



INFORME N° JPS-CdS-04-2022

Seguimiento a las recomendaciones y oportunidades de mejora externadas en los informes N°CdS-11-2014 y N°JPS-CdS-08-2019, “Sondeo de opinión a Arrendatarios de la Junta de Protección Social en el área de la Administración de Camposantos”.

Contraloría de Servicios

Mayo, 2022

ÍNDICE

I PARTE: Marco Metodológico	2
1 Antecedentes del estudio	2
1.2 Objetivo General	2
1.3 Alcances y Limitaciones	3
1.3.1 Alcances	3
1.3.2 Limitaciones	3
1.4 Recopilación de datos y Metodología Utilizada.....	4
II PARTE: Resultados del Seguimiento	5
2.1 Oficinas Administrativas de Camposantos	5
2.2 Cementerio Metropolitano	7
2.3 Cementerio General – Patrimonio Histórico Nacional	10
III PARTE: Conclusiones	15
IV PARTE: Sugerencias	16
V PARTE: Anexos	18
VI PARTE: Bibliografía	22

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1- Antecedentes del estudio

En cumplimiento del programa de trabajo (PAO-2022) de la Contraloría de Servicios, y de conformidad con lo establecido en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), se procedió a realizar un seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones y oportunidades de mejora externadas en los Informes N° CdS-11-2014 de fecha diciembre de 2014 “Sondeo de opinión a Arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención al cliente que se brinda en el Área de Administración de Camposantos” e Informe N° JPS-CdS-08-2019 del mes de agosto de 2019 “Sondeo de opinión a Arrendatarios de la Junta de Protección Social en el área de la Administración de Camposantos”, mismos que contemplan apreciaciones externadas por clientes que visitan las instalaciones de nuestros camposantos, en donde se mezcle la belleza arquitectónica (nichos), lapidas, jardines naturales, en un lugar de paz donde se encuentran las personas que descansan, como un pequeño tributo y con el propósito de mantener una buena imagen institucional.

1.2 Objetivo General

Dar seguimiento a las recomendaciones externadas en los informes **N° CdS-11-2014 y N° JPS-CdS-08-2019**, referentes a la infraestructura, accesibilidad y mantenimiento de los Camposantos General y Metropolitano de la Junta de Protección Social, con el fin de determinar oportunidades de mejora que coadyuven en la optimización del servicio que se brinda.

1.3 Alcances y Limitaciones

1.3.1 Alcances

El presente estudio comprendió la verificación, valoración y cumplimiento de las condiciones de accesibilidad de dichos espacios, en concordancia con la infraestructura y mantenimiento que brinda la Administración de Camposantos, Cementerios General y Metropolitano de la Junta de Protección Social, con el propósito de garantizar un lugar agradable y confortable para los clientes.

De dicho seguimiento se informó previamente a la encargada de los camposantos, mediante correo electrónico¹ de fecha 4 de abril del 2022.

Asimismo, contempló dentro del alcance, el cumplimiento a la Ley N° 7600 (1996) “Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad”, de acuerdo con su artículo 2 y una de sus definiciones:

Accesibilidad: Son las medidas adoptadas, por las instituciones públicas y privadas, para asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso, en igualdad de condiciones con los demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público. Estas medidas incluyen también la identificación y eliminación de dichas barreras.

1.3.2 Limitaciones

No se tuvieron limitaciones para realizar el seguimiento.

¹ Véase anexo, pagina No. 20.

1.4 Recopilación de los datos y Metodología utilizada

La recopilación de datos se establece acorde con lo indicado en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), donde se utilizó como referencia los informes N° CdS-11-2014, denominado: “Sondeo de opinión a arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención al cliente que se brinda en el Área de Administración de Campo Santos”, en el cual se plasmaron las condiciones referentes al mantenimiento e infraestructura. Este informe se encuentra en los archivos de la Contraloría de Servicios y el estudio N° JPS-CdS-08-2019, designado: “Sondeo de opinión a arrendatarios de la Junta de Protección Social sobre la atención al cliente que se brinda en el Área de Administración de Campo Santos”, en el cual se plasmaron también las condiciones referentes al mantenimiento e infraestructura de los cementerios sujetas a mejoras señaladas en esta publicación en la página N° 10, el cual se encuentra actualmente en la Web Institucional de informes de Contraloría de Servicios, punto 15 y en la siguiente ruta: https://www.jps.go.cr/sites/default/files/informe_ndeg_jps-cds-08-2019_sondeo_opinion_arrendatarios_de_la_jps_area_administracion_camposantos.pdf.

II PARTE: RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Mediante **Informe N° JPS-CdS-08-2019**, se presentaron oportunidades de mejora relacionadas con la accesibilidad e infraestructura de la Administración y Camposantos; por lo que seguidamente se detallan los resultados obtenidos en el seguimiento realizado en el mes de mayo del 2022:

2.1 Oficinas Administrativas de Camposantos

- 1- Las oficinas administrativas ya cuentan con rotulación e iluminación adecuada.



- 2- La ubicación actual del puesto del oficial de seguridad no le permite tener una óptima visión de las personas que ingresan al edificio. Esto debido a que se ubica a un costado del edificio por las escaleras de emergencia.
- 3- La central telefónica es muy rígida y no permite que los funcionarios jalen llamadas. Los fines de semana solo se le puede direccionar las llamadas al oficial de seguridad y no al funcionario que se encuentra brindando atención.
- 4- En el mes de febrero del 2018, se envió el oficio JPS-CS-042-2018 dirigido a Servicios Administrativos, en el cual se informa sobre el mal estado de los

baños públicos y la necesidad de proceder con las reparaciones; no obstante, a la fecha del seguimiento, dichas condiciones se mantienen, a saber:

- Fluorescentes quemados.
- Llavines dañados.
- Filtraciones de agua.
- Cielorraso en mal estado.
- No cumple con las condiciones de la Ley N°7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad”, en condiciones como pasamanos, agarraderas, rampas, entre otras.



2.2 Cementerio Metropolitano

En la verificación realizada se observó que la Administración de Camposantos con su equipo de trabajo, ha realizado un esfuerzo y ha implementado mejoras en las instalaciones, como colocación de luces y arreglo de tomacorrientes, con el fin de solventar algunas de las necesidades de mantenimiento.



No obstante, lo indicado, se mantienen pendientes las oportunidades de mejora externadas por la Contraloría de Servicios en los informes objeto de seguimiento, y que se citan seguidamente:

- 1- Los equipos de seguridad y salud ocupacional no cuentan con una señalización y se mantienen en el piso (camillas y extintores).



- 2- Se mantienen vehículos en estado de abandono, reflejan deterioro físico y mal estado; lo cual, ocasiona contaminación visual. Asimismo, las bodegas para equipos y maquinarias han sido limitadas debido a que están utilizadas por Servicios Administrativos y Administración de Loterías.



- 3- Algunas de las rampas se encuentran deterioradas y además ninguna cuenta con pasamanos.
- 4- Se crearon dos capillas de velación las cuales reflejan la falta adecuada de mantenimiento y ya presentan deterioro en su estructura.
- 5- Las calles del Camposanto y los alrededores de las oficinas no tienen iluminación, lo que dificulta la seguridad en horas de la noche. Al encontrarse el cementerio rodeado de zonas marginales, según indican los oficiales de seguridad, se han presentado casos de ingresos de personas ajenas a altas horas de la noche.

- 6- No se cuenta con bancas o asientos en el Camposanto para el descanso de las personas, principalmente de los adultos mayores.
- 7- No se cuenta con personal administrativo por lo que los clientes deben desplazarse hasta Avenida 10 a las Oficinas centrales.
- 8- La línea telefónica continúa en mal estado (2290-1967) y se cambió por el 2232-1178.



2.3 Cementerio General – Patrimonio Histórico Nacional

A la fecha del seguimiento (mayo 2022), se observó que la Administración de Camposantos ha implementado mejoras visibles en el campo santo, como las siguientes:

Rotulación Interna



Lavamanos para ingresar (Covid-19)



Refugios para los oficiales de seguridad



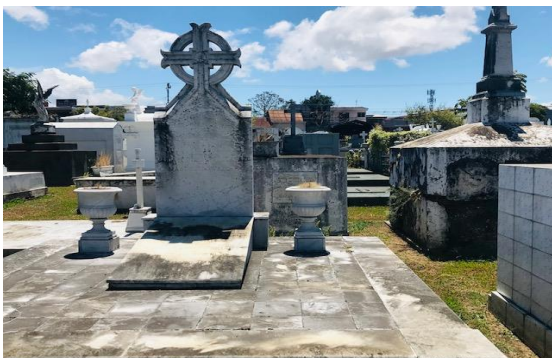
Oportunidades de Mejora:

Dentro de los aspectos objeto de seguimiento, que se mantienen pendientes y que fueron externados en informes anteriores, se detallan seguidamente:

- 1- No se cuenta aún con rotulación que identifique el Camposanto General.
- 2- Algunas zonas cuentan con alumbrado (no el 100% del camposanto); sin embargo, estas zonas ya requieren de mantenimiento para su conservación y mayor durabilidad.



- 3- Algunas bóvedas se mantienen en mal estado y en los nichos de alquiler se continúa con problemas como filtraciones de agua.



- 4- Se construyeron tres refugios para los visitantes; sin embargo, desde el momento en que se entregaron no se utilizan según indican los funcionarios, debido a que se filtra el agua y se encuentran en malas condiciones.
- 5- Los cordones de caño no cuentan con rejillas.
- 6- Los funcionarios del Camposanto deben compartir su baño con los visitantes del mismo, sean hombres o mujeres.
- 7- Los orinales del baño de los funcionarios se encuentran en mal estado.

Refugios cerrados por mal estado



Refugios cerrados por mal estado



Cordones de caños sin rejillas



Orinales de baños en mal estado



- 8- Se requieren espacios para bodegas para poder guardar tractores y maquinaria. Existe una bodega esquinera hacia el sector de la "Numar" la cual puede acondicionarse; sin embargo, actualmente dicho lugar es inseguro ya que es abierto y pueden ingresar personas ajenas saltando desde la calle.

- 9- El quemador de raspas no se utiliza desde hace varios años y está abandonado. Si se quita, dicho espacio puede ser utilizado como bodega.
- 10- El osario es utilizado por personas externas (trabajadores del Camposanto) como bodega.
- 11- El cenizario se encuentra en mal estado por filtraciones de agua.

Espacio para bodega



Quemador raspas en mal estado



Osario utilizado para bodega



Osario utilizado para bodega



Cenizario en mal estado



Cenizario en mal estado



- 12- La capilla y nichos de alquiler a pesar de que se realizaron obras de reparación en años anteriores, se encuentran en mal estado.
- 13- Los nichos de alquiler no permiten el acceso a una persona con discapacidad, incumpliendo con la Ley N° 7600 “Ley de Igualdad de Oportunidades para personas con discapacidad”.



- 14- Los portones y muros perimetrales del Camposanto se encuentran en mal estado.
- 15- Una empresa aledaña al Camposanto realizó una construcción sobre los muros propiedad del Camposanto (costado sur oeste).

Portones en mal estado



Construcción sobre muros de J.P.S.



III PARTE: CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos, se puede concluir lo siguiente:

- Desde que se realizó el primer informe en el año 2014 a la fecha, las condiciones de los Camposantos de la Junta de Protección Social, prácticamente se han mantenido iguales durante estos 8 años. Los cambios han sido mínimos y las deficiencias y necesidades de estas áreas se mantienen con el paso de los años.
- Existen algunas condiciones estructurales que requieren atención, a fin de mejorar la imagen de los camposantos, ante los arrendatarios y visitantes en general. Por ejemplo:
 - a) Incumplimiento de la Ley N°7600 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” (falta de baños inclusivos, pasamanos y demás condiciones para el tránsito de una persona con discapacidad).
 - b) Problemas de seguridad (portones en mal estado, falta de iluminación).
- El personal tiene necesidades que requieren ser atendidas para un mejor desempeño de sus funciones, por ejemplo, con el tema de los baños en el Camposanto General, herramientas de trabajo (maquinaria y equipos) en el Camposanto Metropolitano.
- El edificio administrativo denota mejoras visibles, brindando una imagen agradable para los clientes y funcionarios. Asimismo, ya cuenta con rotulación, adecuada iluminación e incluso pequeños jardines.

IV PARTE: SUGERENCIAS

Con fundamento en los resultados obtenidos, se sugiere lo siguiente:

- Dar prioridad al cumplimiento en lo estipulado en la Ley N°7600 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”, en cuanto a las rampas de acceso, parqueos demarcados y exclusivos, pasamanos, agarraderas, iluminación y baños accesibles, y demás aspectos detallados en la ley.
- Continuar con las iniciativas de embellecer de manera natural los Camposantos con jardines y árboles autóctonos preferiblemente frutales, que permitan atraer especies de fauna como aves. En el caso de los muros perimetrales del Cementerio General, mismos que se encuentran en mal estado, se puede solucionar con métodos económicos y naturales.



Por último, se agradece la valoración que se brinde a las oportunidades de mejora y recomendaciones expuestas, así como la remisión de la propuesta de plan de mejora, y el respectivo cronograma a la Contraloría de Servicios (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe. (Anexo 2).

Elaborado por
Adrián Vega Ortiz
Contraloría de Servicios

Revisado y aprobado
Gina Ramírez Mora
Contralora
Contraloría de Servicios

V PARTE: ANEXOS

Anexo 1

AO

Adrián Vega Ortiz

Para: Ana Milady Jimenez Matamoros

CC: Clifferrd Barrios Rodriguez; Jenny Bettina Gonzalez Delgado



Lun 25/04/2022

Buenos días Millady

De acuerdo con el programa de trabajo de la Contraloría de Servicio, le informo que estaremos realizando visitas a los camposantos y a las oficinas de la administración durante esta y la próxima semana con el fin de dar seguimiento al informe Cds-08-2019

Saludos



A

Ana Milady Jimenez Matamoros

Para: Adrián Vega Ortiz

CC: Clifferrd Barrios Rodriguez; Jenny Bettina Gonzalez Delgado



Lun 25/04/2022

De acuerdo.

Muchas gracias.



...

Anexo 2

Para cualquier consulta sobre la Propuesta de Plan de Mejora y cronograma debe de llamar al 2522-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o con la Señora Gina Ramírez Mora.

Propuesta de Plan de Mejora

Junta de Protección Social

UNIDAD:

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:

MACHOTE DE PLAN DE MEJORA

INDICADOR DEL OBJETIVO	TAREAS (Usar verbos infinitivos)	RESULTADOS PROPUESTOS	PLAZO	RECURSOS ECONOMICOS NECESARIOS	RESPONSABLE

Firma de responsable

Firma de responsable de parte de la Contraloría de Servicios

Propuesta de Cronograma

Junta de Protección Social

Unidad administrativa:

Fecha de elaboración del informe:

ACTIVIDADES	MES				MES				MES			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Firma del responsable:

Firma del responsable de la Contraloría de Servicios:

VI PARTE: BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley Reguladora del Sistema nacional de Contralorías de Servicios.
http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC

Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
Recuperado de:
<https://www.tse.go.cr/pdf/normativa/leyigualdaddeoportunidades.pdf>