



Memorando CEM-31-2020

28 de abril de 2020

A: Junta Directiva

DE: Ema Rebeca Alfaro Araya
Contraloría Empresarial

ASUNTO: Índice de Gestión Institucional.

Se remite el informe CEM-2020-IF-011, referente a los resultados de la "Verificación de repuestas del cuestionario Índice de Gestión Institucional", realizada por esta Contraloría Empresarial como colaboración a la Contraloría General de la República.

Muchas gracias.

Copia: Rosibelle Montero Herrera
Ginnés Rodríguez Pérez
José Daniel Lopez Ulate
Sylvia Blanco Rojas
Kendy Villalobos Miranda
Lissette Montoya Gamboa
Ana Yanci Herrera Murillo
Alexander Solano Vargas
John Ramírez Alfaro
Roger Sánchez Vega
Luis Enrique Salas Esquivel
Ingrid Rodríguez Ramírez
Randall Lobo Cordero
Maritza Ulate Vargas
Manuel Mora Marín
Vanessa Mejía Mejía
Ana Catalina Acuña Boza
Diana Carolina Mena Aguilar
Laura Castro Chaves
María Yorleni Camacho Esquivel
Gustavo Adolfo Narváez Reyes

Anexos: CEM-2020-IF-011

Creado por Meredith Torres Castro



27 de abril de 2020
CEM-2020-IF-011

CONTRALORÍA EMPRESARIAL

**INFORME DE CONTROL INTERNO ACERCA
DE LOS RESULTADOS DE LA “VERIFICACIÓN
DE RESPUESTAS DEL CUESTIONARIO
ÍNDICE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL”**

Remitido mediante el memorando CEM-31-2020

Contraloría Empresarial Firmas de validación	
Realizado por	Aprobado por
Debido a la emergencia nacional por el COVID-19, no es posible registrar su firma.	X _____
<i>Gustavo Adolfo Narvárez Reyes Auditor Interno</i>	<i>Ema Rebeca Alfaro Araya Contralora Empresarial</i>

TABLA DE CONTENIDOS

1	RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2	ASPECTOS INTRODUCTORIOS.....	6
2.1	Origen.....	6
2.2	Objetivo	6
2.3	Naturaleza y alcance	6
2.4	Procedimiento.....	6
3	RESULTADOS GENERALES.....	6
4	RECOMENDACIONES.....	8
4.1	Al Sr. Rodrigo Vargas Araya, Presidente de Junta Directiva, o a quien ocupe su puesto	8
4.2	A la Sra. Ginnés Rodríguez Pérez, Líder de Comunicación e Imagen Externa, o a quien ocupe su puesto	8
4.3	Al Sr. José Daniel López Ulate, Líder de Gestión Planificación, o a quien ocupe su puesto	9
4.4	A la Sra. Lissette Montoya Gamboa, Responsable del Comité Gestión de la Ética, o a quien ocupe su puesto	9
4.5	Al Sr. Alexander Solano Vargas, Líder de Gestión Contable, o a quien ocupe su puesto	9
4.6	Al Sr. Luis Enrique Salas Esquivel, Líder de Gestión y Desarrollo Humano, o a quien ocupe su puesto	9
4.7	Al Sr. Randall Lobo Cordero, Líder de Administración de Contratos y Gestión de Compras, o a quien ocupe su puesto	10
4.8	Al Sr. Manuel Mora Marín, Líder de Ejecución Presupuestaria, o a quien ocupe su puesto	10
4.9	A la Sra. Vanessa Mejía Mejía, Líder de UENTIC Aplicaciones, o a quien ocupe su puesto	10
4.10	A la Sra. Ana Catalina Acuña Boza, Líder de UENTIC Seguridad y Calidad, o a quien ocupe su puesto	11
4.11	A la Sra. Laura Castro Chaves, Líder de Servicio al Cliente y Mercadeo, o a quien ocupe su puesto.....	11
5	ANEXO.....	12
5.1	Aspectos de la LGCI.....	12

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resultados obtenidos por la Administración Activa, IGI 2019..... 7
Tabla 2. Diferencias obtenidas en la verificación IGI 2019..... 7

TABLA DE ACRÓNIMOS Y SIGLAS

Abreviatura	Significado
AA	Administración Activa
CEM	Contraloría Empresarial
CGR	Contraloría General de la República
IGI	Índice de Gestión Institucional

1 RESUMEN EJECUTIVO

La Contraloría Empresarial, por invitación de la Contraloría General de la República, ha realizado una verificación de las respuestas dadas por la Administración Activa en el cuestionario del Índice de Gestión Institucional (IGI) que corresponde al período 2019.

En este informe, se presentan las oportunidades de mejora que tiene la ESPH para mejorar el IGI y el Sistema de Control Interno en general.

2 ASPECTOS INTRODUCTORIOS

2.1 Origen

El estudio se origina mediante la solicitud por parte de la CGR de prestar colaboración para verificar el IGI.

2.2 Objetivo

Presentar ante la administración las oportunidades de mejora, o los puntos a fortalecer para la mejora de la calificación en el IGI y favorecer su seguimiento.

2.3 Naturaleza y alcance

El estudio concierne a una verificación y su alcance abarca el período 2019.

2.4 Procedimiento

La verificación se realiza con base en el cuestionario presentado por la Administración ante la CGR y el expediente que contiene toda la documentación que respalda las respuestas. Esta CEM verifica cada ítem de la herramienta, para anotar las observaciones necesarias en aquellas respuestas que no cumplieran con lo requerido por cada pregunta.

Debido a la situación generada por la enfermedad COVID-19, no es posible realizar la reunión presencial que solicita el proceso de la CGR. Sin embargo, se mantiene constante comunicación con el enlace IGI vía correo electrónico y teléfono, se revisan cada una de las diferencias y se solicita información adicional para complementar el expediente.

El 19 de marzo de 2020, se remite la minuta a Subgerencia, con el fin de que presentara las observaciones pertinentes y procediera con la firma del documento, que fue remitido a la CGR el 20 de marzo de 2020.

3 RESULTADOS GENERALES

Mediante la verificación efectuada por la CEM, se obtienen algunas diferencias en las respuestas de cada ítem, lo que implica un cambio en el puntaje indicado por la AA y el obtenido por la CEM, tal como se muestra a continuación:

Tabla 1. Resultados obtenidos por la Administración Activa, IGI 2019.

Área	Puntaje según AA	Puntaje según CEM
Planificación	100	79
Gestión financiero-contable	92	92
Control Interno	73	73
Contratación administrativa	93	93
Presupuesto	100	89
Tecnologías de la información	69	63
Servicio al usuario individual e institucional	77	77
Recursos humanos	94	76
Puntaje Global IGI	87,7	80,0

Por lo anterior, se presentan los cambios efectuados en los ítems, producto de la verificación y que varían la calificación del IGI:

Tabla 2. Diferencias obtenidas en la verificación IGI 2019.

N.º Pregunta	Respuesta AA	Respuesta ajustada CEM	Observaciones
1.7	SI	NO	No se evidencia metodología solicitada por la pregunta para el caso del plan plurianual institucional (Plan Estratégico y Plan Anual).
1.9	SI	NO	No se comprueba vinculación al plan anual. En el Plan Estratégico, se evidencia un componente de gobernanza que incluye la gestión de la ética, transparencia y rendición de cuentas, para asegurar la sostenibilidad financiera, pero no en el Plan Anual como lo solicita la pregunta.
1.10	SI	NO	No se demuestran mecanismos para medir el avance de las acciones del Plan de Trabajo, el cual es muy general, indica las acciones o iniciativas, fecha de inicio y conclusión.
1.13	SI	NO APLICA	No aplica, debido a que para este período no acontecieron eventos que generaran planes de mejoras.
4.6	SI	NO APLICA	No hubo proveedores inhabilitados para el período.

N.º Pregunta	Respuesta AA	Respuesta ajustada CEM	Observaciones
5.4	SI	NO	No se muestra el cumplimiento de lo requerido.
5.5	SI	NO	No se evidencia el cumplimiento del apartado e); lo que se presenta es una situación por Negocio.
6.8	SI	NO	El documento adjunto es la Carta Gerencia que más bien indica debilidades acerca de la gestión de calidad.
8.13	SI	NO	No se publica en la página de internet de la ESPH, lo relacionado con atestados académicos y experiencia de los puestos solicitados.
8.15	SI	NO	No se evidencia un estudio que determine el impacto que tendrán los incrementos salariales en la Empresa.
8.16	SI	NO	Si bien se aplica la política, puesto que hay oficios en donde Gestión y Desarrollo Humano solicita Plan de Vacaciones para aquellos funcionarios que sobrepasan los períodos acumulados, la estadística no lo demuestra.

Nota: Se presentan las diferencias en las respuestas, para conocimiento de la Junta Directiva.

4 RECOMENDACIONES

Se incluyen como recomendaciones los ítems del IGI que, de acuerdo con la revisión efectuada por la CEM, presentan la condición de “No”. Su implementación permitiría a la AA aumentar la nota del IGI con respecto al período actual.

4.1 Al Sr. Rodrigo Vargas Araya, Presidente de Junta Directiva, o a quien ocupe su puesto

1. Publicar, en conjunto con Comunicación e Imagen Externa, las actas de Junta Directiva en la página web de la ESPH, lo que permitiría mayor rendición de cuentas hacia la ciudadanía. (Punto 3.15 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.2 A la Sra. Ginnés Rodríguez Pérez, Líder de Comunicación e Imagen Externa, o a quien ocupe su puesto

2. Colaborar con Junta Directiva para publicar las actas de Junta Directiva en la página web de la ESPH, para una mayor rendición de cuentas hacia la ciudadanía. (Punto 3.15 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

3. Publicar los diferentes informes que efectúa la CEM en la página web de la Empresa, excepto aquellos que tienen carácter confidencial. (Punto 3.16 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4. Publicar, en conjunto con Gestión y Desarrollo Humano, información de interés referente a los perfiles de los funcionarios de puestos gerenciales y políticos, de modo que los clientes externos obtengan una noción de los jefes que dirigen la Empresa. (Punto 8.13 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.3 Al Sr. José Daniel López Ulate, Líder de Gestión Planificación, o a quien ocupe su puesto

5. Diseñar, implementar y oficializar la metodología que permita medir, definir y ajustar los indicadores que se incorporan en el Plan Estratégico. (Punto 1.7 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.4 A la Sra. Lissette Montoya Gamboa, Responsable del Comité Gestión de la Ética, o a quien ocupe su puesto

6. Vincular al Plan Anual Operativo, en conjunto con Gestión Planificación, la estrategia que ha aplicado la Empresa respecto a la ética, para que pueda identificarse en un apartado del Plan. (Punto 1.9 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

7. Establecer los mecanismos necesarios que permitan evaluar los resultados que se obtengan producto de la implementación de la estrategia de la ética. (Punto 1.10 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.5 Al Sr. Alexander Solano Vargas, Líder de Gestión Contable, o a quien ocupe su puesto

8. Emitir los estados financieros mensuales a más tardar los días 15 de cada mes, para que exista prontitud al presentar la información financiera. (Punto 2.8 del IGI)

Plazo: al 15 de junio de 2020.

4.6 Al Sr. Luis Enrique Salas Esquivel, Líder de Gestión y Desarrollo Humano, o a quien ocupe su puesto

9. Diseñar un manual de puestos, actualizado y vinculado con el nuevo modelo organizacional, tanto a nivel operativo como administrativo. (Punto 3.12 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

10. Contar con un registro de funcionarios que en el último año dejarán la ESPH, para tener un control que permita solicitar los informes con suficiente anticipación y

publicar en la página web de la Empresa, los informes de fin de gestión de cada funcionario. (Punto 8.14 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

11. Efectuar un estudio del incremento salarial por costo de vida, para identificar el posible impacto que podría tener en la Empresa; considerar estimaciones y los supuestos ingresos para hacer frente a la erogación. (Punto 8.15 del IGI)

Plazo: al 31 de julio de 2020.

12. Adaptar la estadística de vacaciones, para evidenciar la aplicación de la política del disfrute de vacaciones. Por ejemplo: cantidad de personas o porcentaje de quienes acumulan más de 1 período. (Punto 8.16 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.7 Al Sr. Randall Lobo Cordero, Líder de Administración de Contratos y Gestión de Compras, o a quien ocupe su puesto

13. Proponer e implementar el uso de algún medio de compras (e-compras) que permita a la ciudadanía tener conocimiento y acceso a los diferentes procesos que ejecuta la Empresa. (Punto 4.11 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.8 Al Sr. Manuel Mora Marín, Líder de Ejecución Presupuestaria, o a quien ocupe su puesto

14. Diseñar, oficializar y aplicar las medidas de control que imposibiliten el financiamiento de gastos corrientes con ingresos de capital, para que en la próxima verificación se corrobore que dicho control es aplicado. (Punto 5.4 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

15. Reflejar información relacionada con la situación de la ESPH a nivel empresarial-global en los informes de Ejecución Presupuestaria del período. (Punto 5.5 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.9 A la Sra. Vanessa Mejía Mejía, Líder de UENTIC Aplicaciones, o a quien ocupe su puesto

16. Diseñar, oficializar e implementar un modelo de arquitectura de la información, que permita:

- Identificar los datos relevantes para la institución.
- Describir cómo se crean, almacenan, transportan y entregan los datos por los procesos y servicios de la organización.
- Describir la recepción y entrega de datos por parte de terceros.
- Identificar su nivel de confidencialidad y tipo de acceso por los roles o tipos de las personas que los utilizan.

Punto 6.4 del IGI. **Plazo:** al 30 de noviembre de 2020.

17. Diseñar, oficializar e implementar un modelo de plataforma tecnológica, que permita identificar los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad del hardware como software de plataforma. (Punto 6.5 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

18. Diseñar, oficializar e implementar un marco de la seguridad de la información. (Punto 6.10 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

19. Diseñar, oficializar e implementar los procedimientos o políticas requeridas para otorgar y limitar el acceso físico a los centros de cómputo. (Punto 6.12 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

20. Diseñar, oficializar e implementar medidas de prevención, detección y corrección para proteger los sistemas contra software maliciosos. (Punto 6.13 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.10 A la Sra. Ana Catalina Acuña Boza, Líder de UENTIC Seguridad y Calidad, o a quien ocupe su puesto

21. Diseñar, oficializar e implementar un marco de gestión de la calidad asociado a servicios de tecnologías de información. (Punto 6.8 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

4.11 A la Sra. Laura Castro Chaves, Líder de Servicio al Cliente y Mercadeo, o a quien ocupe su puesto

22. Publicar en la página web de la ESPH, un espacio para que los usuarios puedan realizar o iniciar algún trámite, que inicie en línea y culmine con el acercamiento a oficinas centrales. (Punto 7.2 del IGI).

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

23. Valorar el ajuste de los procedimientos internos para que se posibilite la aceptación de documentos firmados de manera digital. (Punto 7.3 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

24. Presentar un informe relacionado con el cumplimiento de los plazos máximos establecidos para dar respuesta a la prestación de servicios; incluir la estadística que corresponde. (Punto 7.4 del IGI)

Plazo: al 30 de noviembre de 2020.

5 ANEXO

5.1 Aspectos de la LGCI

De acuerdo con las instrucciones de la CGR, se recuerdan los artículos n.º 36, 37 y 38 de la LGCI:

Artículo 36. —**Informes dirigidos a los titulares subordinados.** Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37. —**Informes dirigidos al jerarca.** Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —**Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.** Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N.º 7428, de 7 de setiembre de 1994.