

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Unidad Coordinadora de Control Interno

Informe Final

Autoevaluación del Sistema de Control Interno en las Áreas Sustantivas

AÑO - 2019

Tabla de contenido

1. Presentación.....	3
2. Objetivo General.....	4
3. Objetivos Específicos.....	4
4. Alcance de la Autoevaluación.....	4
5. Limitaciones.....	5
6. Metodología.....	5
7. Resultados obtenidos.....	7
8. Conclusiones	19
9. Recomendaciones.....	20
10. Plan de Acción.....	22
11. Anexos.....	24
12. Referencias	29

PRESENTACIÓN

La Ley No. 8292, Ley General de Control Interno, establece en su artículo N° 7 que los entes y órganos públicos deberán disponer de sistemas de control interno "(...) aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales" que proporcionen "(...) seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias"; además en el Artículo N° 8 se establece que dichos sistemas deben proporcionar una seguridad razonable de que: i) el patrimonio institucional esté protegido contra pérdida, despilfarro, irregularidad y uso indebido, ii) la información sea confiable y oportuna, iii) las operaciones sean realizadas de manera eficiente y eficaz, y iv) se esté cumpliendo con el ordenamiento jurídico y técnico.

Sobre el particular, en el ítem b) del Artículo N° 17 de dicha Ley se establece: "*b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del Sistema de Control Interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.*" lo anterior con la finalidad, entre otras cosas, de diseñar e implementar planes de mejora que permitan el perfeccionamiento de los mecanismos y procedimientos de control que conlleven al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno.

En atención a lo establecido en la citada normativa y las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, aprobadas mediante Resolución de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta N° 26 del 6 de febrero 2009, se conformó la Unidad Coordinadora del Sistema de Control Interno (en adelante denominaremos como UCCI) que da inicio a sus funciones con la elaboración de un cronograma de actividades que incluyen la realización de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional para el año 2014 en las unidades pertenecientes al Área de Desarrollo Institucional de la Procuraduría General de la República como un plan piloto.

Luego de dicho plan piloto, la UCCI elaboró un plan de seguimiento al Sistema de Control Interno para el período comprendido entre los años 2019 al 2022, que incluyó una Autoevaluación al sistema por parte de los funcionarios de las Áreas Sustantivas, a saber: Derecho Agrario Ambiental, Derecho Penal, Derecho Público, Ética Pública, Derecho de la

Función Pública, Notaría del Estado y SINALEVI, el cuestionario utilizado fue elaborado por los miembros de la UCCI y cuyos resultados se analizan en el presente informe.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la gestión de control interno institucional con el fin de minimizar riesgos en el logro de objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al logro de un ambiente de control que se constituya en el fundamento de operación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Perfeccionar el proceso permanente y participativo de valoración de riesgo institucional.
- Contribuir a la evaluación, adaptación y adopción de las actividades de control interno.
- Propiciar las condiciones para la generación y comunicación de información en forma eficaz, eficiente, oportuna y de acuerdo al bloque de legalidad.
- Fomentar actividades permanentes y periódicas de seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno.
- Promover la formación y capacitación del recurso humano en temas que propicien el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

ALCANCE

Todos los funcionarios de las Áreas Sustantivas

LIMITACIONES

Para la realización del presente trabajo se detectaron las siguientes limitaciones:

- Baja participación por parte de los funcionarios de las Áreas Sustantivas, en la encuesta elaborada.
- El tema de control Interno parece no ser relevante para un porcentaje importante de los funcionarios.
- El volumen de trabajo de los integrantes de la UCCI, limita el avance del plan de trabajo elaborado para cada período.

METODOLOGÍA

6.1 Proceso de ejecución de la Autoevaluación

La UCCI elaboró un cronograma de actividades con el fin de obtener un diagnóstico de evaluación del Sistema de Control Interno de la Procuraduría General de la República, cronograma que propone la búsqueda del cumplimiento de la Ley N°8292 que obliga a que toda entidad debe contar con un Sistema de Control Interno y se deben acatar las disposiciones relacionadas que emita la Contraloría General de la República; teniendo como parámetro inicial el Artículo N° 17 de dicha ley, que establece que todos los entes supervisados por la Contraloría General de la República están obligados a realizar una autoevaluación del Sistema de Control Interno al menos una vez al año.

La UCCI incorporó previamente en su cronograma de actividades aprobado para el período del 2019 al 2022, la realización del presente trabajo de autoevaluación, proponiendo como medición las "Áreas Sustantiva" de la Procuraduría General de la República.

Debido a lo anterior, se elaboró y aplicó un cuestionario para determinar el nivel de conocimiento (existencia, implantación, divulgación, aplicación, actualización) de lineamientos relacionados al Sistema de Control Interno por parte de los funcionarios de cada área sustantiva).

El cuestionario (anexo N° 1) está estructurado para valorar el Sistema de Control Interno mediante siete secciones individuales, de las cuáles el 88% (37 de 42 preguntas) correspondían a preguntas de respuestas cerradas y el 12% a preguntas abiertas (5 de 42 preguntas), dicho instrumento confronta el cumplimiento de la normativa aplicable y los objetivos de la Procuraduría General de la República en la gestión institucional.

El instrumento a aplicar se remitió vía correo electrónico institucional a todos los funcionarios de las áreas sustantivas de la Procuraduría General de la República y se les otorgó 15 días calendario para llenarlo, iniciando el 16 de noviembre del 2019 y finalizando el 30 de noviembre del 2019. Un total de 106 funcionarios respondieron al cuestionario y a partir de ese momento la UCCI inicia un proceso de recopilación y tabulación de los datos aportados.

La autoevaluación permitió obtener información en las secciones del Sistema de Control Interno: Ordenamiento Jurídico y Técnico, Confidencialidad de la Información, Ambiente Institucional, Marco Estratégico, Manuales y procedimientos, Información y Divulgación, Autoevaluación de Medidas Correctivas.

Como resultado de dicha aplicación se obtendrá la información necesaria para la formulación del Plan Anual de Acciones de Mejora de las áreas sustantivas de la Procuraduría General de la República.

Es importante hacer la acotación de que todos los cuadros y los gráficos de análisis incorporados en él, son de elaboración/construcción propia de la UCCI y que la fuente de información son las respuestas emitidas por los funcionarios de las áreas sustantivas de la Procuraduría General de la República, así que se omite indicar en el lugar que le corresponda, tanto en los cuadros como en los gráficos, este dato de autoría.

6.2 Estructura de la Encuesta de Autoevaluación del Sistema de Control Interno

El Cuestionario de Control Interno utilizado para la autoevaluación contiene un total de 42 interrogantes agrupadas en siete secciones, tal y como se muestra a continuación:

Cuadro N° 1
Distribución de preguntas por sección aplicada

Secciones Valoradas	Cantidad de Preguntas	
	Absoluto	Relativo
Ordenamiento Jurídico y Técnico	3	7%
Confidencialidad de la Información	3	7%
Ambiente Institucional	11	26%
Marco Estratégico	2	5%
Manuales y Procedimientos	12	29%
Información y Divulgación	5	12%
Autoevaluación de Medidas Correctivas	6	14%
Totales	42	100%

Resultados Obtenidos

La presente Autoevaluación del Sistema de Control Interno, permitió identificar el nivel de conocimiento por parte de los funcionarios consultados sobre la existencia, implantación, divulgación, aplicación y actualización del Sistema de Control Interno, de forma que se determinará el grado de cumplimiento de las medidas operativas emitidas por la Contraloría General de la República.

Participación por Áreas:

Cuadro N° 2
Participación de las Áreas

Áreas	Cantidad de funcionarios activos	Funcionarios que participaron en la encuesta	Porcentaje de participación
Derecho Agrario Ambiental	27	8	30%
Derecho Penal	35	13	37%
Derecho Público	91	32	35%
Derecho Función Pública	65	32	49%
Ética Pública	28	16	57%
Notaría del Estado	6	3	50%
SINALEVI	8	2	25%
Total	260	106	41%

Como se puede observar de los 260 funcionarios activos que integran las Áreas Sustantivas solo el 41% participó en la encuesta.

Se presenta un resumen de las respuestas dadas por los funcionarios de las diferentes Áreas consultadas:

Cuadro N° 3

Resumen sobre normativas aplicables en cada componente valorada.
(existencia, implantación, divulgación, aplicación, actualización)

Componente valorado	RESPUESTAS RECIBIDAS				
	Sí	No	No sabe	Sin respuesta	Total
Ordenamiento Jurídico y Técnico	117	79	122		318
Confidencialidad de la Información	36	97	185		318
Ambiente Institucional	224	417	419		1060
Marco Estratégico	49	87	76		212
Manuales y procedimientos	304	255	490	11	1060
Información y Divulgación	73	96	144	5	318
Autoevaluación de Medidas Correctivas	49	174	401	12	636
TOTALES	852	1205	1837	28	3922

Se evidencia en este cuadro el nivel de desconocimiento por parte de los funcionarios de las áreas sustantivas en relación con la existencia, implantación, divulgación, actualización y aplicación de normativa relacionada al Sistema de Control Interno, ya que de 3,922 respuestas dadas (37 preguntas abiertas respondidas por 106 encuestados), 1,837 respuestas concuerdan con la línea de que no saben si existe, si se ha divulgado, si se ha actualizado o bien si se aplican lineamientos, que sean relacionados con el Sistema de Control Interno y es mayor la evidencia del nivel de desconocimiento, cuando se analiza la columna de "NO" que registra 1,205 respuestas.

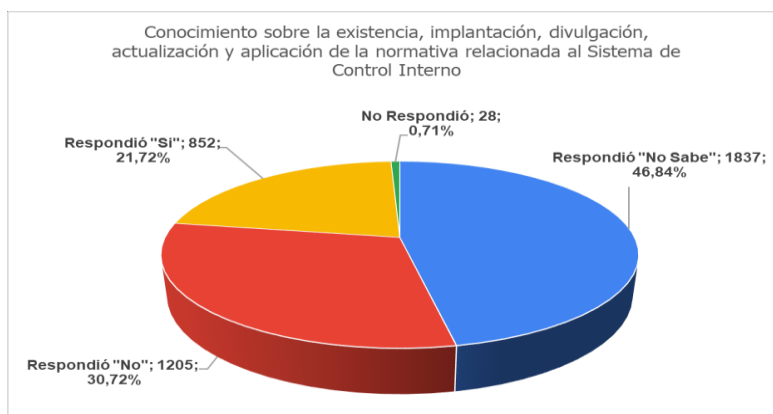
Cuadro N° 4

ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO POR PARTE DEL FUNCIONARIO

RESPUESTA BRINDADA	Absoluto	Relativo
Respondió "No Sabe"	1837	46.84%
Respondió "No"	1205	30.72%
Respondió "Si"	852	21.72%
No Respondió	28	0.71%
Total	3922	100.00%

Según las respuestas generadas, el grado de conocimiento en cuanto a la existencia, implantación, divulgación, actualización y aplicación de normativa relacionada al Sistema de Control Interno, el 46,84% de los encuestados indica que "NO SABE" y un 30,72% manifiesta un "NO"; lo anterior indica que un 77,56% de los funcionarios respondió de forma negativa y únicamente un 21,72% afirmaron conocer sobre el tema. En resumen, el análisis general de las respuestas generadas (absoluto y relativo) se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1



Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno - 2019

Este análisis general permite determinar que existe desconocimiento de la normativa relacionada con el Sistema de Control Interno, por lo es necesario trabajar con nuevas formas de divulgación y fortalecer las utilizadas.

A partir de los datos generales valorados, es necesario realizar el análisis de cada una de los componentes evaluados, de forma que se puedan establecer las acciones de mejora para cada caso.

En el siguiente cuadro se presenta la cantidad de respuestas generadas (valor absoluto y relativo) a cada uno de los componentes valorados:

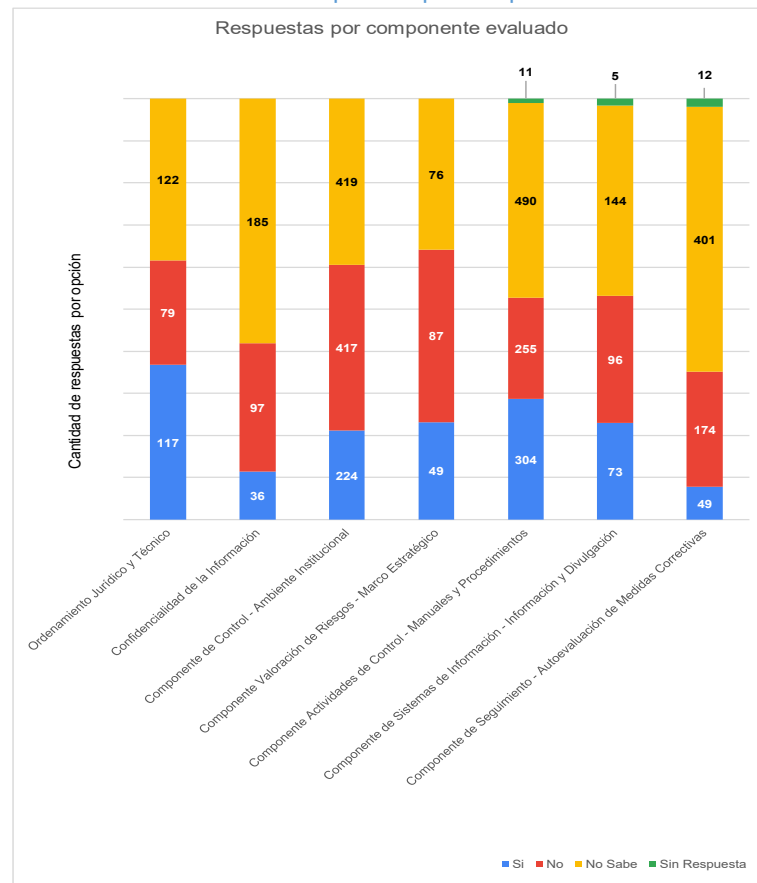
Cuadro N° 5
Respuestas obtenidas por componente
(Valor absoluto y relativo)

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Ordenamiento Jurídico y Técnico	117	79	122		318
	37%	25%	38%		100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Confidencialidad de la Información	36	97	185		318
	11%	31%	58%		100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Control - Ambiente Institucional	224	417	419		1060
	21%	39%	40%		100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente Valoración de Riesgos - Marco Estratégico	49	87	76		212
	23%	41%	36%		100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente Actividades de Control - Manuales y Procedimientos	304	255	490	11	1060
	29%	24%	46%	1%	100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Sistemas de Información - Información y Divulgación	73	96	144	5	318
	23%	30%	45%	2%	100%
	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Seguimiento - Autoevaluación de Medidas Correctivas	49	174	401	12	636
	8%	27%	63%	2%	100%

Como se puede apreciar, en la totalidad de los ítems consultados los porcentajes de respuesta afirmativas ronda el 20% en promedio, excepto en dos casos que son importantes de analizar como prioridad: lo referente a Confidencialidad de la Información y lo relativo a la Autoevaluación de las Medidas Correctivas.

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno - 2019

Gráfico N° 2
Distribución de las respuestas por componente evaluado



A partir de lo detallado en el cuadro anterior, es menester el realizar un análisis específico concerniente a lo señalado en cada sección por los funcionarios.

Sección 1: Ordenamiento Jurídico y Técnico

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Ordenamiento Jurídico y Técnico	117	79	122		318
	37%	25%	38%		100%

Las preguntas 2, 3 y 4 versan sobre la existencia de normativa del Sistema de Control Interno y sobre si se conoce la existencia de responsabilidades y sanciones y si se realizan actividades de divulgación acerca de las responsabilidades y sanciones a las que se verían expuestos.

Como se puede apreciar, llama la atención la consulta acerca del conocimiento del compendio de la normativa del Sistema de Control Interno, así como de las responsabilidades y eventuales sanciones, las respuestas negativas en conjunto con las de no sabe, representan un 63% del total, lo que hace inferir que deben mejorarse los canales de comunicación para hacer del conocimiento de todos los funcionarios de la entidad de la existencia del compendio de normativa del Sistema de Control Interno que se encuentra disponible en la página web y de las sanciones a las que se verían expuestos ante un eventual incumplimiento en las labores que realizan a diario en la Institución.

Esta situación pone de manifiesto el desconocimiento de los funcionarios sobre el tema, que podría derivarse de una falta de interés y la necesidad de utilizar los medios idóneos para una correcta divulgación de todos los lineamientos, políticas y directrices.

Sección 2: Confidencialidad de la Información

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Confidencialidad de la Información	36	97	185		318
	11%	31%	58%		100%

La confidencialidad de la información es uno de los aspectos que cualquier funcionario, independientemente de su puesto y funciones debe salvaguardar en la Procuraduría General de la República. Analizando los datos globales de esta sección, se tiene que el 89% de los funcionarios mencionan que no saben o no se tienen establecidos lineamientos y/o procedimientos internos para garantizar la confidencialidad de la Información en sus respectivas áreas.

En lo concerniente a la pregunta de si se han formalizado lineamientos y procedimientos internos a fin de garantizar la confidencialidad de los denunciantes y del expediente administrativo, un 85% de los funcionarios determinó que no hay o no saben si existen lineamientos para garantizar la confidencialidad de los aspectos mencionados. Este es un tema que requiere una valoración por parte de la UCCI, ya que es un aspecto medular en el trabajo que se realiza en la Institución.

En lo referente a las medidas correctivas del Sistema de Control Interno y su implantación, el 93% de los encuestados manifestó que no sabe o no conoce si esto se lleva a cabo en su área de trabajo; de igual forma al consultar sobre la participación de los funcionarios para mejorar el diseño y la aplicación de las medidas de control, el 88% menciona que no se realizan este tipo de actividades en su área de trabajo.

Lo anterior demuestra que es imprescindible el establecer medidas para que los funcionarios tengan claro cuáles son los procedimientos que en materia de confidencialidad de la información se deben manejar y las consecuencias del incumplimiento.

Por otra parte, se destaca que existe una política denominada: "Política para garantizar contenidos confidenciales de información de manejo institucional" está disponible en la Intranet, hay que buscar la forma de divulgarla de manera sencilla, breve y que sea de interés para todo el personal.

Sección 3: Ambiente Institucional

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Control - Ambiente Institucional	224	417	419		1060
	21%	39%	40%		100%

En el apartado de ambiente institucional, se consultó sobre aspectos de la gestión de Recursos Humanos, Ética Institucional, Seguridad Informática, trabajo en equipo y participación en la toma de decisiones. En términos globales, el 79% de los funcionarios manifestaron no saber o no tener el conocimiento del manejo de la información que se generan en estos ámbitos en la Institución.

En el caso de la percepción del trabajo realizado por el Departamento de Recursos Humanos en lo referente a la definición de lineamientos de cargas de trabajo, divulgación de políticas de gestión del recurso humano en coordinación con las diferentes dependencias de la PGR, actualización del manual de puestos institucional y la selección del recurso humano, en promedio el 85% del personal dice desconocer las labores que se realizan en el Departamento de Recursos Humanos, lo cual genera un malestar entre los funcionarios, ya que no se cuenta con la información adecuada para tramitar sus gestiones ante este departamento.

Uno de los elementos principales que destacan es el no contar con la actualización del manual de cargos, lo que repercute en la escogencia del personal en cada área. El 91% de los funcionarios encuestados considera que el tema de la actualización del manual de puestos y su divulgación es fundamental. El 85% de los funcionarios considera que el estudio de las cargas de trabajo es vital que se realice, por cuanto el crecimiento en las gestiones recibidas junto con las gestiones atrasadas, genera cuadros de stress y problemas en la salud de los trabajadores.

El 55% de los encuestados no conoce o asegura que no se poseen mecanismos para la disponibilidad, integridad y seguridad de la información contenida en las bases de datos de la institución. Este aspecto es medular en la institución, por cuanto el desarrollo de los sistemas internos que se han venido generando, debe ir de la mano de una comunicación en la que se le explique y asegure a los usuarios la confiabilidad del almacenamiento de la información que se incluye en estos sistemas, de forma que no se genere ninguna duda cuando la información sea accesada por cualquier usuario.

Al realizarse la consulta sobre si conocen de la existencia de un código de ética en la institución, el 91% de los encuestados dijo desconocer de la existencia del mismo y un 69% manifestó que en su área de trabajo no se realizan actividades para tratar el tema de la ética.

Es relevante se establezca una serie de boletines, mensajes, charlas y actividades de capacitación por parte de la Procuraduría de la Ética en la Institución, de forma que los funcionarios tengan claridad de los aspectos que son imprescindibles que se manejen a lo interno de cada área, teniendo en cuenta lo trascendental del trabajo que se ejecuta en la Institución.

Una labor fundamental en cada área, es el trabajo en equipo a la hora de analizar los diferentes casos a los que se enfrenta cada Procurador o asistente y el establecer opiniones que puedan definir el camino para su resolución. En este aspecto, el 80% de los funcionarios señala que no se realiza este tipo de actividades en sus áreas de trabajo, razón por la cual se considera que es importante el establecer formatos que permitan a los funcionarios de una misma área reunirse semanalmente para analizar los casos que se están llevando y entre todos poder establecer una línea de acción para su atención.

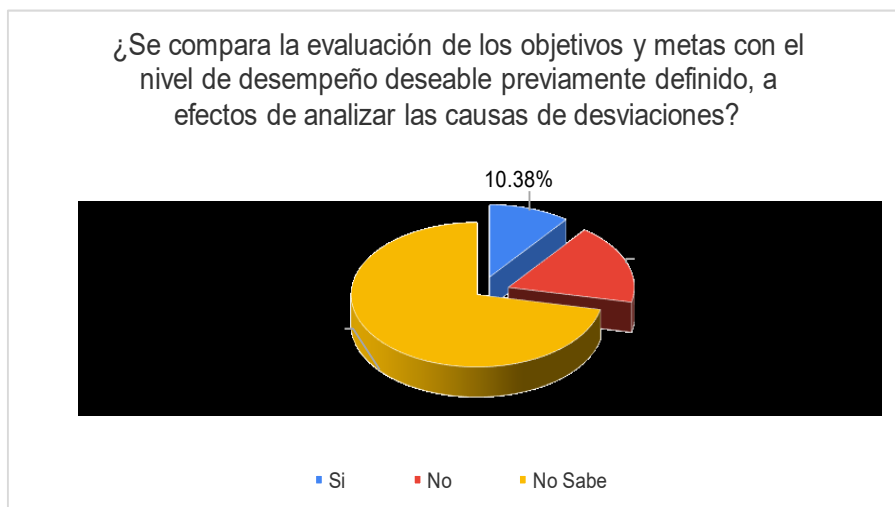
Sección 4: Marco Estratégico

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente Valoración de Riesgos - Marco Estratégico	49	87	76		212
	23%	41%	36%		100%

Ante la consulta de si conoce el Marco Estratégico sobre el cual funciona la Institución, el 64,15% de los funcionarios entrevistados manifestaron no conocerlo. Este aspecto vuelve a evidenciar la carencia de una adecuada comunicación a lo interno de la Institución.

En el caso de la evaluación de los objetivos y metas en comparación con el nivel de desempeño y las probables causas de desviación, el 89.62% de los funcionarios manifestaron desconocer si esto se realiza a lo interno de sus áreas de trabajo.

Gráfico N° 3



Es relevante destacar que no existe una adecuada comunicación entre las Jefaturas y sus subalternos.

Sección 5: Manuales y Procedimientos

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente Actividades de Control - Manuales y Procedimientos	304	255	490	11	1060
	29%	24%	46%	1%	100%

En esta sección, se evaluó la percepción de los funcionarios con respecto a los manuales, directrices y procedimientos que se deben de aplicar en los diferentes procesos que se ejecutan en la Institución.

En lo que respecta a si la evaluación del desempeño cumple con su objetivo, el 73.59% de los funcionarios aduce desconocer si se cumple con este aspecto. Se podría inferir que una de las razones sea que no se conoce cuál es el objetivo de dicho instrumento y si al final se cumple con el objeto para el cual fue diseñado. De igual manera, el 77.75% no sabe si se aplica algún tipo de medida correctiva a partir de la aplicación de dicho instrumento.

Al preguntar a los funcionarios si existe alguna directriz que defina la responsabilidad de mantener actualizados los sistemas de información, el 68.86% afirma desconocer que exista esa directriz y a la consulta de si existe alguna disposición formalizada, actualizada y divulgada que establezca el deber a los funcionarios a incluir los escritos judiciales en los sistemas informáticos para el uso de los demás funcionarios, el 58.49% de los

encuestados manifiesta que no existe o no conoce de su existencia, lo que se contrapone con el 39.62% que afirma que si existen esas directrices.

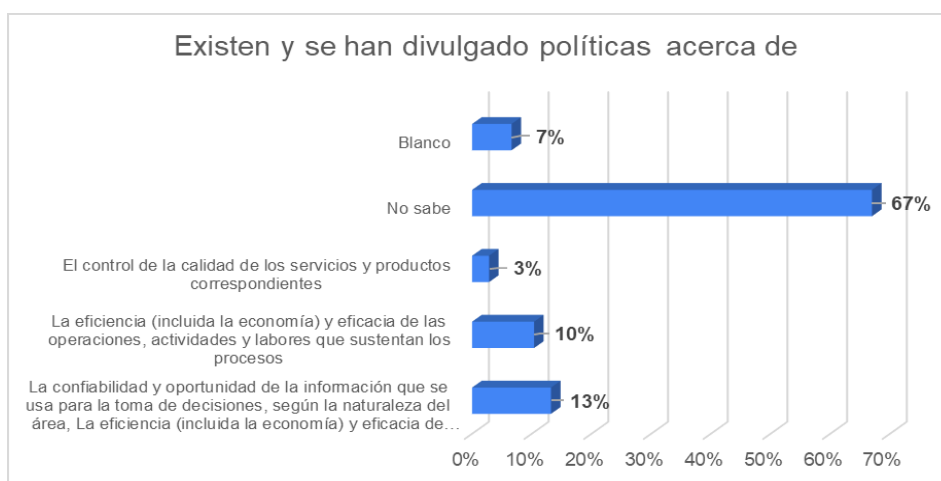
Es importante indicar que se encuentra vigente la Directriz No.001-2017, suscrita por el Dr. Julio Alberto Jurado Fernández, sobre la necesidad de la actualización de los sistemas informáticos, y que una vez al año la Dirección de Desarrollo, envía por correo electrónico el recordatorio del deber de cumplir con esa disposición.

Para el manejo del control interno de cada área, se elaboraron una serie de preguntas que tienen como fin el verificar el cumplimiento y control por parte de las Jefaturas sobre estos aspectos.

En primer lugar, se consultó si se ha definido un procedimiento para formalizar las políticas, lineamientos, instrucciones que le son aplicables (La Gaceta, comunicaciones por escrito vía correo electrónico, personales por circular u otras) a lo que el 72,64% de los encuestados manifestó no conocer que se haya definido el procedimiento señalado.

En el gráfico siguiente, se puede apreciar que los funcionarios en un 67% manifiestan no conocer sobre la existencia o divulgación de políticas referidas a los controles de calidad de los servicios y productos que se generan en el área, la eficiencia y eficacia de las actividades y labores y la confiabilidad y oportunidad de la información que se utiliza para la toma de decisiones que sustentan los procesos.

Gráfico N° 4



Es importante señalar que, en la página web, están a disposición dichas políticas institucionales, el trabajo que le corresponderá a la UICC es buscar la mejor forma de divulgarlas a nivel institucional.

De igual manera se les consultó si existen directrices para el diseño e implantación de controles en su área, a lo que el 30,19% manifestó que no y un 58,49% indicó que no conoce que existan dichos controles. Es decir, el 88,68% estableció que no se han establecido directrices para el diseño e implantación de controles en su área.

Al consultar sobre si se han establecido lineamientos para realizar evaluaciones de los controles y para implantar las medidas correctivas que se definan, el 91,51% estableció que no sabe si existen este tipo de lineamientos, lo que va en concordancia con lo establecido previamente.

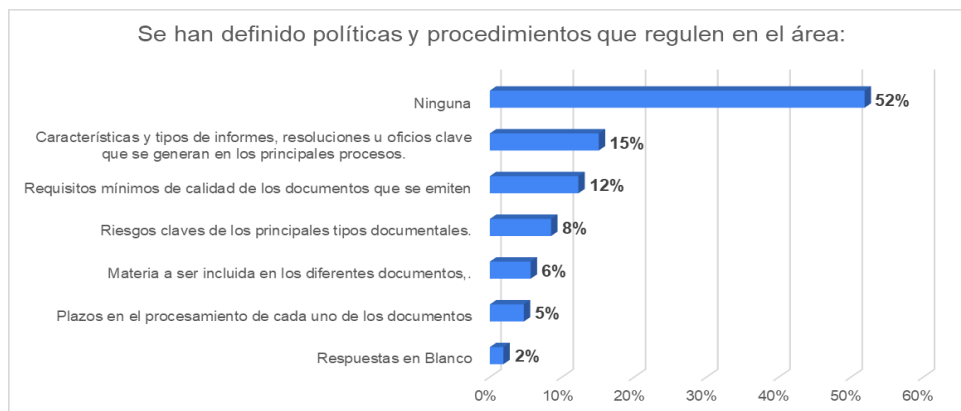
Sección 6: Información y Divulgación

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Sistemas de Información - Información y Divulgación	73	96	144	5	318
	23%	30%	45%	2%	100%

Como se ha podido comprobar en las secciones anteriores, parece ser que la información no fluye de manera proactiva en cada una de las áreas de la Institución.

A la consulta de si se han definido políticas y procedimientos que regulen el trabajo en el área, se puede observar que un 52% de los encuestados dice que no se han definido. Esto se explica con mayor detalle en el siguiente gráfico.

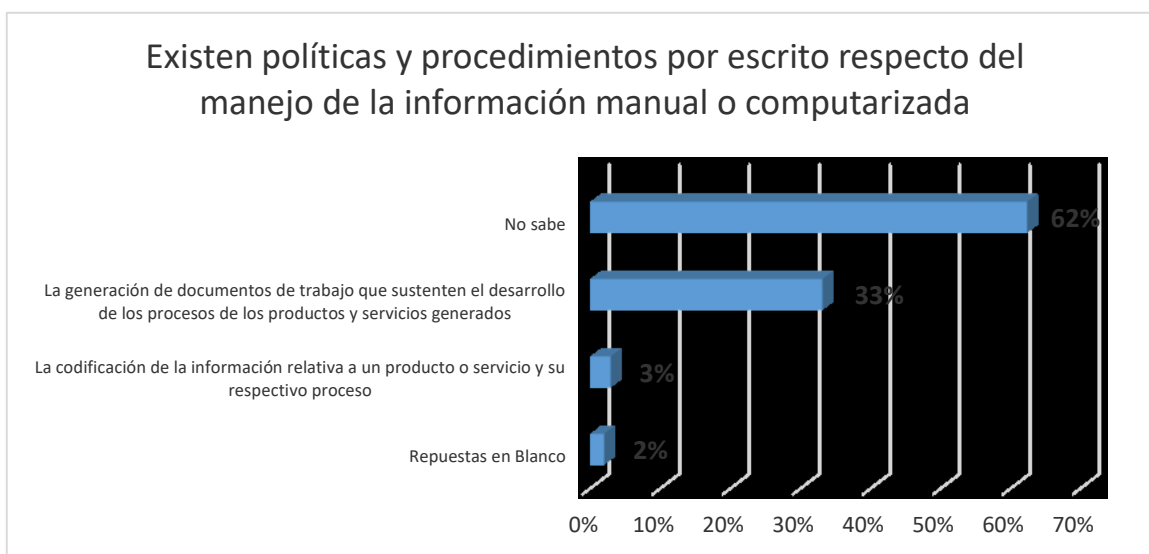
Gráfico N° 5



Esto se complementa con la consulta de si existe un compendio de disposiciones internas de fácil acceso (servicios generales, archivo, documentación, sistemas de información entre otros). El 61,32% manifiesta que no sabe o no conoce que existan estas disposiciones en las diferentes áreas de trabajo, en contraposición al 36,79% que manifiestan que si existen en sus áreas estas disposiciones.

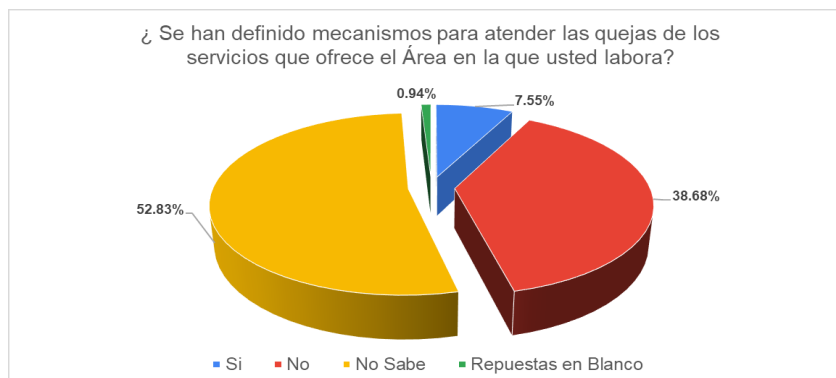
En lo referente a si existen políticas y procedimientos por escrito respecto del manejo de la información manual o computarizada en los asuntos que se atienden en el área, el 62% de los funcionarios entrevistados manifestaron que no saben o no conocen que existan estas políticas y procedimientos; un 33% manifiesta que, la generación de los documentos de trabajo, se sustentan en el desarrollo de los productos o servicios generados en cada área.

Gráfico N° 6



A la consulta de si se han definido mecanismos para atender las quejas de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece el área en donde laboran, un 91.51% de los entrevistados manifestó no tener conocimiento de que existan mecanismos para la atención de las quejas de los usuarios. Este es un tema que es menester valorar por parte de la UCCI para incorporarlo dentro el plan de acción del 2020.

Gráfico N° 7



Sección 7: Autoevaluación de Medidas Correctivas

	Si	No	No Sabe	Sin Respuesta	Total
Componente de Seguimiento - Autoevaluación de Medidas Correctivas	49	174	401	12	636
	8%	27%	63%	2%	100%

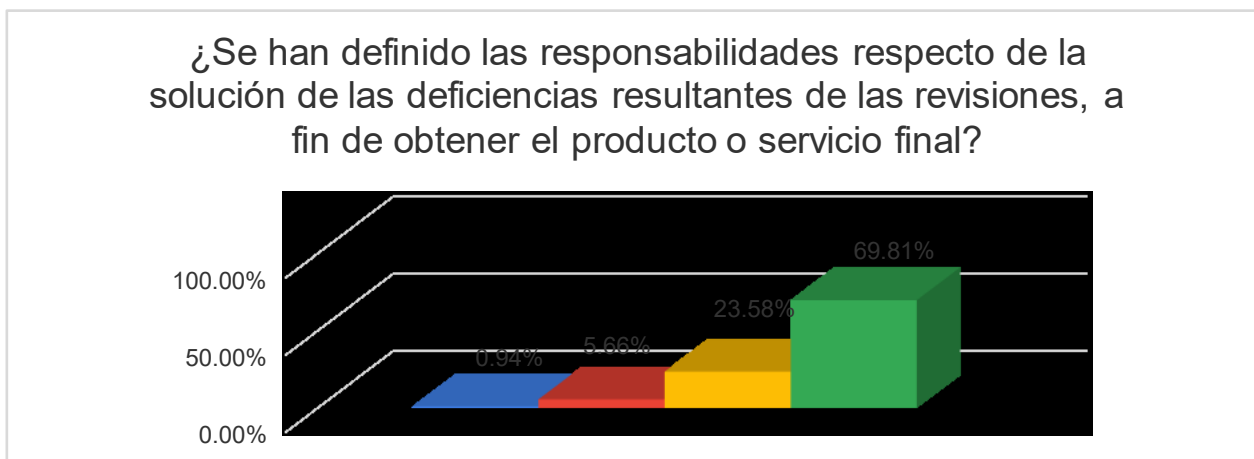
A partir de la consulta de si se han definido responsabilidades para verificar el cumplimiento de los controles de la unidad, el 88,68% de los entrevistados manifestaron no saber o no conocer si se han establecido responsabilidades en cuanto a los mecanismos de control que debieran de privar en cada área.

De igual manera, el 90,56% de los funcionarios manifiestan que no existe una metodología para la autoevaluación a nivel de áreas que permita integrar y coordinar esfuerzos y el 91,51% no tienen conocimiento del diseño y formalización de herramientas que permita integrar los resultados de la autoevaluación a nivel de unidad.

Estos resultados son preocupantes en términos de la cantidad de personas entrevistadas, por cuanto de 106 personas entrevistas, 96 indican el desconocer sus responsabilidades en cuanto al cumplimiento de los controles de control interno que deben de desarrollarse a lo interno de la Institución y ni siquiera saben si existen herramientas que permitan integrar los resultados de la autoevaluación en cada unidad.

En relación con las responsabilidades respecto de la solución de las deficiencias resultantes de las revisiones, a fin de obtener el producto o servicio final, un 93,40% de los funcionarios dice desconocer que tengan algún grado de responsabilidad por las soluciones que se propongan en lo referente a mejoras en los productos o servicios finales que la Institución brinda a la ciudadanía en general.

Gráfico N° 8



CONCLUSIONES

Como parte de lo analizado, es preocupante en términos globales, el nivel de desconocimiento por parte de los funcionarios de las Áreas Sustantivas, en relación con la existencia, implantación, divulgación, actualización y aplicación de normativa relacionada al Sistema de Control Interno, puesto que, de 3,922 respuestas dadas, el 77,56% de los funcionarios respondió de forma negativa y únicamente un 21,72% afirmaron conocer sobre el tema.

En las Áreas Sustantivas de la Procuraduría General de la República, a saber: Derecho Agrario Ambiental, Derecho Penal, Derecho Público, Ética Pública, Derecho de la Función Pública, Notaría del Estado y SINALEVI, no se aplica un Sistema de Control Interno de conformidad a lo establecido en la Ley N° 8292.

Si bien la Procuraduría de la Ética ha realizado capacitaciones a lo interno de la Procuraduría, el 69% manifestó que en su área de trabajo no se realizan actividades para tratar el tema de la ética.

La atención de las quejas de los usuarios es un tema que debe ser resuelto entre la UCCI y la Contraloría de Servicios, por cuanto el 91.51% de los entrevistados manifestó no tener conocimiento de que existan mecanismos para la atención de las quejas de los usuarios.

Uno de los elementos principales que se destacan en el estudio, es el no contar con el manual de cargos basado en competencias, con clara indicación del perfil del puesto, tareas que debe realizar para cada puesto, lo que permitirá escogencia del personal en cada área de una manera más objetiva. Asimismo, los funcionarios consideran que el estudio de las cargas de trabajo es vital que se realice, por cuanto el crecimiento en las gestiones recibidas junto con las gestiones atrasadas, genera cuadros de stress y problemas en la salud.

El trabajo en equipo es una labor fundamental a la hora de analizar los diferentes casos a los que se enfrenta cada Procurador o asistente y el establecer opiniones que puedan definir el camino para su resolución, razón por la cual se considera que es importante el establecer formatos que permitan a los funcionarios de una misma área el poder reunirse semanalmente para analizar los casos que se están llevando y entre todos establecer una línea de acción para su atención.

RECOMENDACIONES

A la UCCI:

1. Elaborar una serie de boletines informativos sobre la normativa vigente del Sistema de Control Interno y distribuirla por medio del correo electrónico, colocarlas en las pizarras informativas.
2. Coordinar con los Directores de Áreas, la definición y puesta en marcha de los mecanismos para atender las quejas de los usuarios con respecto a los servicios que ofrece el área en donde laboran y que estos sean de conocimiento y acatamiento obligatorio por parte de los funcionarios.
3. Establecer en conjunto con el Área de la Ética Pública, actividades de capacitación sobre la Ética y Probidad en la Función Pública.
4. Establecer en conjunto con el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos un cronograma de trabajo para elaborar el manual de cargos basado en competencias y el subsecuente estudio de cargas de trabajo en cada una de las áreas de la Institución.

A la Jerarquía Institucional

5. Implementar por parte del Director de Área, el establecimiento de un espacio semanal para reunirse con los funcionarios bajo su cargo y comentar sobre los casos que se están llevando y que se genere una lluvia de ideas de cómo se pueden resolver. De igual manera, este tipo de reuniones sirve para que la Jefatura realice recordatorios de los lineamientos que se deben seguir a lo interno de la unidad.
6. Los funcionarios deben comprometerse con el proceso de Sistema de Control Interno, entendiendo su importancia, participando y colaborando con la implementación y el seguimiento.
7. Definir, establecer y comunicar los niveles de responsabilidad y medidas sancionatorias por incumplimiento a las directrices del Sistema de Control Interno y de la normativa aplicable, a todos los funcionarios que intervengan en los diferentes procedimientos ejecutados en la Institución.

Plan de acción

Componentes del SCI	Hallazgo	Acciones de Mejora	Indicador	Responsable	Plazo
Ordenamiento Jurídico y Técnico	Los funcionarios no conocen el Compendio de Normativa del Sistema de Control Interno que está disponible en la WEB.	Charlas de capacitación sobre la Ley General de Control Interno y toda la normativa relacionada	Divulgación del Compendio	UCCI	II semestre 2021
	Los funcionarios desconocen las responsabilidades y posibles sanciones contempladas en la Ley General de Control Interno		Charlas impartidas	UCCI	Una vez al año
Confidencialidad de la Información	Los funcionarios no conocen la "Política para garantizar contenidos confidenciales de información de manejo institucional" la cual está disponible en la WEB	Plan para divulgar todas las políticas	Política divulgada	UCCI	II semestre 2020
	A lo interno de las Áreas no se establecen actividades o medidas para garantizar la confidencialidad de la información.	Cada Director debe establecer las directrices para garantizar la confidencialidad de la información en cumplimiento a la Política actual	Directriz interna elaborada y comunicada	Directores de Área	II semestre 2021
Ambiente de Control	No se realizan reuniones periódicas con los funcionarios	Que los Directores de Áreas promuevan reuniones periódicas de conocimiento y retroalimentación sobre los temas más relevantes, con su personal	Reuniones efectuadas	Directores de Área	2021, siguientes
	La Institución no cuenta con Código de Ética	Elaborar, aprobar y divulgar el Código de Ética Institucional.	Código elaborado y aprobado	Máximos Jerarcas, Comisión Institucional de Ética y Valores (CIEV) y UCCI	II semestre 2021
	Volumen de trabajo ante el incremento de procesos	Elaborar un estudio de cargas de trabajo	Estudio realizado	UCCI	2021-2024
	Se requiere charlas sobre Ética y probidad en el ejercicio de la función pública	Plan de capacitación sobre temas de la Ética	Funcionarios capacitados	Área de la Ética Pública y UCCI	2020, 2021 y siguientes
	Los funcionarios no conocen las diferentes Políticas Institucionales que se encuentra disponibles en la página WEB	Plan para divulgar todas las políticas	Políticas divulgadas	UCCI	II semestre 2020
	No se cuenta con políticas formalizadas y divulgadas de la gestión de recurso humano	Elaborar política o procedimiento sobre la gestión de recurso humano	Política o procedimiento elaborado y divulgada	UCCI	II semestre 2021
Valoración de Riesgo	Los funcionarios no conocen cuales de las actividades de su competencia son fundamentales para el cumplimiento de las ideas rectoras institucionales (misión, visión y objetivos estratégicos)	Trabajo en equipo para la elaboración del Plan Estratégico Institucional 2019-2024	Plan Estratégico elaborado y divulgado	Máximos Jerarcas	I semestre 2021
	No se compara la evaluación de los objetivos y metas con el nivel de desempeño deseable previamente definido, a efectos de analizar las causas de desviaciones.	Establecer métricas para cada uno de las metas por Áreas y a nivel Institucional	Evaluación aplicada	Máximos Jerarcas y UCCI	2021-2022

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno - 2019

Plan de acción

Componentes del SCI	Hallazgo	Acciones de Mejora	Indicador	Responsable	Plazo
Actividades de control	Los funcionarios no conocen si la herramienta utilizada para la evaluación del desempeño es efectiva y si se aplican medidas correctivas del resultado de dichas evaluaciones.	Divulgar los resultados de la evaluación del desempeño	Resultados comunicados	UCCI y el Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos	2021
	Los funcionarios no conocen la existencia de la Directriz del Despacho sobre la actualización de los sistemas informáticas que se encuentra disponible en la página Web.	Plan para divulgar todas las políticas y directrices	Directriz divulgada y atendida	UCCI y funcionarios	II semestre del 2020
	Los funcionarios no conocen directrices o lineamientos internos para establecer controles y evaluarlos que les permita el cumplimiento de los objetivos de cada Área	Establecer sistema de control interno por Áreas	Sistema Control Interno implementado	Directores de Áreas	2021 y siguientes
Sistemas de información	No se cuenta formalmente con los procedimientos escritos de las funciones propias de cada Área	Elaborar los manuales de procedimiento de cada Área	Manuales elaborados y divulgados	Directores de Área y UCCI	2021-2022
	No existen políticas de funcionamiento que regulen el accionar de las Áreas	Elaborar políticas de funcionamiento sobre el accionar de las Áreas	Políticas elaboradas	Directores de Área y UCCI	2021-2022
	Los funcionarios no conocen el "Plan de Gestión Documental" que se encuentra disponible en la página Web.	Plan para divulgar todas las políticas, directrices y planes	Plan divulgado	UCCI	II semestre 2020
	Los funcionarios no conocen sobre el mecanismo para atender las quejas de los servicios que ofrece cada Área.	La contraloría de Servicios debe elaborar y divulgar el mecanismos para atender las quejas de los servicios que ofrece cada Área	Procedimiento elaborado y divulgado	Contraloría de Servicios	II semestre del 2020
Seguimiento	Los funcionarios no conocen si se han definido las instancias y momentos de seguimiento, a fin de verificar su cumplimiento durante la ejecución de los procesos o actividades del Área.	Como parte del sistema de control interno que se implementará en cada Área debe cumplirse con cada uno de los componentes, entre ellos, el seguimiento.	Sistema Control Interno implementado	Directores de Áreas	2021-2022
	Los funcionarios no conocen si se han definido las responsabilidades respecto de la solución de las deficiencias resultantes de las revisiones, a fin de obtener el producto o servicio final.				

ANEXOS

-Anexo 1-
CUESTIONARIO SOBRE CONTROL INTERNO

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno - 2019

SECCIONES Y PREGUNTAS	RESPUESTA			
	SI	NO	NO SABE	SIN RESPUESTA
GENERAL				
1. Área a la que pertenece				
Ordenamiento Jurídico y Técnico				
2. ¿Se ha dispuesto en la Institución, un compendio de normativa del SCI?				
3. ¿Conoce sobre la existencia de posibles responsabilidades y eventuales sanciones contempladas en la Ley General de Control Interno (art.39,40 y 41) ?				
4. ¿Existen actividades de divulgación sobre las eventuales responsabilidades y sanciones en materia de Control Interno?				
Confidencialidad de la Información				
5. ¿Se han formalizado lineamientos y procedimientos internos a fin de garantizar la confidencialidad de los denunciantes y del expediente administrativo sobre faltas disciplinarias de los funcionarios de la Institución?				
6. ¿Se ha instaurado un registro sobre las medidas correctivas pendientes y en proceso del SCI y las fechas de su implantación?				
7. ¿Se realizan actividades con los funcionarios del Área para mejorar el diseño y la aplicación de las medidas de control?				
Ambiente Institucional				
8. ¿Se hacen reuniones periódicas de retroalimentación y motivación con todos los funcionarios de su Área, con el fin de involucrarlos en las ideas rectoras (misión, visión y objetivos estratégicos) y valores institucionales? (mínimo una vez al año)				
9. Existen políticas formalizadas y divulgadas en gestión del recurso humano:				
10. ¿Existen en su Área, lineamientos formalizados para distribuir las cargas de trabajo?				
11. ¿Se asegura la disponibilidad, integridad y seguridad de la información en las bases de datos.?				
12. ¿Existe algún método para que los funcionarios de su unidad conozcan los asuntos que tramitan los demás compañeros y se puedan definir estrategias y criterios comunes para su atención?				
13. Respecto de la políticas e instrucciones escritas que rigen distintas áreas de responsabilidad de la actuación de los funcionarios, entre otras, medidas sobre activos, viáticos, transportes, disciplinarias y relativas a los procesos y operaciones:				
14. ¿Existe un Código de Ética o documento similar debidamente aprobado por la jerarquía institucional?				
15. ¿La entidad realiza actividades donde involucre su Área, para tratar temas de Ética Institucional?				
16. ¿El Área de Recursos Humanos lleva a cabo procesos de planificación anual del recurso humano en los cuales participa su Área?				
17. ¿Recursos Humanos coordina con su Área, a fin de mantener actualizados los requisitos, capacitación, funciones, deberes y competencias de los funcionarios ubicados en las clases existentes en el manual de puestos Institucional?				
18. En la escogencia de personal, su Área considera el criterio técnico de Recursos Humanos?				

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno - 2019

SECCIONES Y PREGUNTAS	RESPUESTA			
	SI	NO	NO SABE	SIN RESPUESTA
Marco Estratégico				
19. ¿Conoce el marco estratégico sobre el cual funciona la PGR ?				
20. ¿Se compara la evaluación de los objetivos y metas con el nivel de desempeño deseable previamente definido, a efectos de analizar las causas de desviaciones?				
Manuales y Procedimientos				
21. ¿La herramienta que existe en la institución sobre evaluación de desempeño cumple su objetivo?				
22. ¿Se aplican medidas correctivas según el resultado de la evaluación de desempeño?				
23. ¿Existe alguna directriz que defina la responsabilidad de los funcionarios en relación con la debida actualización de los sistemas de información ?				
24. ¿Existe alguna disposición formalizada, actualizada y divulgada que establezca el deber a los funcionarios a incluir los escritos judiciales en los sistemas informáticos para el uso de los demás funcionarios?				
25. ¿Se ha definido el procedimiento para formalizar las políticas, lineamientos, instrucciones que le son aplicables (Ejm. La Gaceta, comunicaciones por escrito vía correo electrónico, personales por circular u otras).?				
26. ¿Se ha implementado en su Área un calendario compartido para conocer y controlar las audiencias que deben atender los funcionarios?				
27. ¿Se ha determinado un método para coordinar las sustituciones de los funcionarios cuando éstos no pueden atender algún asunto por enfermedad, vacaciones o por choque de audiencias?				
28. Existen y se han divulgado políticas sobre:	SELECCIÓN MULTIPLE			
29. ¿Se han establecido lineamientos para realizar evaluaciones de los controles y para implantar las medidas correctivas que se definan?				
30. ¿Las responsabilidades sobre la administración, custodia y mantenimiento de los distintos tipos de activos, están definidas?				
31. ¿Existen directrices para el diseño e implantación de los controles en su Área?				
32. Las directrices para el diseño e implantación de los controles en el Área:	SELECCIÓN MULTIPLE			
Información y Divulgación				
33. ¿Existe debidamente formalizadas, actualizadas y divulgadas las descripciones sobre aspectos claves del manejo de información en los procesos que se realizan en el área?				
34. Existen políticas y procedimientos por escrito respecto del manejo de la información manual o computarizada en los siguientes asuntos:	SELECCIÓN MULTIPLE			
35. Se han definido políticas y procedimientos que regulen en el Área:	SELECCIÓN MULTIPLE			
36. ¿Existe un compendio de disposiciones internas de fácil acceso (servicios generales, archivo, documentación, sistemas de información etc). ?				
37. ¿Se han definido mecanismos para atender las quejas de los servicios que ofrece el Área en la que usted labora?				
Autoevaluación de Medidas Correctivas				
38. ¿Se ha definido responsabilidades para verificar el cumplimiento de los controles de la unidad?				
39. ¿Se ha establecido una metodología para la autoevaluación a nivel de áreas que permita integrar y coordinar esfuerzos?				
40. ¿Se ha diseñado y formalizado una herramienta que permita integrar los resultados de la autoevaluación a nivel de unidad?				
41. ¿Para los controles se han definido las instancias y momentos de seguimiento, a fin de verificar su cumplimiento durante la ejecución de los procesos o actividades del Área?				
42. ¿Se han definido los registros donde constan dichas verificaciones con el listado de asuntos a corregir?				
43. ¿Se han definido las responsabilidades respecto de la solución de las deficiencias resultantes de las revisiones, a fin de obtener el producto o servicio final?				

-Anexo 2-

GLOSARIO

Actividades de Control:

Corresponde a uno de los cinco componentes funcionales del control interno. Comprende todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz. Corresponde a las políticas y los procedimientos que el jerarca y los titulares subordinados deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar para asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SISTEMA DE CONTROL INTERNO y el logro de los objetivos institucionales.

Directriz:

Norma o conjunto de normas e instrucciones que dirigen, guían u orientan una acción, una cosa o a una persona.

Normas:

Regla o conjunto de reglas que hay que seguir para llevar a cabo una acción, porque está establecido o ha sido ordenado de ese modo jurídicamente.

Política:

Lineamientos que orientan la acción, acorde con el marco jurídico actual. Criterios o directrices de acción elegidas como guías en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional. Sirven como base para la implementación de los procedimientos y la ejecución de los controles atinentes.

Proceso:

Son las actividades y las tareas que convierten a los insumos en productos y servicios. Es un conjunto de actividades que interactúan sinérgicamente para obtener un resultado. Se caracteriza por conllevar la transformación de un conjunto de insumos: materia prima, materiales, etc., en resultados o productos, mediante el desarrollo de fases o etapas, en las cuales se adiciona, agrega valor o aporta al resultado de esas transacciones.

REFERENCIAS:

- *Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas. 2007, MIDEPLAN.*
- *Henderson García, Alan. Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites. ICAP, 2004.*
- *Ley N° 8292 Ley General de Control Interno (LGCI). Setiembre 2002.*
- *Normas de Control Interno para el Sector Público. Contraloría General de la República, 2009.*
- *Manual de Procesos. Departamento de Proveeduría Institucional. MCJ.2009*
- *Reglamento para el Registro y Control de Bienes de la Administración Central. Decreto Ejecutivo número 32815-H de 9 de noviembre del 2005, publicado en la Gaceta número 240 de 13 de diciembre del 2003.*