

EDITORIAL

Cuando en el primer número de esta revista, hace ya más de cuatro años, escribí sobre la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios, lo hacía con la motivación y esperanza de saber que todas las innovaciones que traería aparejadas llevaban por el camino correcto.

En ese entonces, nuestro Portal de Atención de Reclamos Funcionarios y la tramitación digital de estos, recién se daban a conocer entre la comunidad y, la aplicación de la ley N° 19.880 al procedimiento de la unidad inspiraba interés y expectativa. También lo hacía el examen de admisibilidad que la unidad realizaría, algo totalmente novedoso e innovador en la función jurídica de la Contraloría General.

Luego de unos meses de funcionamiento, se genera el «estallido social» y posteriormente surge la pandemia; ambos hechos nos dieron la oportunidad de probar lo que habíamos construido, así como también exigirnos idear nuevas herramientas para enfrentar la contingencia.

En efecto, las personas que integraban la unidad se fueron a teletrabajar a sus casas sin llevarse un solo expediente físico a sus hogares, dado que toda la documentación estaba en línea –algo tan normal de leer hoy en día–. Las notificaciones al ser recepcionadas por correo electrónico, tampoco se vieron afectadas por las cuarentenas y el cierre de oficinas y, debido a esto último, nuestro portal comenzó a recibir cada día más ingresos.

Para afrontar dicho aumento, junto a nuestros socios estratégicos del Centro de Informática, específicamente el equipo a cargo de SISTRADOC, diseñamos y elaboramos documentos en línea en un formato que entregara seguridad e interoperabilidad futura.

De esa forma, logramos que la tramitación de un flujo enorme de reclamos se facilitara al interactuar con un sistema que recogía datos del reclamo para que automáticamente se generen proyectos de resolución que, consecutivamente, son complementados por las abogadas y abogados de la unidad, siendo firmados, numerados y, notificados electrónicamente.

Por su parte, las unidades jurídicas de las diversas dependencias de la Contraloría a nivel nacional, —cuyo trabajo reconozco y resalto por su extraordinaria calidad, a pesar de un aumento sostenido de requerimientos de la ciudadanía—, comenzaron a percibir los esfuerzos de la unidad para ayudar a descongestionarlos de casos que eran despachados ágilmente por nosotros. Así, por ejemplo, el porcentaje de retención de solicitudes de pronunciamiento —ya sea por inadmisibilidad, remisión a los servicios, abstención o remisión de jurisprudencia— fue de alrededor de un 60% durante el año 2022. Vale decir, de 100 casos que ingresaban al Portal de Atención de Reclamos Funcionarios, solo un 40% llegó a las unidades jurídicas, siendo el resto resuelto por nuestro equipo.

Lo anterior se logró ciertamente con la aplicación de innovación y tecnología. Pero no quiero dejar pasar la oportunidad para destacar el profundo y encomiable compromiso de todas las personas funcionarias que se han desempeñado en la unidad durante los últimos años, quienes, a pesar de las diversas contingencias que el país y el mundo han debido enfrentar en esta era, no solo mantuvieron, sino que elevaron, tanto la calidad como la oportunidad de su trabajo.

Asimismo, y reconociendo que el maltrato y el acoso laboral y sexual se han convertido en unos de los temas de mayor importancia en la Administración, comenzamos a organizar y participar en una serie de charlas y coloquios sobre la materia. De esta manera, en diciembre de 2022 realizamos el primer seminario sobre el tema en la Contraloría, el cual contó con 4 paneles sucesivos, a cargo de destacados invitados en diversas áreas, desde la minería, pasando por la Organización Internacional del Trabajo, y el mundo académico.

Hoy, camino a cumplir cinco años de funcionamiento, la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios ha demostrado que fue una buena e innovadora forma de abordar esta importante labor de la Contraloría. Felicito al Contralor General, don Jorge Bermúdez Soto, y al jefe de División Jurídica, don Camilo Mirosevic Verdugo, por la idea. Y también les agradezco sinceramente la oportunidad que me brindaron de no solo haber podido llevar esa idea a la práctica, sino también por siempre apoyarnos y confiar en nuestras propuestas.

El futuro de la unidad ya lo estamos construyendo, así como en 2019 ideamos y materializamos los adelantos que hoy son habituales para la Contraloría, actualmente trabajamos intensamente en encontrar formas innovadoras y efectivas para afrontar el persistente aumento de casos que debemos abordar mes a mes. La automatización de procesos repetitivos ya se logró. El próximo paso será la construcción de programas que puedan facilitarnos más la tarea, dejando las labores altamente complejas en manos de las personas que se desempeñan en la unidad y las más sencillas, a cargo de esos programas.

Por otra parte, años de datos sobre reclamos acumulados, permitirán al Centro de Estudios de la Administración del Estado, contar con información de gran calidad para planificar sus actividades de capacitación a la Administración. Así, por ejemplo, cruzando datos de tipología de reclamo dominante por cada servicio en un mes determinado –piénsese en los reclamos por acumulación de feriado entre diciembre y enero en el sector salud–, el CEA, detectando patrones sobre la base de estadísticas, podrá adelantarse a la próxima oleada de presentaciones e ir a capacitar a dicho servicio en esa materia; de esta forma evitará un número importante de reclamos. Algo así como la «*psicohistoria*» de Isaac Asimov.

Luis Alejandro Aranda Gahona

Jefe de la Unidad de Protección de Derechos Funcionarios
de la Contraloría General de la República