquen en el estallido de huelgas.
Para el abordaje de este tipo de conflictos colectivos, se ha trabajado, en forma muy intensa y coordinada, con los Despachos del señor Ministro y del señor Viceministro del Área Laboral.
- En lo que respecta a la atención de las organizaciones sociales y con el fin de facilitar un mejor servicio y contar con herramientas para la toma de decisiones, durante el 2014 se firmó un Convenio con el Instituto de Fomento Cooperativo, a fin de fortalecer el proyecto de digitalización de expedientes. De igual manera se dio inicio a la actualización del sistema File Master de Organizaciones Sociales garantizando la calidad y veracidad de la información. Además, se da una revisión de los indicadores de gestión y se incorporan nuevos, de manera que se fortalece la información para la toma de decisiones y se garantiza el suministro de datos en el sistema, acordes con las variables que se solicita a nivel institucional y de otros entes afines al tema del registro de organizaciones laborales
- Se concluyó, en el Departamento de Organizaciones Sociales, con la elaboración del manual de procedimientos de las cooperativas, mismo que fue avalado por la Dirección de Planificación de este Ministerio, mediante Oficio.DGPT-005-2015. Este manual coadyuva a una atención más dinámica, eficiente y con mayor seguridad jurídica para los trámites que solicitan las Cooperativas, ya que se cuenta con criterios y procedimientos colegiadamente uniformados.
- Finalmente y como fortalecimiento de una gestión transparente, se impulsan acciones de sistematización de información para la toma de decisiones, mejorando las capacidades de los procesos internos, logrando mayor eficiencia y eficacia en los recursos que se asignan a la Dirección.

2. Gestión operativa

Alineados a las competencias que por Ley tiene esta Dirección y con los objetivos institucionales, la labor operativa se orienta, fundamentalmente, en el fomento de una cultura de cumplimiento de derechos laborales y el consecuente fortalecimiento del dialogo social para procurar el efectivo tutelaje, de los derechos laborales de la población trabajadora del país sean nacionales o migrantes.

Respecto a la población migrante, consecuentes con las dificultades que experimentan estos trabajadores para su acceso a la justicia laboral, se promovió un acercamiento con el Poder Judicial, a los efectos de unificar criterios sobre procedimientos y derecho sustantivo, que permita una atención, en estrados judiciales y administrativos, más humana, digna y efectiva.

En seguimiento al tema de Diálogo Social, durante el año 2014 al primer semestre 2015 se atendieron 409 reuniones de negociación colectiva y atención de conflictos colectivos, se firmaron 15 convenciones colectivas que benefician a 15329 personas trabajadoras (11021 hombres y 4308 mujeres), 67 Arreglos Directos que cubren a 18169 trabajadores (15313 hombres y 2856 mujeres), con ello se procura una plataforma para el logro de acuerdos en mejora de las condiciones laborales, así como para garantizar la armonía entre las partes trabajadora y empleadora.

- **Inscripción de organizaciones sociales :**

En el año 2014 se presentaron un total de 4.915 solicitudes de inscripción de órganos directivos, de los cuales 3.179 resultaron debidamente acreditados, lo que representa un 65% de órganos directivos con emisión de personería jurídica, un 18% superior a la meta planteada para este periodo.

Para el primer semestre del año 2015, se inscribieron un 1.581, un 67.54 % de los órganos directivos de las diferentes organizaciones sociales. En este aspecto la meta se alcanzó en un 122.8%.

Este logro es producto de una asesoría y acompañamiento constante en materia registral por parte de los asesores del Departamento de Organizaciones Sociales, con el consecuente beneficio en la población costarricense organizada por medio de Sindicatos, Cooperativas, Asociaciones Solidaristas, Centros Agrícolas Cantonales, Comités Ferias del Agricultor y Sociedades Anónimas Laborales, las cuales pueden

ejercer todas sus transacciones jurídicas, económicas, administrativas, etc., como en derecho corresponde.

Del total de estudios solicitados para inscripción, se registraron 13479 de los trámites solicitados, gracias a la capacitación y asesoría que se realizan de manera permanente con diversas organizaciones y que culminan en un porcentaje mayor de inscripciones respecto a las prevenciones realizadas. En esto, se procura capacitar mejor a los cuerpos administrativos de las organizaciones en materia de procedimientos y requisitos a presentar ante este Departamento, toda vez que la experiencia ha venido demostrando que muchas organizaciones presentan sus documentos en forma incompleta o imprecisa, lo cual dificulta la agilidad de los procesos registrales.

Es importante mencionar que las organizaciones cooperativas, atendidas y registradas cuentan a la fecha con un expediente electrónico, el cual puede ser consultado por las organizaciones, facilitando de esta manera el acceso a la información y la oportunidad de la misma.

Cabe señalar que el Departamento de Organizaciones Sociales paralelo a este registro, realiza una serie de acciones tendientes a facilitarle a las organizaciones su diario accionar, entre las cuales resalta la emisión de certificaciones para que las organizaciones puedan realizar sus trámites y transacciones, entre el 2014 y primer semestre 2015 se emitieron 92610 certificaciones.

- **Asesoría laboral y conciliación individual.**

En lo que respecta a la asesoría laboral y conciliación individual, a través de los Departamentos de Relaciones de Trabajo y Resolución Alternativa de Conflictos, se atendieron un total de 152.648 usuarios, en los servicios de asesoría y cálculo a nivel nacional y 15.955 solicitudes de conciliación que generaron 18.716 audiencias de conciliación en las que se logró transar un monto de ¢8.172.010.206,86.

Es importante señalar que en este grupo de usuarios atendidos, se incluyen grupos afectados por cierres de empresas, a los cuales no solo se les brindó un cálculo de prestaciones sino que también se hicieron coordinaciones con la Dirección de Empleo, a fin de brindarles una atención más integral, a los efectos de que esa Dirección facilitara los servicios de intermediación laboral que le corresponde.

Paralelo a la asesoría laboral que brinda de manera personalizada, la Dirección de Asuntos Laborales, a través del Call Center, atendió en este periodo a 59.022 usuarios,

asesorándolos sobre procesos laborales e informando sobre diferentes temas relativos al mercado de trabajo y la legislación laboral.

- **Limitaciones**

No obstante todos los logros mencionados, es importante señalar que, por problemas de índole presupuestario, en este momento se presentan una serie de limitaciones en lo que se refiere al mantenimiento del Sistema de Citas, mismo que necesita una serie de mejoras sin que las mismas se hayan podido concretar por falta de financiamiento. Se están realizando las previsiones presupuestarias 2016 para retomar esta necesidad.

De igual manera las limitantes de recurso humano, versus la demanda creciente del servicio, ha provocado que las listas de espera para las citas de cálculo de prestaciones y conciliación, se prolonguen y a nivel de Oficinas Regionales, el escaso recurso humano, no permite atender en forma satisfactoria, toda la demanda de servicios, incluso en algunas oficinas regionales no se cuenta con conciliadores, dejando sin atención a segmentos importantes de población laboral que requieren el servicio.

En el caso del servicio prestado por el "Call Center", el mismo ha ido presentando una marcada disminución en la atención respecto a los años anteriores, esto causado por la disminución del recurso humano en ese servicio, así como a varias caídas del sistema que durante el año ha presentado esta línea, por lo cual se hace necesario la actualización del sistema y la reinstalación del mismo en un nuevo servidor, que garantice la permanencia del servicio

3. Proyectos en proceso.

Seguimiento del proyecto de digitalización de expedientes de Organizaciones Sociales.

Se ha iniciado algunas coordinaciones con las Confederaciones para analizar la viabilidad de digitalizar los expedientes de los sindicatos. Es necesario buscar recursos para este proyecto.

Mejoramiento del Sistema de Agenda Electrónico SAE: Se debe realizar una evaluación del funcionamiento actual del SAE y determinar las mejoras a realizar, así como el presupuesto necesario.

Mantenimiento de los Sistemas File Master: En este segundo semestre 2015 se dio inicio a la ejecución del contrato de mantenimiento de los sistemas File Master y queda pendiente el trámite de ampliación del mismo, para cubrir los requerimientos.

Formalización de manuales de procedimiento: Quedan pendientes los manuales de atención de convenciones colectivas, atención de registro de sindicatos y Centros Agrícolas cantonales y Ferias del Agricultor.

4. Cambios de ordenamiento jurídico que incidieron en el quehacer de la Dirección en el periodo que nos ocupa.

Si bien formalmente no existió una norma de carácter laboral que modificara o tuviera incidencia en las competencias de la Dirección de Asuntos Laborales, el levantamiento del veto de la Ley de Reforma Procesal Laboral que se dio en diciembre del 2014 y la consiguiente incertidumbre que se produjo con la acción de inconstitucionalidad planteada contra el levantamiento del veto, aunado a que la misma ley daba un plazo de 18 meses para su implementación, que no se suspendían por existir una acción de inconstitucionalidad, nos obligó, como la Dirección más afectada por las reformas que allí se planteaban, a realizar trabajos preparatorios tendentes a visualizar la nueva estructura que debíamos tener, además se conformó una comisión institucional que trabajara al respecto y se prepararon varias ponencias para dar capacitación al personal en todo el país, todo tendente a estar preparados en caso de que no se declarara inconstitucional el veto planteado y se diera luz verde a la Reforma, hecho que no se dio. En todo caso, queda un importante y valioso avance en materia de abordaje a este tema, desde la perspectiva del derecho sustantivo y procesal, así como un documento de propuesta de estructura de la Dirección, de cara a los nuevos retos que planteaba dicha Reforma Procesal.

5. Estado de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna a la Dirección

Durante el año 2014 no se realizaron estudios de Auditoría en esta Dirección, en el año 2015 se inicia estudio referente a los servicios de asesoría y conciliación, mismo que a la fecha, esa instancia no ha concluido y por ende no se dispone de las recomendaciones o consideraciones que se llegaren a estimar. por parte de aquella dependencia.

VII BIENES ENTREGADOS

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL
Unidad de Control de Activos

UCA-PI-01
BOLETA DE RESPONSABILIDAD DE BIENES

Fecha: 14-08-2015

Programa:
731_____

Subprograma:_____

Señores:
Unidad de Control de Activos – Proveduría Institucional

El funcionario Eugenio Solano Calderón, ha sido destacado en esta Unidad, por lo cual hago de su conocimiento que los siguientes bienes estarán bajo su responsabilidad, hasta tanto cesen sus labores en este Departamento.

PATRIMONIO N°	DESCRIPCIÓN DEL BIEN				ESTADO DEL BIEN		
	CLASE	MARCA	MODELO	SERIE	BUENO	REGULAR	MAL O
965467	Arturito	--	--	--	X		
02120001882	Silla giratoria	--	--	--	X		
966512	Silla con brazos	--	--	--	X		
966644	Silla con brazos	--	--	--	X		
966716	Silla con brazos	--	--	--	X		
952803	Biblioteca de madera	--	--	--	X		
965446	Archivo 4 gavetas color vino	--	--	--	X		
965466	Archivo 4 gavetas color vino	--	--	--	X		
975275	fax	panasonic	KX-FHD332	7BABA145869	X		
964252	teléfono	NITSUKO	DX 2E-	-2.3	X		

		(WH)	24BTUXH				
969155	Sillón grande	---	--	--	X		
969154	Sillón pequeño	--	--	--	X		
969153	Sillón pequeño	--	--	--	X		
969156	Mesita de los sillones	--	--	--	X		
02120002083	Sumadora	--	--	--	X		
Sin patrimonio	Ventilador de pie-color negro	LASKO	RAGRAY 2524	--	X	----	-- --

951026	Armario de madera 2 puertas	--	--	--		X	
952907	Armario de madera 2 puertas	--	--	--		X	
962234	Archivo de metal 4 gavetas	Metalín S.A.	--	--	X		
953110	Archivo 4 gavetas	--	--	--		X	
974372	Biblioteca 3 divisiones	--	--	--	X		
952893	Mesita de rodines	--	--	--	X		
966503	Mesa sala de reuniones	--	--	--	X		
977985	Silla	--	--	--	X		
969134	Silla con brazos	--	--	--	X		
963491	Silla	--	--	--	X		
960446	Silla	--	--	--	X		

963044	Silla	--	--	--	X		
969917	Silla	--	--	--	X		
952959	Mesa de madera	--	--	--	X		
951227	Mesita de madera y formica	--	--	--	X		
950013	biblioteca	--	--	--		X	
973512	Archivo 4 gavetas	--	--	--		X	
959848	Archivo 4 gavetas	--	--	--		X	
951182	Mesita rodines	--	--	--	X		
02120004337	microondas	mabe	--	--	X		
02120003167	Fuente de poder	--	--	--	X		
969472	Pizarra acrílica portátil	--	--	--	X		
978977	Ventilador color blanco	--	--	--	X		
969183	Pizarra acrílica	--	--	--	X		

978846	Archivo 4 gavetas	METAL IN	--	--	X		
969408	Archivo 4 gavetas	DUMA	--	--	X		
969140	silla	--	--	--	X		
970696	silla	--	--	--	X		
971047	silla	--	--	--	X		
962977	silla	--	--	--	X		
02120003149	Fuente de poder	--	--	--	X		

02120003150	Fuente de poder	--	--	--	X		
02120003151	Fuente de poder	--	--	--	X		
02120003174	Fuente de poder	--	--	--	X		
966860	Teléfono intercomunicador	--	--	--	X		
966861	Teléfono intercomunicador	--	--	--	X		
966862	Teléfono intercomunicador	--	--	--	X		
966863	Teléfono intercomunicador	--	--	--	X		

Nota: EL EQUIPO DE CÓMPUTO, (TECLADO, CPU, MONITOR, FUENTE DE PODER Y MOUSE)

NO ESTA PATRIMONIADO, POR SER ALQUILADO.

Eugenio Solano Calderón
NOMBRE DEL FUNCIONARIO

FIRMA

3-186-228
CEDULA

Eugenia Segura Fallas
RECIBE EL BIEN

FIRMA

1-639-904
CEDULA

V° B° JEFATURA RECEPTORA

UNIDAD ADMINISTRATIVA

SELLO

PARA USO EXCLUSIVO DE LA UNIDAD DE CONTROL DE ACTIVOS

DADO DE ALTA EN EL SISTEMA ()

DIGITADO POR _____