

# PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Unidad Coordinadora de Control Interno

Informe Final

Autoevaluación de Seguimiento de las Áreas Sustantivas de la  
PGR

AÑO – 2020

---

## Tabla de contenido

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 1. Presentación.....                | 2  |
| 2.Objetivo General.....             | 2  |
| 3.Objetivos Específicos.....        | 2  |
| 4.Alcance de la Autoevaluación..... | 3  |
| 5.Limitaciones.....                 | 3  |
| 6.Metodología.....                  | 3  |
| 7.Resultados obtenidos.....         | 4  |
| 8.Conclusiones .....                | 21 |
| 9.Recomendaciones.....              | 23 |
| 10.Plan de Acción.....              | 24 |
| 11. Anexos.....                     | 25 |
| 12.Referencias .....                | 35 |

## **PRESENTACIÓN**

La Ley General de Control Interno (LGCI) y las Normas de Control Interno para el sector público (NCI) contienen las regulaciones fundamentales en materia de seguimiento para el sector público costarricense. La LGCI incluye, en su artículo 17, el concepto de seguimiento que se presenta en el numeral 1 de dicho documento; asimismo, ese artículo establece los deberes del jerarca y los titulares subordinados con respecto a este Componente.

En atención a lo establecido en la citada normativa y las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, la UCCI elaboró un plan de seguimiento al Sistema de Control Interno para el período comprendido entre los años 2019 al 2022.

Para el año 2020, se definió realizar la Autoevaluación de Seguimiento de las Áreas Sustantivas, de aquellos factores que presentaron una menor puntuación en el proceso realizado en el 2019, a saber: Ambiente de Control, Actividades de Control y Seguimiento. El cuestionario utilizado fue elaborado por los miembros de la UCCI y cuyos resultados se analizarán en el presente informe.

Como resultado de dicha aplicación, se obtendrá la información necesaria para la formulación del Plan de Acciones de Mejora de los aspectos evaluados a las Áreas Sustantivas.

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 la Procuraduría General de la República, así que se omite indicar, tanto en los cuadros como en los gráficos, este dato de autoría.

## **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar los aspectos de menor puntaje obtenidos en el proceso de Autoevaluación de las Áreas Sustantivas, con el fin de verificar las mejoras en los procesos de gestión de esas áreas.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Perfeccionar el proceso permanente y participativo de valoración de riesgo institucional.
- Contribuir a la evaluación, adaptación y adopción de las actividades de control interno en los procesos de las áreas sustantivas.
- 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 en las áreas sustantivas.

## ALCANCE

La totalidad de los funcionarios que ejercen sus labores en las Áreas Sustantivas.

## LIMITACIONES

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

- El nivel de participación e involucramiento de los funcionarios de las áreas sustantivas de la PGR.
- El volumen de trabajo de los integrantes de la UCCI, limita el avance del plan de trabajo elaborado para cada período.

## METODOLOGÍA

### Proceso de ejecución de la Autoevaluación de Seguimiento

La UCCI incorporó previamente en su cronograma de actividades aprobado para el período del 2019 al 2022, la realización del presente trabajo de seguimiento del proceso de “Autoevaluación de las Áreas Sustantivas de la PGR”.

El cuestionario aplicado a los funcionarios de las Áreas Sustantivas de la PGR (anexo N° 1) está estructurado para valorar el cumplimiento de aquellos aspectos que obtuvieron el menor puntaje en la Autoevaluación realizada en el 2019. El cuestionario comprendía 33 preguntas, de las cuáles el 82% (27 de 33 preguntas) correspondían a preguntas de respuesta cerrada y el 18% a preguntas abiertas (6 de 33 preguntas).

La distribución de las preguntas se realizó de acuerdo a cada aspecto, a saber:

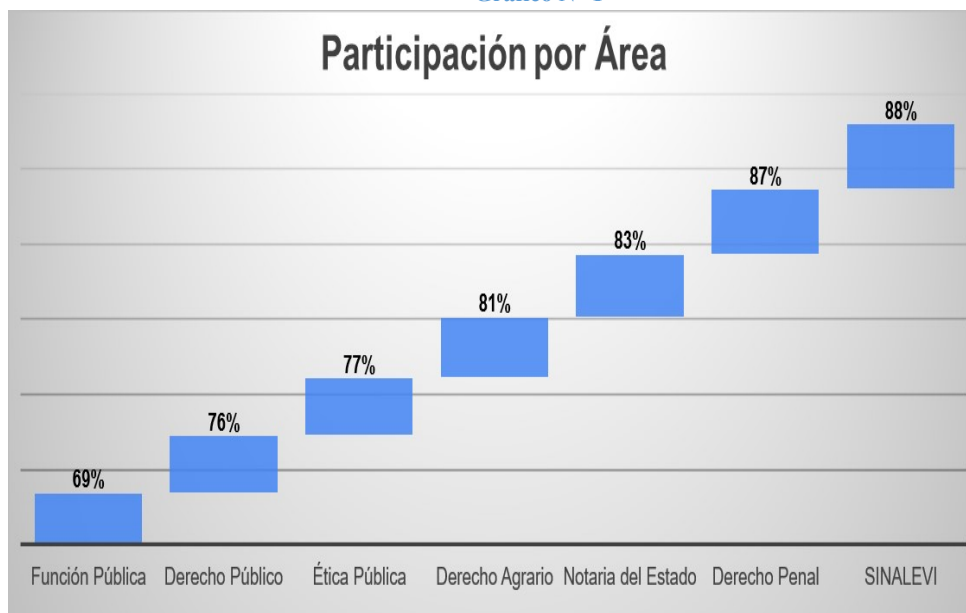
- Ambiente de Control: 10 preguntas cerradas y 3 preguntas abiertas
- Actividades de Control: 10 preguntas cerradas y 1 pregunta abierta
- Seguimiento: 7 preguntas cerradas y 2 preguntas abiertas

El instrumento aplicado 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 25 de setiembre del 2020 y finalizando el 09 de octubre del 2020.

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

A esa fecha, solamente el 69% de los funcionarios de las áreas sustantivas habían dado respuesta, por lo que se habilitó del 12 al 14 de octubre de 2020 para recibir respuestas. Al vencer la ampliación del plazo otorgado, la participación global de los funcionarios de las áreas sustantivas fue del 77%. La participación por área se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 1



### Resultados Obtenidos: Ambiente de Control

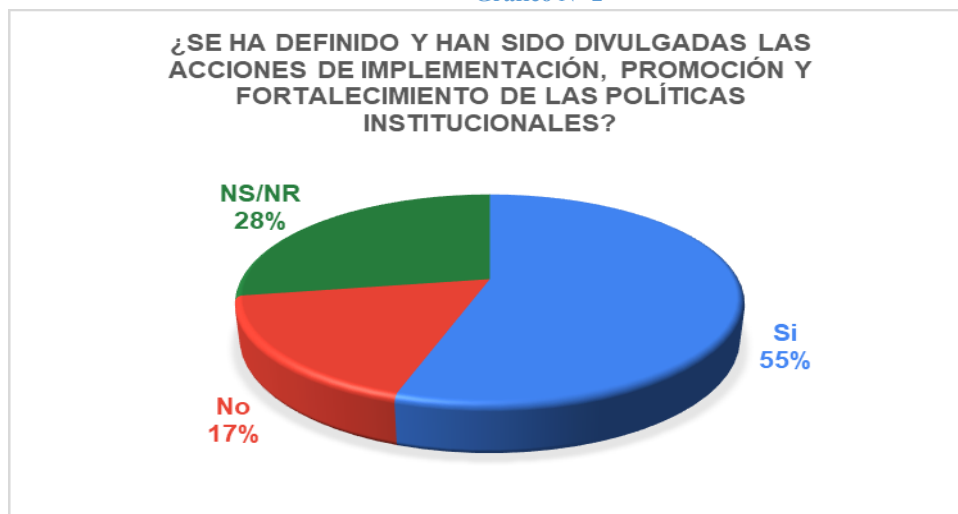
El Ambiente de Control se define como el conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa.

Al consultarle a los funcionarios si se han definido y han sido divulgadas las acciones de implementación, promoción y fortalecimiento de las políticas institucionales, el 55% manifestó que si, el 17 manifestó que no y un 28% indicó que no conoce cuáles son esas acciones.

Como se puede apreciar, un 45% manifiesta desconocimiento de las acciones que se llevan a cabo para promocionar y fortalecer las políticas institucionales, por lo que es importante revisar la estrategia que se está utilizando para comunicar estos aspectos a los funcionarios.

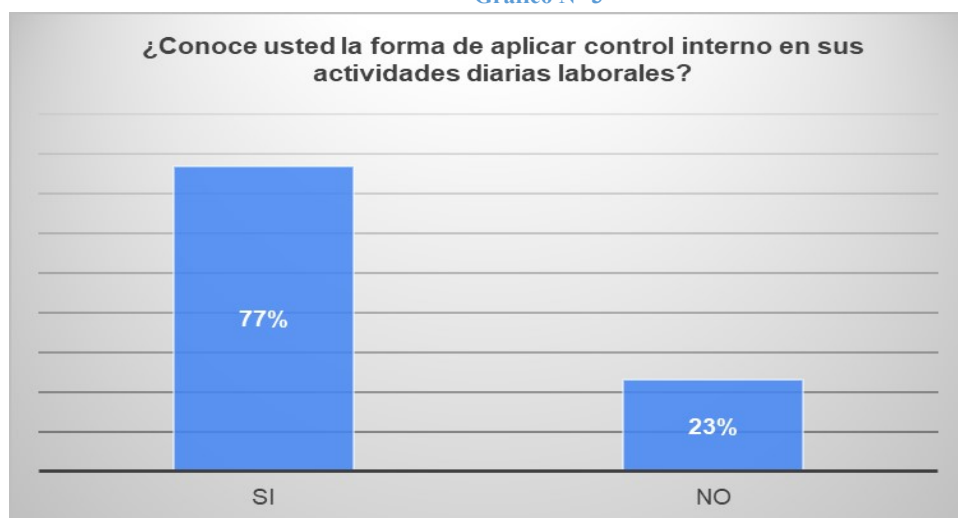
## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Gráfico N° 2



En lo referente a si conocen la forma de aplicar el control interno en sus actividades diarias laborales, el 77% manifestó que si las conoce y el 23% manifestó que no.

Gráfico N° 3

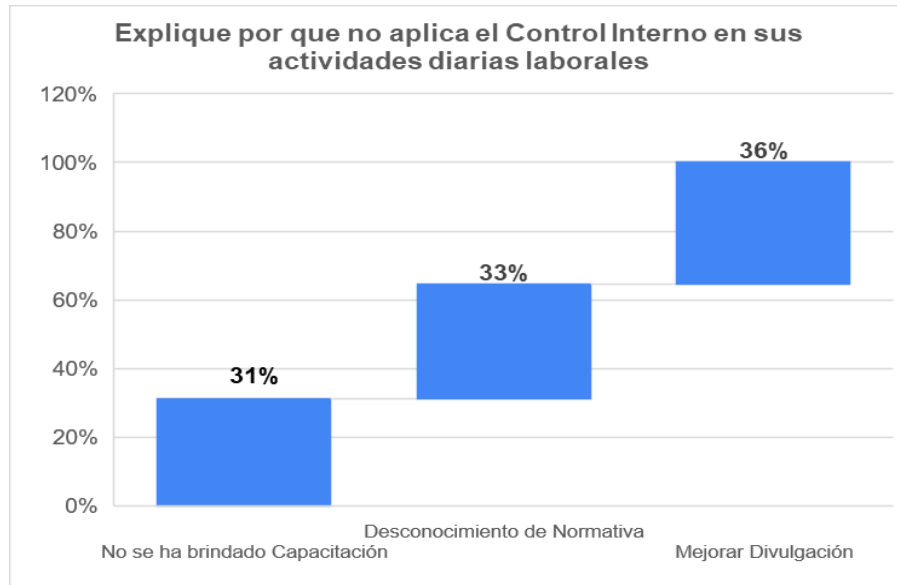


De los funcionarios que respondieron que sí conocen como aplicar el control interno en sus actividades diarias, los comentarios recibidos se muestran en el Anexo No.2.

Los funcionarios que dieron una respuesta negativa, manifestaron tres situaciones para que eso se presente y que deben de ser analizadas a fondo por la Comisión de Control Interno.

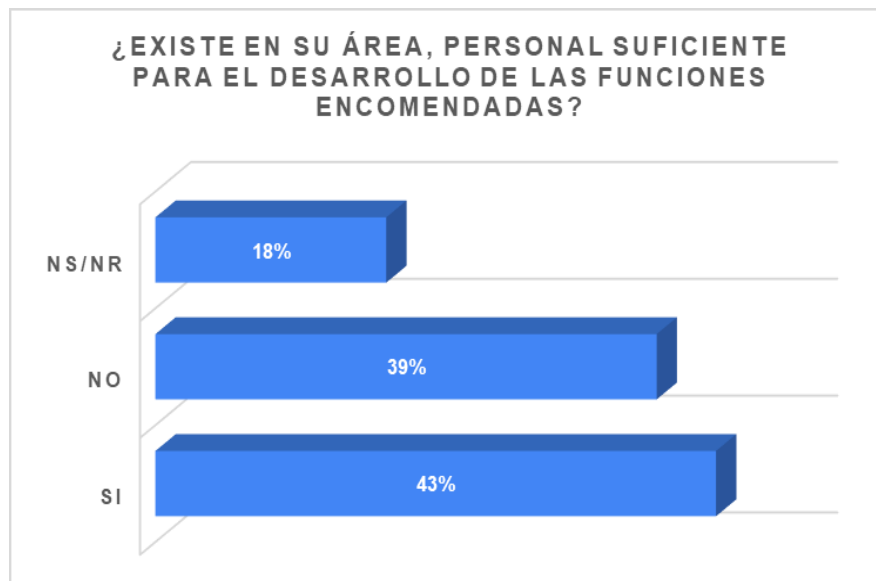
## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Gráfico N° 4



Al consultárseles de si existe en su Área, personal suficiente para el desarrollo de las funciones encomendadas, el 43% de los encuestados manifestaron que Sí, el 39% manifestó que No y un 18% manifestó no conocer si el personal del área es suficiente para cumplir con los objetivos de trabajo del área.

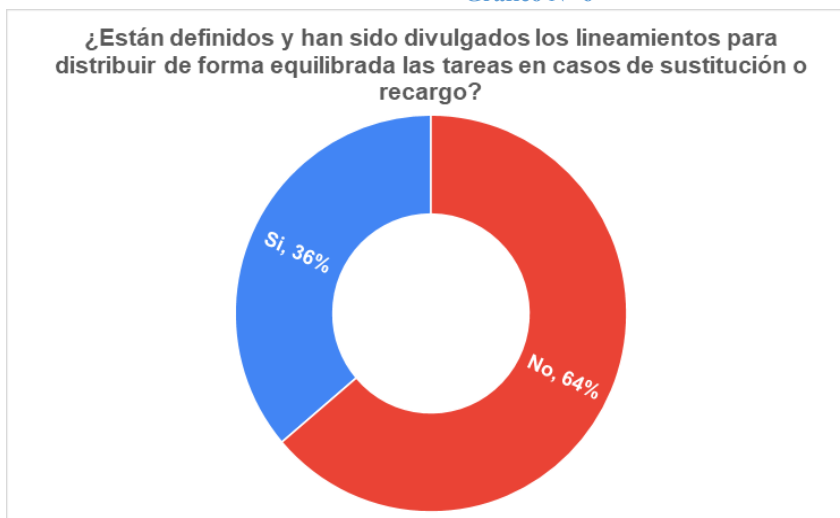
Gráfico N° 5



A partir de la respuesta anterior, se consultó si están definidos y han sido divulgados los lineamientos para distribuir de forma equitativa las tareas en casos de sustitución o recargo de los funcionarios del área, a lo que el 64% manifestó que No y un 36% indicó que Sí. Es importante analizar esta situación, puesto que existe una percepción de los funcionarios de que las cargas de trabajo no están balanceadas.

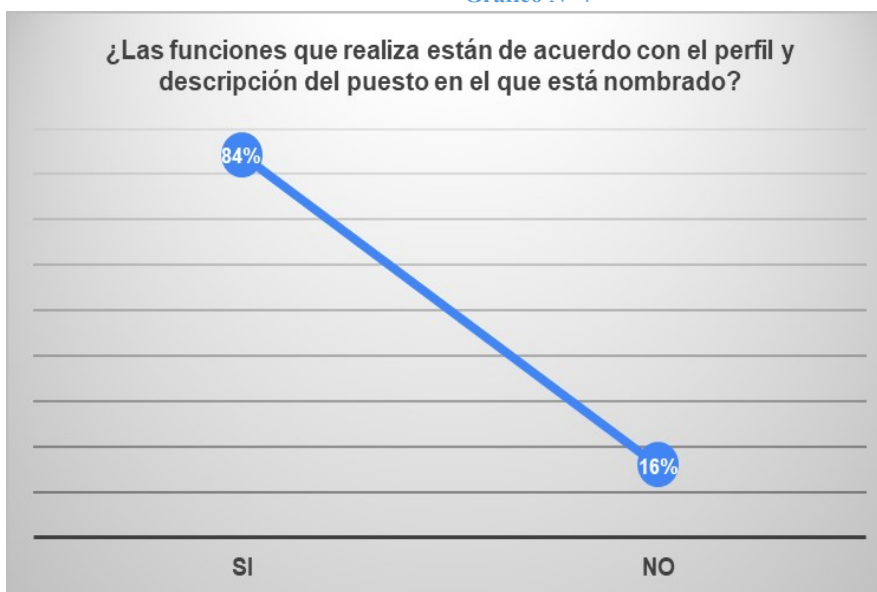
## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Gráfico N° 6



De igual manera, ante la consulta de si las funciones que realiza están de acuerdo con el perfil y descripción del puesto en el que está nombrado, el 84% manifestó que Sí y un 16% indicó que No.

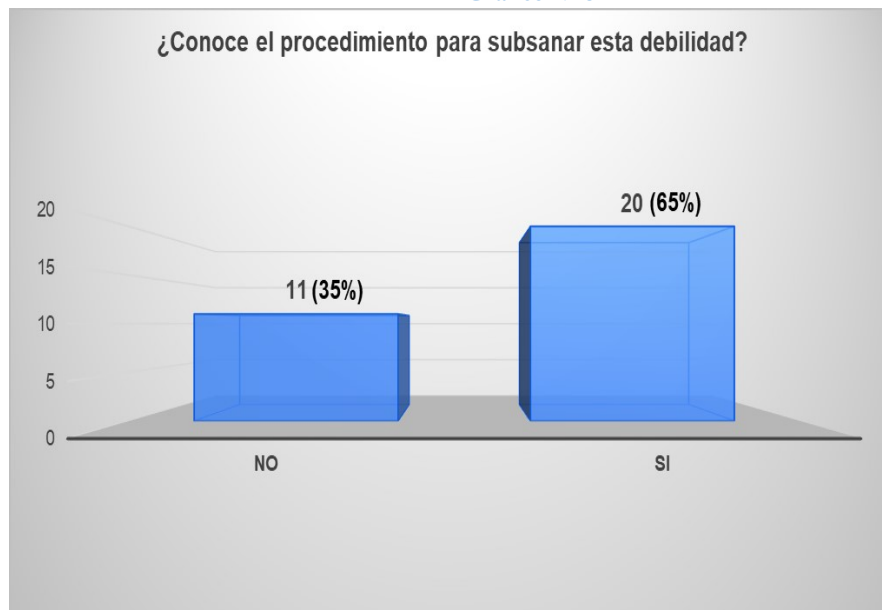
Gráfico N° 7



A los funcionarios que contestaron que No, se les consultó si conocían cual es el procedimiento para subsanar esta debilidad, a lo que el 35% manifestó que No y el 65% indicó que Sí.

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Gráfico N° 8



Las respuestas generadas por los funcionarios que manifestaron saber cuál es el procedimiento que se debería seguir (20), se observan en el Anexo No.3.

En alusión a algunas de las respuestas generadas de la información anterior se les indicó si conocían si la Institución ha desarrollado propuestas de actividades de desarrollo profesional-personal, a lo que el 56% indicó que No y solamente un 44% dijo que Sí se han generado actividades de desarrollo profesional en la Institución.

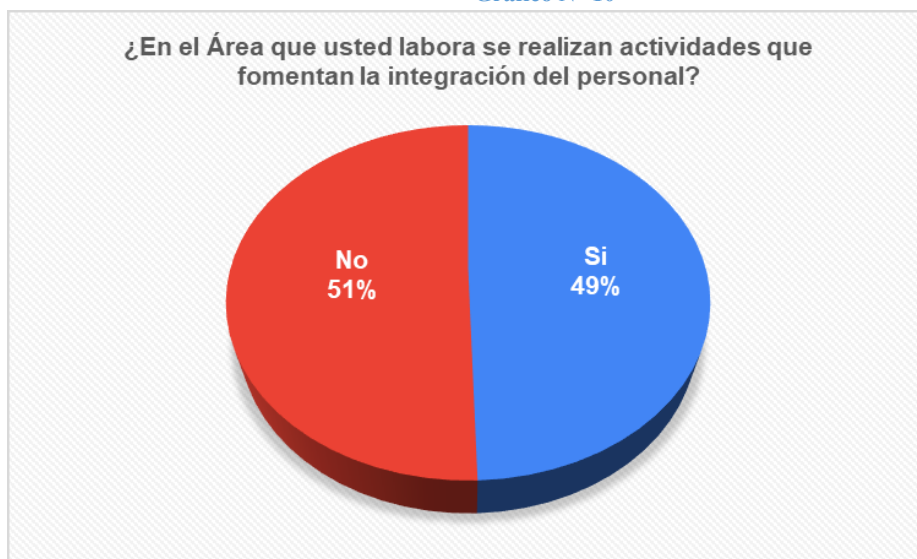
Gráfico N° 9



## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

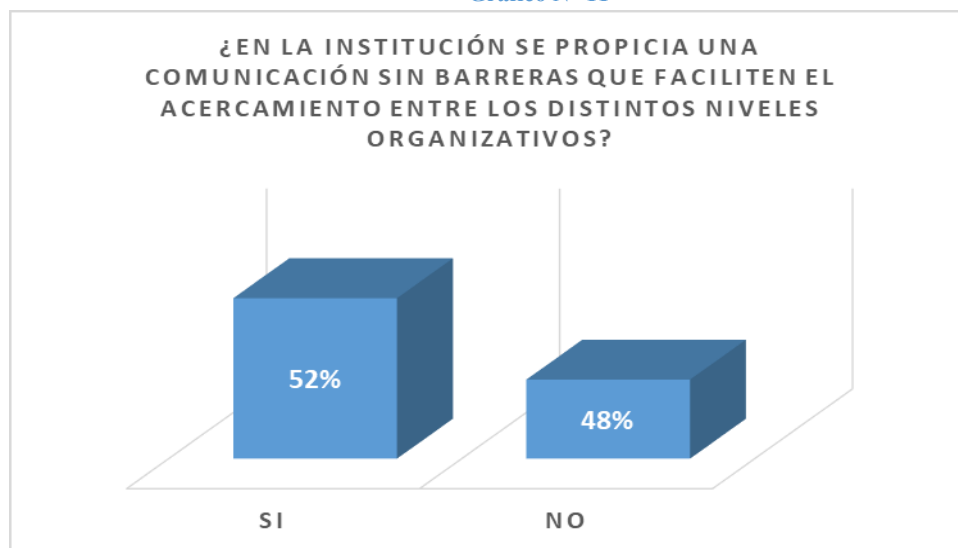
A la consulta de si en el Área que usted labora se realizan actividades que fomentan la integración del personal, el 49% manifestó que Sí y un 51% indicó que No se realizan actividades de integración. Este es un tema recurrente en las encuestas que se realizan, por cuanto los funcionarios consideran necesario el que se fortalezca el trabajo en equipo y que no se trabaje como islas dentro de las mismas Áreas.

Gráfico N° 10



En referencia a si en la Institución se propicia una comunicación sin barreras que faciliten el acercamiento entre los distintos niveles organizativos, el 52% de los funcionarios de las áreas sustantivas expresaron que Sí y un 48% indicaron que No. Es importante lograr identificar cuáles son esos factores que no propician una comunicación asertiva y fluida entre los distintos niveles de la Institución.

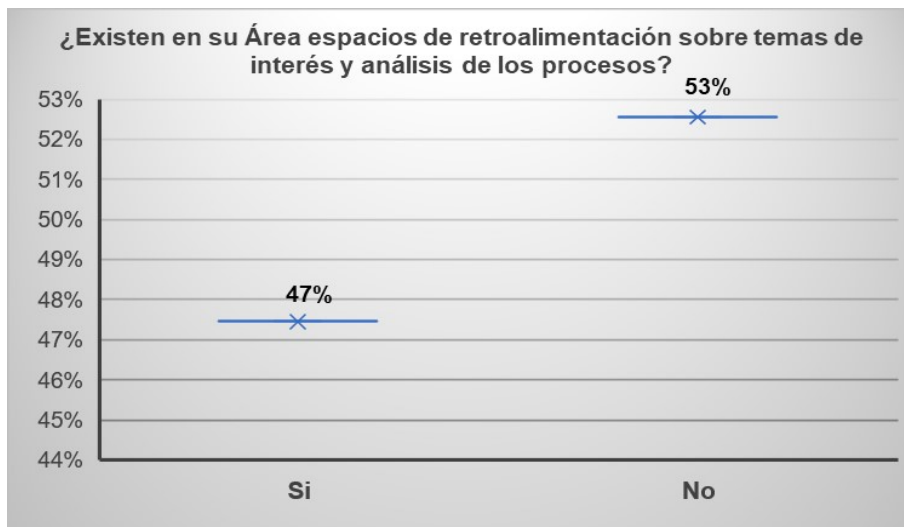
Gráfico N° 11



## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

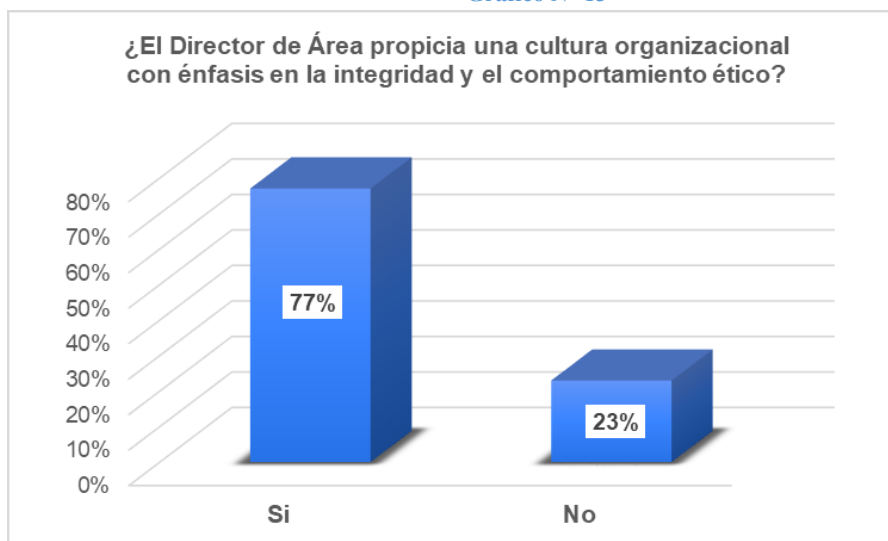
En relación con la anterior pregunta, se consultó si existen en su Área espacios de retroalimentación sobre temas de interés y análisis de los procesos, a lo que el 47% manifestó que Si se dan esos espacios y el 53% indicó que No se brindan espacios para la retroalimentación y análisis de los procesos internos de cada área.

Gráfico N° 12



De igual forma, ante la consulta de si el Director de Área propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético, el 77% de los funcionarios indicó que Sí y un 23% considera que no se propicia un ambiente íntegro y ético en sus áreas de trabajo.

Gráfico N° 13



### Resultados Obtenidos: Actividades de Control

Las actividades de control se establecen como aquellas políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del sistema de control interno.

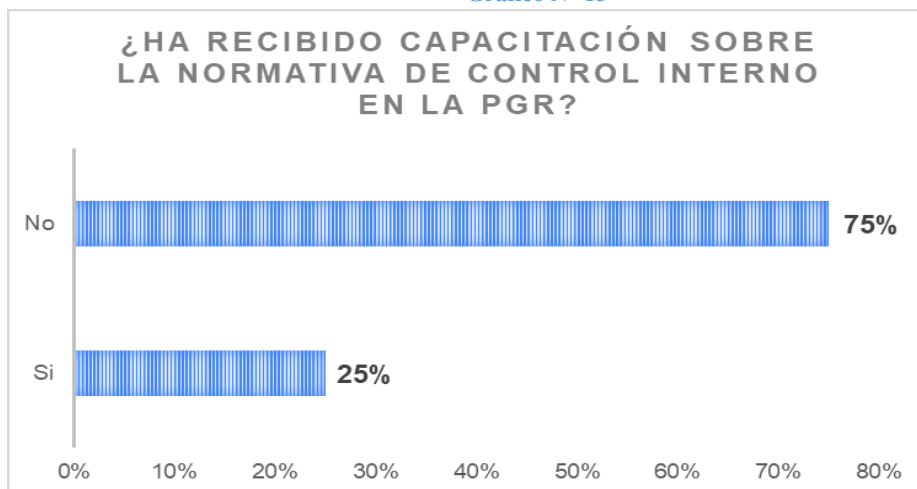
A partir de lo anterior, se consultó si se difunde y se promueve la observancia de las Normas de Control Interno en la PGR, a lo cual el 55% de los funcionarios indicó que Si y un 45% que No. Este aspecto es de especial relevancia que sea retomado por la Comisión de Control Interno, con el fin de establecer las estrategias necesarias para mejorar la difusión de las políticas y procedimientos internos relativos al Control Interno.

Gráfico N° 14



Uno de los aspectos que pueden incidir en la respuesta anterior tiene que ver con el tema de capacitación, a lo cual el 75% de los funcionarios manifestó que No ha recibido capacitación sobre la normativa de Control Interno en la PGR, en contraposición al 25% que manifestó que Si ha recibido algún tipo de capacitación relacionada con este tema.

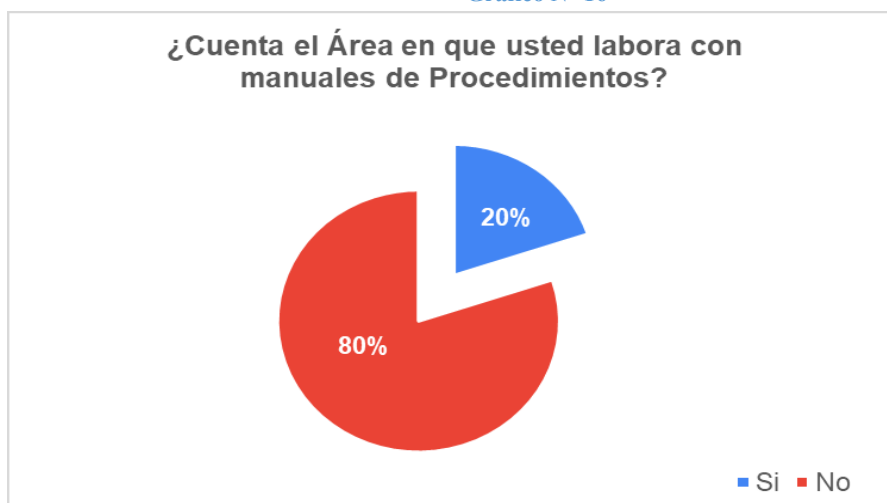
Gráfico N° 15



## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

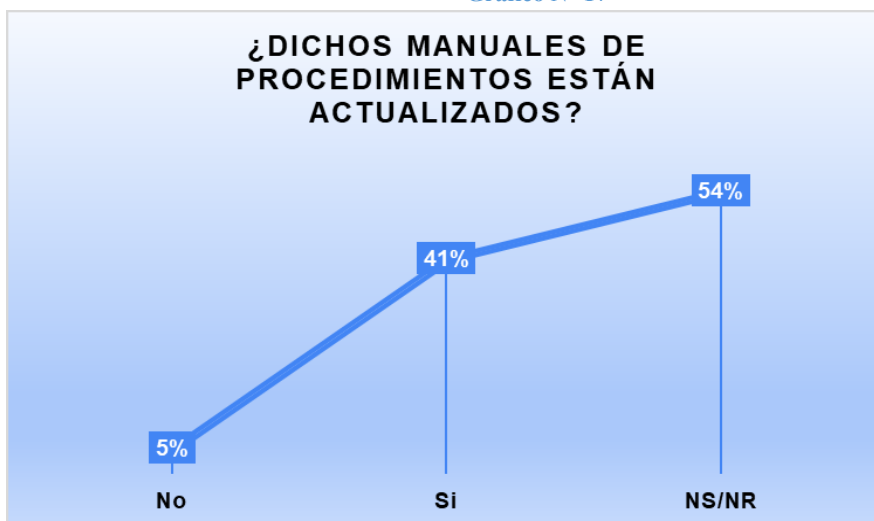
Otro de los aspectos a considerar es lo relacionado a los manuales de Procedimientos con los que se deben contar en cada Área. Ante esta consulta, el 80% de los funcionarios manifiesta que No cuentan con dichos manuales, en contraposición al 20% de los encuestados que manifestó si contar en el área que labora con manuales de Procedimientos. Acá es interesante la respuesta, porque solamente el área de la Ética Pública cuenta en este momento con manuales de procedimientos vigentes y actualizados y la cantidad de respuestas positivas supera la participación de los funcionarios de dicha área.

Gráfico N° 16



De los 39 funcionarios que manifestaron que se cuenta con Manuales de Procedimientos en su área, el 41% manifestó que los mismos se encuentran actualizados, un 5% indica que no están actualizados y un 54% indica no saber si lo están.

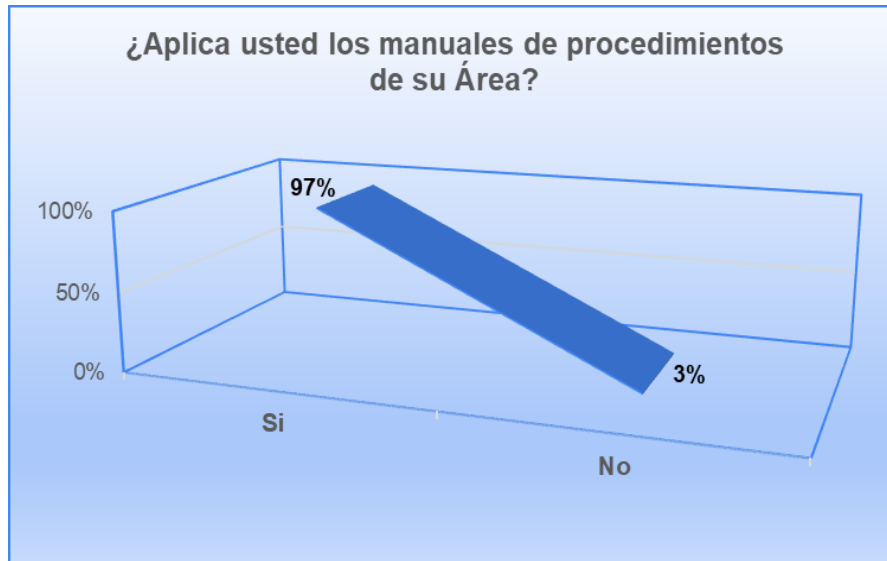
Gráfico N° 17



## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

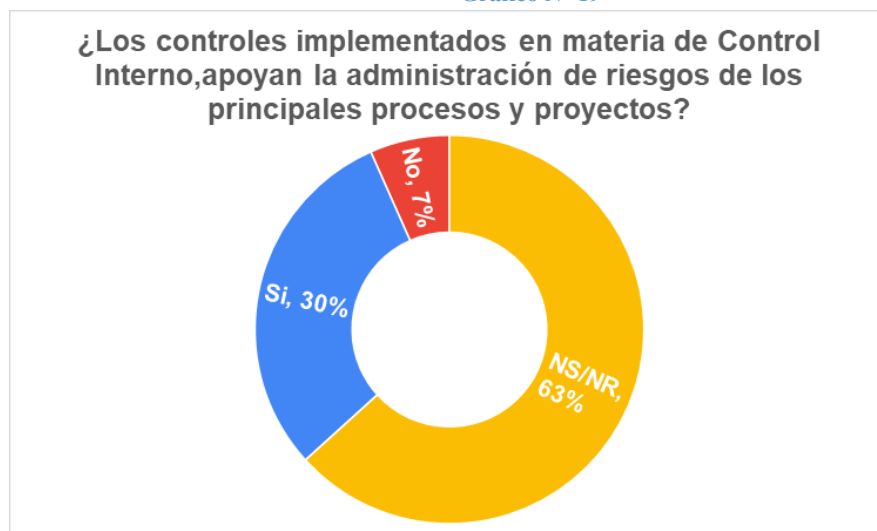
Ante la consulta de si aplica lo establecido en los manuales de procedimientos en su Área, el 97% de los funcionarios indicó que Si y solamente un 3% manifestó que No los aplica. Nuevamente acá es menester revisar que se entiende dentro de los funcionarios por Manuales de Procedimientos.

Gráfico N° 18



Los controles implementados en materia de Control Interno, apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos que se desarrollan en cada área. Ante la consulta de si esto se aplica en sus labores, el 30% de los encuestados manifestó que Si, un 7% indicó que No y el 63% restante no sabe si esto se aplica.

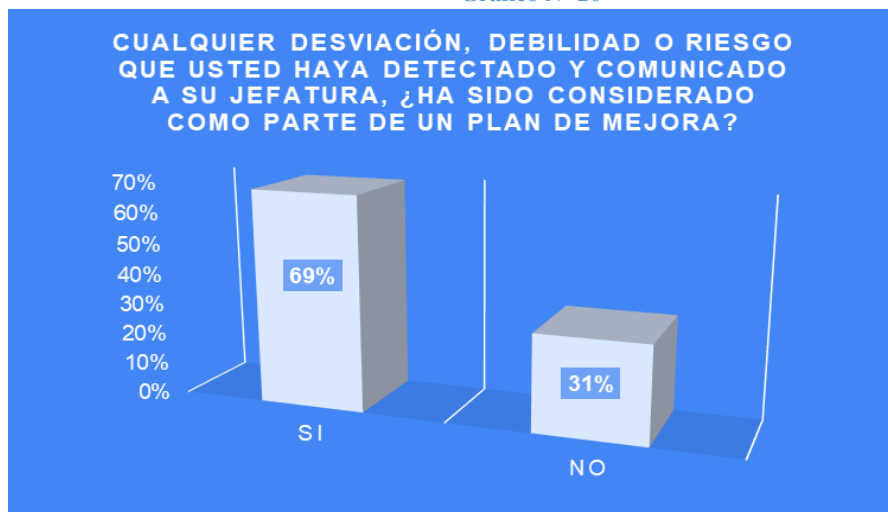
Gráfico N° 19



## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

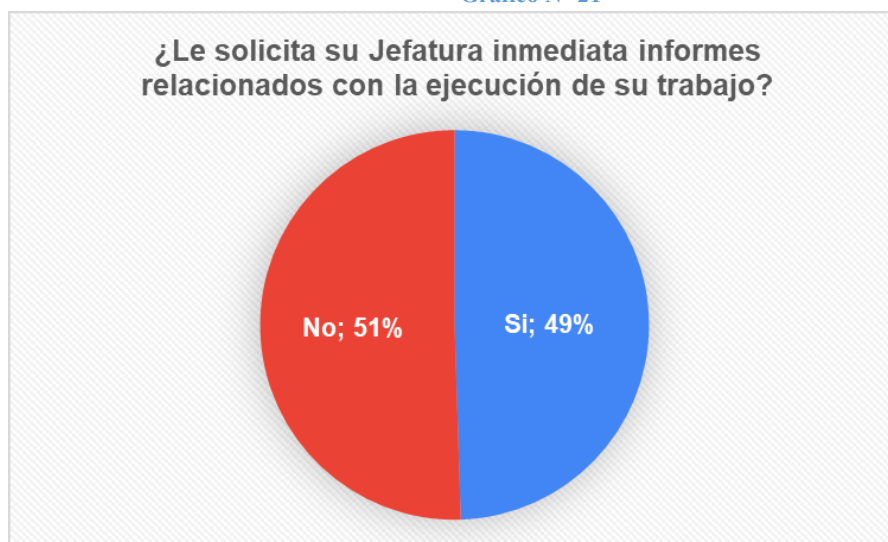
Cualquier desviación, debilidad o riesgo que se haya detectado en relación con el Control Interno, debe ser comunicado a su jefatura y se parte del hecho de que ha sido considerado como parte de un plan de mejora. El 69% de los funcionarios manifestó que esto se realiza de esta manera y un 31% indica que no se lleva a cabo.

Gráfico N° 20



Ante la consulta de si la Jefatura inmediata le solicita informes relacionados con la ejecución de su trabajo, el 51 de los encuestados manifiestan que no se les solicita y un 49% indica que si les son solicitados y entrega este tipo de informes.

Gráfico N° 21

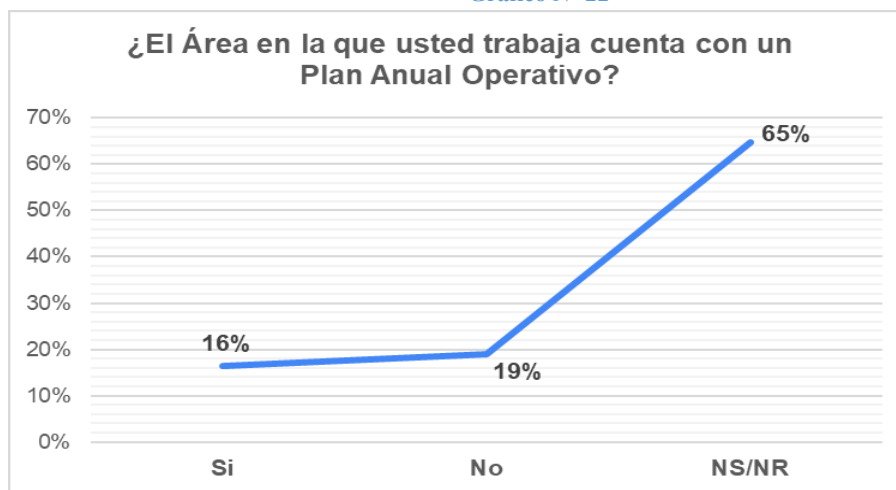


De los funcionarios que manifestaron que, si entregan informes, se presenta una muestra del tipo de informes que les son solicitados, en el Anexo No.4.

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

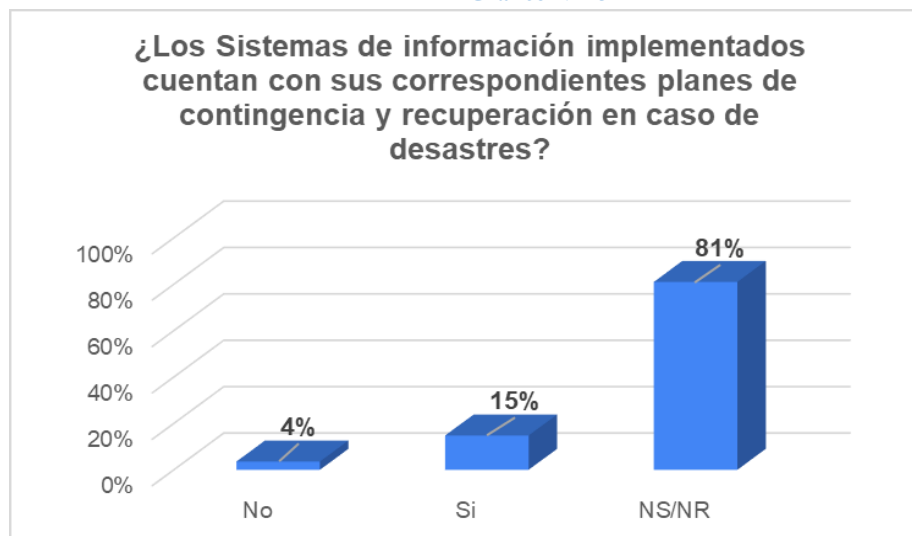
El contar y comunicar a los subalternos el Plan Anual Operativo que defina los objetivos de trabajo de cada área, es un aspecto fundamental para las actividades de Control Interno. El 16% de los encuestados manifestó que Sí se cuenta con un Plan Anual Operativo, un 19% indicó que No se cuenta con el mismo y un 65% no sabe si se posee dicho Plan en su Área. Si tomamos en cuenta las respuestas negativas, se aprecia que el 84% de los funcionarios desconoce si en su área se cuenta con un Plan Anual Operativo.

Gráfico N° 22



En relación con la pregunta de que, si los Sistemas de información implementados en la PGR cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación en caso de desastres, el 15% manifestó que Sí, el 4% indicó que No y un 81% manifestó no conocer del tema.

Gráfico N° 23

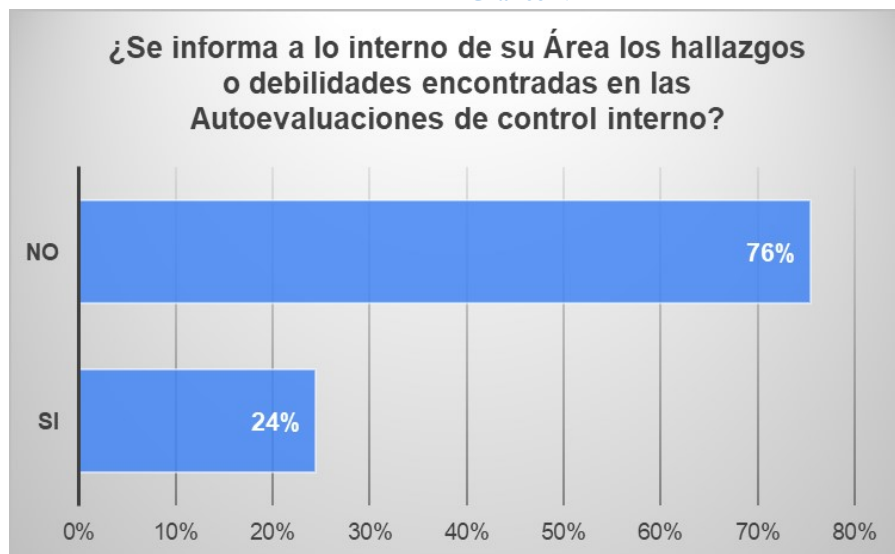


### Resultados Obtenidos Seguimiento

El seguimiento del sistema de control interno implica el analizar las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

En atención a lo anterior, se consultó si se informa a lo interno de su Área los hallazgos o debilidades encontradas en las Autoevaluaciones de control interno que se han realizado, a lo que el 76% de los encuestados manifestó que No. Esto es preocupante, por cuanto es menester de las Jefaturas comunicar los resultados de las mediciones generadas y establecer los mecanismos para minimizar las debilidades y riesgos detectados.

Gráfico N° 24



En concordancia con la pregunta anterior, se consultó si las propuestas de mejora resultantes de los Procesos de Autoevaluación son ejecutadas en su área de trabajo, a lo que un 20% de los funcionarios manifestó que si, el 13% indicó que no y un 67% respondió no saber. Si se unifican las respuestas negativas, se tiene que el 80% de los funcionarios no saben si son aplicadas mejoras a las debilidades detectadas en las autoevaluaciones de control interno realizadas en sus áreas.

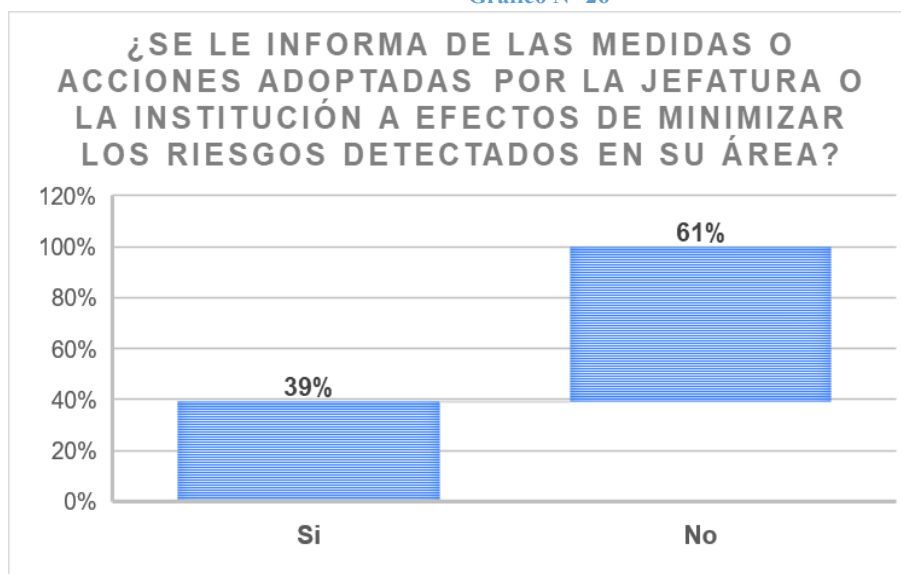
Es importante realizar, por parte de la Comisión de Control Interno, una valoración de las Autoevaluaciones realizadas en las Áreas sustantivas, con el propósito de establecer el seguimiento y cumplimiento de las acciones de mejora que se hayan establecido en cada Área.

Gráfico N° 25



Continuando con la evaluación de las actividades de seguimiento, a los funcionarios se les consultó si se les informa de las medidas o acciones adoptadas por la Jefatura o la institución a efectos de minimizar los riesgos detectados en su Área. El 39% manifiesta que si le son informadas y un 61% indica que no.

Gráfico N° 26

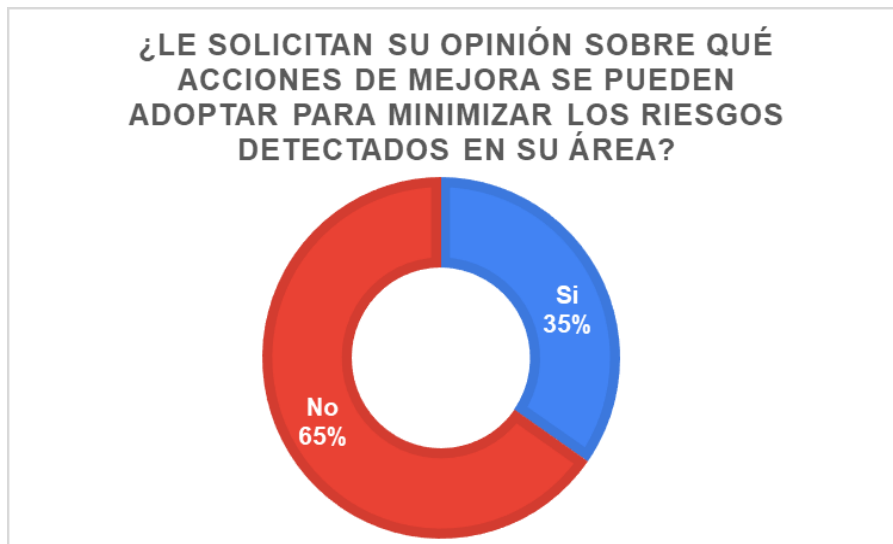


En este mismo sentido, ante la consulta de si la Jefaturas les solicita su opinión sobre qué acciones de mejora se pueden adoptar para minimizar los riesgos detectados en su Área, el comportamiento de las respuestas es similar a las anteriores, ya que el 65% de los funcionarios

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

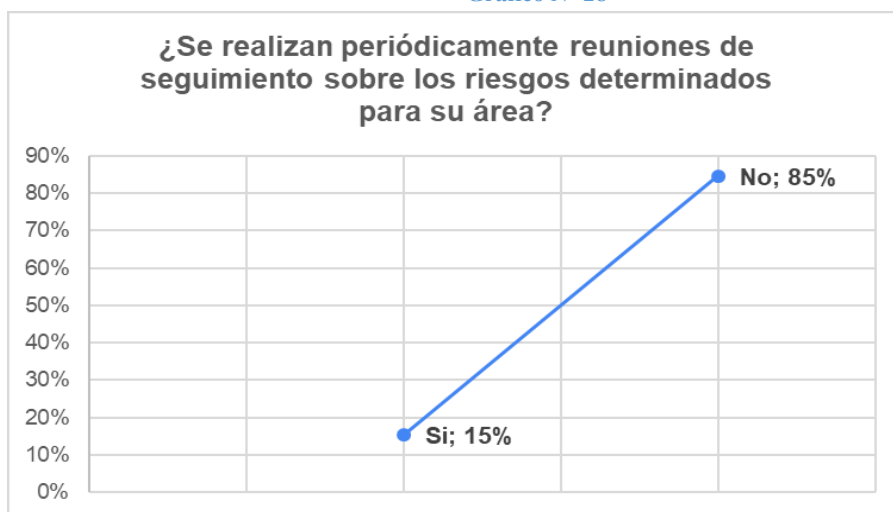
manifestaron que no se les toma parecer, en contraposición al 35% que indica que si se les toma en cuenta para establecer acciones que tiendan a disminuir los riesgos detectados.

Gráfico N° 27



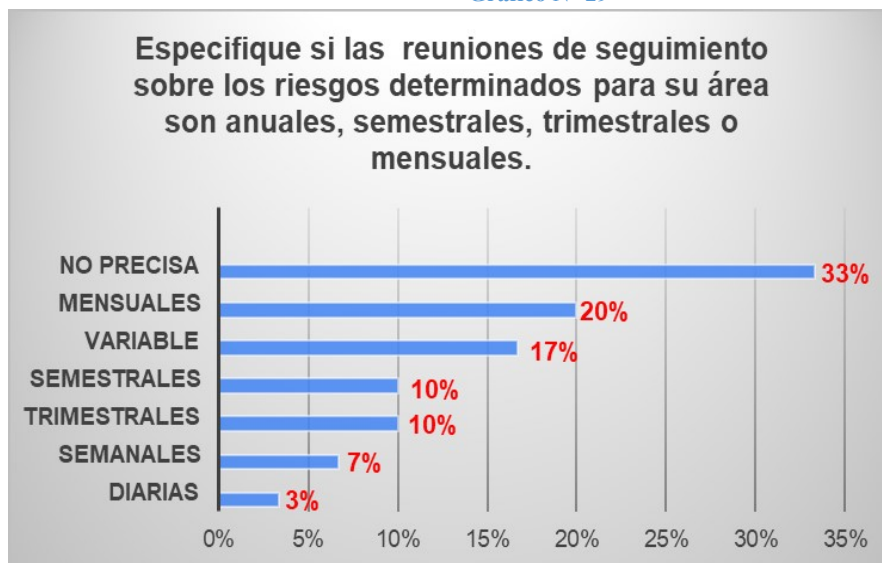
Una de las posibles razones que pueden estar generando este tipo de respuestas tiene que ver con el hecho de si se realizan periódicamente reuniones de seguimiento sobre los riesgos determinados para en el área, a lo cual el 85% de los funcionarios manifestó que no se realizan reuniones para tratar estos temas.

Gráfico N° 28



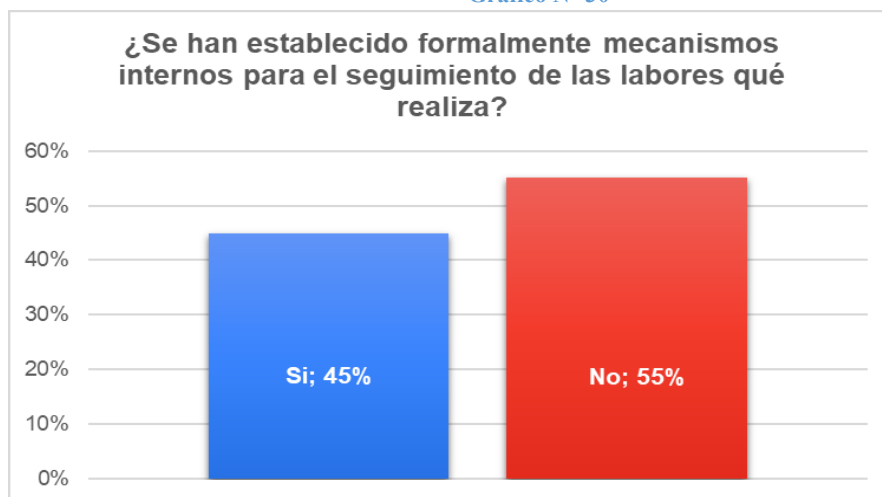
Ahora bien, del 15% de funcionarios indicó que si se realizan reuniones de seguimiento y la frecuencia con que se realizan esas reuniones se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 29



Como parte de las preguntas de control, se consultó si se han establecido formalmente mecanismos internos para el seguimiento de las labores que realiza, el 55% de los encuestados manifiesta que no existen tales mecanismos, en contraposición al 45% que manifiesta que su jefatura si realiza el seguimiento de las labores encomendadas. Esto concuerda con lo manifestado anteriormente por los funcionarios en el apartado de Actividades de Control.

Gráfico N° 30



Como parte de las acciones de control que la Jefatura debe ejercer respecto de las funciones de cada uno de sus subalternos, se procedió a consultar si se han definido los registros donde constan dichas verificaciones y las correspondientes acciones correctivas, a lo cual el 12% de los funcionarios manifestó que Si, un 22% indicó que no se realizan y el 66% indicó no saber si esto se lleva a cabo.

Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Gráfico N° 31



Al 12% de los funcionarios que indicaron que, si se llevan registros de esas acciones, se les solicitó indicar de qué forma es que se realizan. Dicha información se aprecia en el Anexo.5.

## CONCLUSIONES

El 45% de los funcionarios manifestó desconocer las acciones que se llevan a cabo para promocionar y fortalecer las políticas institucionales, por lo que es importante revisar la estrategia que se está utilizando para comunicar estos aspectos a los funcionarios.

Cuando se procedió a realizar la consulta de si conocen la forma de aplicar el control interno en sus actividades diarias laborales, el 77% manifestó que si las conoce. Es importante analizar la descripción generada por los funcionarios, en lo referente a que consideran que son medidas de control interno aplicables en sus funciones, porque la gran mayoría de las respuestas dadas son de aplicación de medidas de control de las funciones realizadas más que de medidas para mitigar riesgos en el Área.

De igual manera, el 23% restante manifestó que no aplican el control interno en sus funciones debido a tres situaciones, las cuáles son: La falta de capacitación, mejorar los mecanismos de divulgación y el desconocimiento de la normativa vigente.

El 57% de los funcionarios indicó que no sabe si el personal de las áreas es el necesario y suficiente para atender las funciones encomendadas y un 64% manifestó que no se tiene claro los mecanismos aplicables cuando hay una sustitución o se generar recargo de funciones en el área, puesto que existe una percepción de los funcionarios de que las cargas de trabajo no están balanceadas.

El tema de la integración del personal en las áreas es un comentario recurrente en las encuestas que se realizaron, por cuanto los funcionarios consideran necesario el que se fortalezca el trabajo en equipo y que no se trabaje como islas dentro de las mismas Áreas. En relación con este aspecto, el 51% de los funcionarios indicó que No se realizan actividades de integración del personal.

El 48% de los funcionarios consideran que en la Institución no se propicia una comunicación sin barreras que faciliten el acercamiento entre los distintos niveles organizativos. Es importante lograr identificar cuáles son los factores que no propician una comunicación asertiva y fluida entre los distintos niveles de la Institución.

Un tema que es preocupante es la percepción que tiene el 23% de los funcionarios, de que el Director de Área no propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético en sus áreas de trabajo. Esto puede estar relacionado a que se considera que no se cuenta con espacios de retroalimentación sobre temas de interés y análisis de los procesos internos de cada área.

La difusión de la observancia de las Normas de Control Interno en la PGR es un aspecto medular en el trabajo que la Comisión debe desempeñar, ya que un 45% de los funcionarios manifestó que esto no se da. Este aspecto es de especial relevancia que sea retomado por la Comisión de Control Interno, a fin de establecer las estrategias necesarias para mejorar la difusión de las políticas y procedimientos internos relativos al Control Interno.

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

Uno de los aspectos que pueden incidir en la respuesta anterior tiene que ver con el tema de capacitación sobre la normativa de Control Interno en la PGR, debido a que el 75% de los encuestados manifestó que no ha recibido algún tipo de capacitación relacionada con este tema.

El que las Jefaturas ejerzan el control del trabajo de sus subalternos, se considera fundamental sobre todo en la modalidad de teletrabajo que se realiza actualmente. Ante la consulta de si la Jefatura inmediata le solicita informes relacionados con la ejecución de su trabajo, el 51% de los encuestados manifiestan que no se les solicita ningún tipo de informes relacionados con sus labores.

En relación a si se les informa a lo interno de su Área los hallazgos o debilidades encontradas en las Autoevaluaciones de control interno que se han realizado, el 76% de los encuestados manifestó que No. Esto es preocupante, por cuanto es menester de las Jefaturas comunicar los resultados de las mediciones generadas y establecer los mecanismos para minimizar las debilidades y riesgos detectados.

En concordancia con la pregunta anterior, se consultó si las propuestas de mejora resultantes de los Procesos de Autoevaluación son ejecutadas en su área de trabajo, a lo cual el 13% indicó que no y un 67% respondió no saber. Si se unifican las respuestas negativas, se tiene que el 80% de los funcionarios no saben si son aplicadas mejoras a las debilidades detectadas en las autoevaluaciones de control interno realizadas en sus áreas.

Aquí es importante realizar, por parte de la Comisión de Control Interno una valoración de las Autoevaluaciones realizadas en las Áreas sustantivas, con el propósito de establecer el seguimiento y cumplimiento de las acciones de mejora que se hayan establecido en cada área.

Una de las posibles razones que pueden estar generando este tipo de respuestas tiene que ver con el hecho de no se realizan periódicamente reuniones de seguimiento sobre los riesgos determinados en el área.

## RECOMENDACIONES

### A la Unidad Coordinadora de Control Interno

1. Establecer una estrategia de comunicación en coordinación con la oficina de Prensa, en la que se incorporen los siguientes aspectos:
  - Definición de las responsabilidades de los funcionarios, en relación con la promoción y fortalecimiento de las políticas institucionales de Control Interno.
  - Informar a todos los funcionarios sobre la normativa aplicable de control interno a sus actividades diarias laborales.
  - Diseño de un instructivo y elaborar comunicados con las indicaciones claras y precisas sobre la observancia de las Normas de Control Interno en la PGR.
2. Establecer los mecanismos de seguimiento a las recomendaciones que propone la Comisión en los procesos de Autoevaluación realizadas en las áreas sustantivas, con el fin de verificar el cumplimiento de las acciones de mejora que se hayan establecido en cada área.

### A las Jerarquías de las Áreas Sustantivas

1. Elaborar estrategias que permitan mejorar los siguientes aspectos:
  - La integración del personal en las áreas, de forma que se fortalezca el trabajo en equipo y que no se trabaje como islas dentro de las mismas Áreas.
  - Propiciar una comunicación sin barreras que faciliten el acercamiento entre los distintos niveles organizativos.
  - Establecer acciones que permitan desarrollar una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético en sus áreas de trabajo.
  - Comunicar los resultados de las mediciones generadas en los procesos de Autoevaluación a sus subalternos, de forma que se establezcan acciones para minimizar las debilidades detectadas, en conjunto con el personal del área.

## PLAN DE ACCIÓN

| Hallazgo                                                                                                                                                                                                     | Acciones de Mejora                                                                                                                                           | Indicador                                                         | Responsable                                    | Plazo                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------|
| Los funcionarios requieren la actualización de la normativa relacionada a Control Interno.                                                                                                                   | Establecer estrategia de comunicación para la divulgación de la normativa.<br>Impartir Charlas a todo el personal/ Remitir afiches con información relevante | Normativa divulgada.<br>Charlas impartidas / Afiches elaborados.  | Unidad de Prensa<br>UCCI                       | 1 vez al año (continuo) |
| No hay constancia del seguimiento y cumplimiento de las acciones de mejora que se hayan establecido por parte de la Comisión de Control Interno de las Autoevaluaciones realizadas en las áreas sustantivas. | Establecer los mecanismos de seguimiento a las recomendaciones que brinda la Comisión en los procesos de Autoevaluación. (Verificar el 100% de estas).       | (Recomendaciones cumplidas/<br>Recomendaciones generadas)<br>*100 | UCCI                                           | II semestre 2021        |
| No se comunican los resultados de las mediciones generadas en los procesos de Autoevaluación a los subalternos.                                                                                              | Establecer una estrategia de comunicación de estos resultados e integrar al personal en el plan de mejora.                                                   | Estrategia implementada y comunicada.                             | Procuradores<br>Directores<br>Unidad de Prensa | II semestre 2021        |
| No existe una integración del personal y se trabaja como islas dentro de las mismas Áreas.                                                                                                                   | Establecer una estrategia de integración del personal en las áreas, de forma que se fortalezca el trabajo en equipo.                                         | Estrategia implementada y comunicada.                             | Procuradores<br>Directores                     | II semestre 2021        |

# ANEXOS

**Anexo 1-**  
**CUESTIONARIO SEGUIMIENTO SOBRE CONTROL INTERNO**  
**ÁREAS SUSTANTIVAS**

**Ambiente de Control**

1. ¿Se ha definido y han sido divulgadas las acciones de implementación, promoción y fortalecimiento de las políticas institucionales?

☐ Sí

☐ No

☐ S/NR

2. ¿Conoce usted la forma de aplicar control interno en sus actividades diarias laborales?

☐ Sí. Mencione algunos ejemplos: \_\_\_\_\_

☐ No. Explique: \_\_\_\_\_

3. ¿Existe en su Área, personal suficiente para el desarrollo de las funciones encomendadas?

☐ Sí

☐ No

4. ¿Están definidos y han sido divulgados los lineamientos para distribuir de forma equilibrada las tareas en casos de sustitución o recargo?

☐ Sí

☐ No

5. ¿Las funciones que realiza están de acuerdo con el perfil y descripción del puesto en el que está nombrado?

☐ Sí

☐ No

5.1 En caso negativo: ¿Conoce el procedimiento para subsanar esta debilidad?

☐ Sí

☐ No

6. ¿Conoce usted si la Institución ha desarrollado propuestas de actividades de desarrollo profesional-personal?

☐ Sí

☐ No

7. ¿En el Área que usted labora se realizan actividades que fomentan la integración del personal?

☐ Sí

☐ No

Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

8. ¿En la Institución se propicia una comunicación sin barreras que faciliten el acercamiento entre los distintos niveles organizativos?

☐ Sí

☐ No

9. ¿Existen en su Área espacios de retroalimentación sobre temas de interés y análisis de los procesos?

☐ Sí

☐ No

10. ¿El Director de Área propicia una cultura organizacional con énfasis en la integridad y el comportamiento ético?

☐ Sí

☐ No

Actividades de Control

1. ¿Se difunde y se promueve la observancia de las Normas de Control Interno en la PGR?

☐ Sí

☐ No

2. ¿Ha recibido capacitación sobre la normativa de Control Interno en la PGR?

☐ Sí

☐ No

3. ¿Cuenta el Área en que usted labora con manuales de Procedimientos?

☐ Sí

☐ No (pase a la # 6)

4. ¿Dichos Manuales de Procedimientos están actualizados?

☐ Sí

☐ No

5. ¿Aplica usted los manuales de procedimientos de su Área?

☐ Sí

☐ No

6. ¿Los controles implementados apoyan la administración de riesgos de los principales procesos y proyectos?

☐ Sí

☐ No

Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

7. Cualquier desviación, debilidad o riesgo que usted haya detectado y comunicado a su jefatura, ¿ha sido considerado como parte de un plan de mejora?

☐ Sí

☐ No

8. ¿Solicita su Jefatura inmediata informes relacionados con la ejecución de su trabajo? ¿con qué periodicidad?

☐ Sí Especifique: \_\_\_\_\_

☐ No

9. ¿El Área en la que usted trabaja cuenta con un Plan Anual Operativo?

☐ Sí

☐ No

☐ NS/NR

10. ¿Los Sistemas de información implementados cuentan con sus correspondientes planes de contingencia y recuperación en caso de desastres?

☐ Sí

☐ No

☐ NS/NR

Componente Seguimiento

1. ¿Se informa a lo interno de su Área los hallazgos o debilidades encontradas en las Autoevaluaciones de control interno?

☐ Sí

☐ No

2. ¿Las propuestas de mejora resultantes de los Procesos de Autoevaluación, son ejecutadas en su área de trabajo?

☐ Sí

☐ No

☐ NS/NR

3. ¿Se le informa de las medidas o acciones adoptadas por la Jefatura o la institución a efectos de minimizar los riesgos detectados en su Área?

☐ Sí

☐ No

4. ¿Le solicitan su opinión sobre qué acciones de mejora se pueden adoptar para minimizar los riesgos detectados en su Área?

☐ Sí

☐ No

Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

5. ¿Se realizan periódicamente reuniones de seguimiento sobre los riesgos determinados para su área? Señale si es anual, semestral, trimestral, mensual.

☐ Sí Especifique: \_\_\_\_\_

☐ No

6. ¿Se han establecido formalmente mecanismos internos para el seguimiento de las labores que realiza?

☐ Sí

☐ No

7. ¿Se han definido los registros donde constan dichas verificaciones y las correspondientes acciones correctivas?

☐ ¿Si Cuáles?: \_\_\_\_\_

☐ No

☐ NS/NR

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

### Anexo 2

#### Respuesta de los funcionarios de la aplicación del control interno en sus actividades diarias.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Llevar un control de todas las notificaciones, agendar plazos de vencimientos, mantener comunicación constante con mi jefatura inmediata                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Bitácora de actividades realizadas, cuadros de tareas, entre otros.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Superviso el trabajo que realizan la Asistente administrativa y Abogada a mi cargo, a través de la respuesta a las tareas asignadas diariamente                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Cuidado y custodia de activos a mi nombre, cumplimiento de directrices, horarios, informes, supervisión con los colaboradores                                                                                                                                                                                                                                                                            | Análisis de Resultados, Suministrar información para mayor logro de los objetivos, Aumentar la productividad laboral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Cuando se genera un documento, con su ADPb, ya sea un escrito u oficio, Opinión Jurídicas, consultas, con los documentos que entran por ventanilla electrónica, con documentos que se descargan y se suben al 2020, con la correspondencia que se sube al 2020, con las audiencias que suben a la agenda del Litigioso, etc.                                                                                                                                                                                                                         | Ingresar el dato del expediente en los sistemas de escritos y oficios, en el SIG, enviar la documentación enviada por correo a la Oficina de recepción para que procedan a su registro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Llevar registros documentales, tanto de lo que entra, como de lo que sale a mi nombre; llenar registros de bienes asignados y personales de mi oficina; supervisar que secretaria y asistente sigan políticas de recepción y envío de documentos.                                                                                                                                                                                                             | Mantener al día la base de datos a los usuarios cumplimiento con el principio de oportunidad de la información.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cumplimiento de las políticas de teletrabajo, revisión del sistema litigioso para que se mantenga al día, constante comunicación con la asistente y secretario para velar porque cumplan con las labores asignadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Llevando un control riguroso de plazos de vencimiento, revisando los correos electrónicos -no dejar que se acumulen sin leer-, atendiendo las consultas en un plazo razonable.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Como secretarías debemos tener el control de los recibidos de los escritos, así como de los oficios. Llevar el control de las notificaciones y oficios que ingresan diariamente para cada procurador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Conectarme a los sistemas. Verificar que el personal subalterno lo haga. Asignar tareas a realizar y verificar que se cumplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Llevó una bitácora de mis labores, coordinación constate con el personal asistente, actualización de sistemas.                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Control de denuncias ingresadas y resueltas, procedimiento a seguir en la resolución de denuncias, cantidad de personas capacitadas y por capacitar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Se realiza una agenda semanal con todos los señalamientos de esa semana, lo que permite conocer y optimizar el uso de recursos públicos, dado que se agrupan audiencias del mismo lugar y se le designan a un solo compañero (a), o bien se visualiza la agenda y se evita la creación de horas extras de los choferes, disponiéndose que se duerma en el lugar u otras alternativas. Se aprueban liquidaciones de viáticos, verificando previamente que la gira se haya realizado y que las horas de salida y llegada, en ambas vías, sea correcta. | Registros y controles cruzados de labores a realizar. Plazos para la elaboración de cada tarea (consultiva y litigiosa). Alto grado de supervisión de mis colaboradoras. Control semanal de metas fijadas (consultivo) productos elaborados y nivel de dificultad. Actualización del sistema litigioso y verificación de consultas pendientes a nivel del sistema de consultas versus mis controles internos. Control de audiencias programadas para su atención. A modo de conclusión el mejor control que se debe tener es orden, disciplina y manejo integral en las tareas a desarrollar. | Confronto reporte de notificaciones remitido por la secretaria, con los avisos de notificaciones del sistema litigioso y los correos de notificaciones de Recepción de documentos y área secretarial; confronto escritos y pruebas enviadas a los distintos despachos judiciales, con los reportes de entrega de éstos que me genera la asistente administrativa; verifico diariamente las fechas de entrega de los trabajos asignados a las asistentes, etc. | Cronogramas de actividades por semana, de la asignación del trabajo de la jefatura como el se debe asignar a la Asistente. establecer metas de cumplimiento. verificar la exactitud y veracidad de su información que brinda la administración para el trámite respectivo de los juicios. Establecer las funciones de cada uno de la oficina para ser más eficientes en la gestión de la administración. | Todo el registro y control documental: ingreso de oficios y numeración, asignación formal de cada trabajo con fechas, aprobación de los criterios, numeración de criterios, registro de envíos, divulgación interna, inclusión en sistemas internos de registro documental, instrucciones por vía de correo electrónico, registros de recepción de notificaciones y envío de escritos en el sistema litigioso. Comunicación continua y permanente sobre la forma en que debe realizarse el trabajo, recepción y envío de gestiones en los sistemas de recursos humanos. |
| Llevo un control de todo lo que se tramitó                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Control Documental, Políticas de Teletrabajo,                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | El uso de los sistemas informáticos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Alimentando los sistemas institucionales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Solicitudes por los sistemas informáticos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

|                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mediante anotaciones en el calendario del correo electrónico                                                                                                         | Asignación diaria de labores a los colaboradores, seguimiento mediante herramientas tecnológicas                                                                                              | Monitoreo y actualización de la información relevante de los expedientes, registro y control de audiencias                                                                        | Seguimiento de trámites y solicitudes, disponibilidad telefónica                                                                               | Reporte de pronunciamientos analizados y supervisados<br>Reporte de documentos subidos a web                                                                                                                               |
| Llevo mis propios controles internos de las labores realizadas.                                                                                                      | Sistemas de Información para todo y mi bitácora personal de cargas mentales entre otros.                                                                                                      | Registro y actualización de los sistemas de información institucional. Realizo una bitácora personal diariamente que me permite llevar control de tiempo invertido en cada tarea. | Control de vencimientos de notificaciones, control de procesos activos y fenecidos. Control de escritos y oficios.                             | Archivo oportuno de la información en carpetas digitales y carpetas físicas; observancia de la probidad en mis labores; instrucciones por escrito a la secretaria y asistente sobre organización y distribución de labores |
| Seguimiento labores asignadas, cumplimiento plazos, controles de escritos oficios realizados                                                                         | Alimentar los sistemas de información                                                                                                                                                         | Acatando las directrices que al respecto ha emitido la Jerarquía                                                                                                                  | Envío mi trabajo a mi jefatura para que me lo revise                                                                                           | Relacionado con la asignación de deberes y el cumplimiento en un tiempo determinado                                                                                                                                        |
| Actualización de expedientes, subir documentos al 20/20.                                                                                                             | Confecciono un control diario de labores ejecutadas                                                                                                                                           | Reportes, cuadros de control, control cruzado con los registros.                                                                                                                  | El cumplimiento de plazos establecidos por los Juzgados y Poder Judicial en general                                                            | Registro y custodia de activos, probidad, diligencia en la atención de asuntos encargados.                                                                                                                                 |
| Revisión diaria de las tareas asignadas al personal a mi cargo, con cuyo valioso concurso, estas se materializan en un marco de respeto mutuo y fluida comunicación. | Cumplimiento de jornada laboral, realización de trabajo asignado, uso adecuado de recursos                                                                                                    | Cumplir diariamente con las labores, revisar que la información sea la correcta, informar si me preguntan sobre lo realizado en el día.                                           | La gestión documental, el adecuado uso de los sistemas informáticos.                                                                           | Evaluación por resultados                                                                                                                                                                                                  |
| Actualizo diariamente los sistemas que utilizo.                                                                                                                      | Le envié todos los días un informe a la jefatura.                                                                                                                                             | Cumplimiento de plazos establecidos por los juzgados                                                                                                                              | Recibimiento de notificaciones, envío de escritos, control de documentación.                                                                   | Determinación de riesgo en procesos y productos                                                                                                                                                                            |
| Mediante la adecuada gestión en tiempo y forma de las asignaciones dadas, así como, de un debido manejo y cuidado de los activos asignados por la institución        | Asignación de tareas mediante correo electrónico y/o llamada telefónica, con giro de instrucciones e intercambio de información, documentos y criterios, y con plazos para cumplir las tareas | Registro y custodia de activos, probidad, atención oportuna y eficiente de los asuntos a cargo                                                                                    | Sigue lineamientos establecidos en cuidado de las funciones, activos, ingreso instalaciones actividades dentro y fuera de la institución, etc. | Seguimiento de notificaciones, control de vencimiento de plazos, coordinación con despachos judiciales, seguimiento de agenda,                                                                                             |
| Ofreciendo trabajo de calidad y al mismo tiempo supervisando que el trabajo elaborado por los subalternos sea el mejor                                               | Mantener el litigioso al día, solicitud de dispensas                                                                                                                                          | Bitácora de trabajo diario                                                                                                                                                        | Llenado y actualización de sistemas                                                                                                            | Sistema litigioso, portal 2020, correo, teléfono                                                                                                                                                                           |

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

### Anexo 3

#### Respuesta de los funcionarios sobre el procedimiento para garantizar que las funciones se realicen de acuerdo con el perfil y descripción del puesto

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Es competencia de las autoridades jerárquicas, Recursos Humanos y coordinadores de área                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Manual del puesto                                                                                                               |
| Lo técnica y jurídicamente procedente es hacer un proceso de reasignación del puesto, en razón del cambio sustancial y permanente de funciones, conforme al Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | El problema es que no hay plaza para otra secretaria de la Notaría por lo que se me nombró en una menor de otra dependencia     |
| No existe un manual de funciones a realizar según la clase ocupacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La reclasificación de puesto                                                                                                    |
| Sería importante realizar concursos abiertos y con reglas claras para los ascensos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Mayor comunicación y orden.                                                                                                     |
| Bueno anteriormente se tenía el perfil de ABOGADO C que era equivalente al Jefe Profesional 1, sin embargo, ahora que nos quitaron esa posibilidad, hacemos personas con ese perfil y cumpliendo las mismas tareas, pero con una plaza menor, porque antes estaba interina en la plaza de Jefe. Y todos los compañeros que se encontraban en propiedad sí pudieron mantener su posición, a pesar de que tenemos la misma carga y responsabilidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | No lo sé, sin embargo, recientemente se hizo a lo interno un estudio de funciones y cargas de trabajo, imagino que con ese fin. |
| A grandes rasgos, no se conoce a detalle en la institución como se definen por ejemplo posibles reasignaciones o ascensos a una clase de puesto más alta de acuerdo a años de experiencia y labores realizadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Distribuir mejor las cargas                                                                                                     |
| La institución no cuenta con más plazas de jefe de Servicio Civil 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Está en implementación los estudios de cargas de trabajo y funciones                                                            |
| Si, nombrar más personal, una distribución equitativa de trabajo. Eliminar las sustituciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | soy interina                                                                                                                    |
| Le corresponde dicha tarea a la Institución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                 |
| Ocupamos que nos escuche el coordinador, necesitamos una solución con apoyo de los procuradores generales, sin embargo, tenemos el sentimiento de que se queda en papel sin una solución a nuestro problema.<br>Luego, es necesario definir grupos de trabajo según las tareas a realizar (litigio y elaboración de dictámenes o pronunciamientos), no es posible que el procurador penal que se dedica básicamente al Litigio también se le encomiende la tarea de elaborar consultas.<br>Entiendo que en otras áreas de la Procuraduría esto se ha repartido o se ha definido, no todos litigan y no todos hacen labor consultiva, pero en mi área todo está revuelto, siento que no hay organización porque hasta las zonas asignadas se han desnaturalizado en ese sentido, todo el mundo anda por todo el país, lo que ocasiona cansancio, desorden y hasta molestia.                    |                                                                                                                                 |
| Por otra parte, el coordinador tiene 3 asistentes pero además de ellos también toma a nuestros asistentes para sus consultas legislativas, hay que tomar en cuenta que él no litiga, no al menos como nosotros que litigamos a diario lo que implica que constantemente estemos preparándonos para las audiencias, de modo que el que se encarga de que todo esté listo en el expediente es el compañero asistente pero cuando se les asignan consultas legislativas es difícil que asuman en un 100% sus trabajos de escritorio, por lo que debería considerarse esa parte también ya que eso entorpece las labores de nuestros núcleos de trabajo.<br><br>En mi caso no puedo decir que por la pandemia ha disminuido las audiencias, por el contrario, con la pandemia se ha disparado el trabajo en todo sentido, sobre todo ahora con los mecanismos digitales que tenemos al alcance. " |                                                                                                                                 |

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

### Anexo 4

#### Respuesta de los funcionarios que contestaron que la jefatura si le solicita informes relacionados con la ejecución de sus trabajos.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Se llevan controles en Drive que son alimentados diariamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Diariamente y semanalmente se envía por correo electrónico el avance o finalización de las tareas asignadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Informe anual de labores, verificación y actualización de procesos en el Sistema Litigioso y gestión en tiempo de los asuntos a cargo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Se lleva un Excel con los números de escritos realizados de atención de prevenciones y procedimientos, y vía correo electrónico se remiten los números de escritos y oficios enviados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Informes diarios, controles cruzados, retroalimentación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Periódicamente se solicitan informes sobre estado de consultas pendientes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Verificación y control diario de los avances de las tareas encargadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informes de casos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Cada vez que conversamos yo le reporto lo que estoy haciendo al Director. Una vez nos solicitó por escrito un informe de denuncias pendientes y un plan de ejecución. Periódicamente nos reunimos para hablar de nuestro trabajo los procuradores y el Director del área administrativa de la PEP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Se trabaja muy de la mano con la jefatura, siempre está al tanto del día a día de los proyectos realizados, estudios y demás.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Consulta directa de los casos, si fueron contestados y en qué forma. Seguimiento Diarios y Semanales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De acuerdo con la distribución de trabajo los asuntos siguen su curso hasta finalizar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cada 15 días, informe de vencimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Reunión semanal para programar semana. Calendarización con anticipación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Siempre se conversa sobre lo laborado al día. Día a Día                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Comunica por correo electrónico los resultados del trabajo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Nos reunimos virtualmente una vez a la semana para deslindar el desarrollo de las consultas presentadas por la Administración, me instruye y capacita en los temas a tratar con el fin de lograr mejores resultados                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Se me ha pedido informes de todo lo realizado diariamente (con el Procurador que me ha tocado asistir en recargo).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Informes anuales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Se consulta sobre los procesos asignados a fin de retroalimentar. La periodicidad depende del tipo de proceso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Actualmente, al igual que otros 7 Procuradores de distintas áreas, formo parte del denominado Comité Consultivo, subordinado directamente al Procurador General, quien nos asigna el trabajo; en mi caso consultas y asesorías institucionales por atender. En un inicio, habiendo asumido un número considerable de consultas rezagadas de años anteriores que tenían asignados otros Procuradores, se nos fijó un plazo de cumplimiento y el trabajo se supervisó que fuera entregado a tiempo. Periódicamente nos reunimos para revisar cargas de trabajo y plazos, tanto de forma conjunta como individual con el Procurador General. | Por la labor tan particular que se realiza, considero que cada escrito que se realiza podría equivaler a los informes ya que como estamos sujetos a plazos legales las tareas asignadas con impostergables, entonces claramente al tener el trabajo totalmente al día conforme a los plazos establecidos por el despacho judicial y asignados por el procurador, es innecesario un informe adicional a lo que se realiza día con día | Reportes por correo electrónico: Por el tipo de labor que se realiza en nuestra área el seguimiento es casi diario, pues debemos cumplir con los plazos que se establecen, se lleva un control de las asignaciones y plazos, cada asignación que se cumple se comunica a la jefatura con indicación del producto emitido y otros detalles por medio de correo electrónico, siempre cumpliendo con el plazo indicado.<br><br>Semanalmente tenemos una reunión para revisar cumplimientos y pendientes, conversar sobre los casos, entre otros aspectos.<br><br>Tabla compartida en drive: Cada asignación se registra una tabla compartida donde se indica el consecutivo en el que se emitió y la fecha, el Procurador gira las instrucciones de las asignaciones, revisa y avala todos los documentos. | Informes formales no, pero, por correo electrónico o llamada telefónica, realiza un control de lo asignado y su respectiva gestión. Ambas hacemos un control cruzado de pendientes y gestiones en construcción. Dejamos constancia de las gestiones en el litigioso y tratamos de mantener la información actualizada en todos los sistemas. De igual manera, yo también le remito informes formales cuando lo veo necesario por lo delicado de la gestión realizada o de los resultados que pueda tener el proceso. Este yo lo agrego al litigioso. |

## Informe de Autoevaluación de seguimiento de las Áreas Sustantivas - 2020

### Anexo 5

#### Respuesta de los funcionarios sobre los registros donde constan las verificaciones del seguimiento de las labores que realiza

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plazo para emitir los criterios y control cruzado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Redistribución de las funciones de asignación de asuntos.                                                                                             |
| Se han redistribuido consultas rezagadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Reuniones constantes con la jefatura.                                                                                                                 |
| Optimización de los recursos informáticos para respaldos en caso de alguna falla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Reuniones de resultados, comentamos casos terminados.                                                                                                 |
| Actualización del litigioso. Coordinación con el área de documentación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Reuniones, inducciones, correcciones.                                                                                                                 |
| En el sistema informático quedan registrados los movimientos, la bitácora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Llamada de atención verbal, escrita o proceso administrativo.                                                                                         |
| Se ha indicado a cada uno de los procuradores del Área tener actualizados los componentes que integran las bases de datos como el sistema litigioso a fin de que reporten una distribución auténtica de las cargas de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | La actualización constante de los sistemas internos que brindan el detalle de los expedientes judiciales tramitados y su resultado.                   |
| Acciones correctivas no, pero si se controlan los expedientes, por medio de medidas alternas, apelaciones, presentación de querellas y acciones civiles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Por ejemplo en el caso de informaciones posesorias se creó un sistema de repartición automatizado para la distribución de la carga de trabajo.        |
| <p>Como ejemplo de acciones correctivas:</p> <p>-Se detectó diferentes formatos para señalar medio de notificación, la jefatura definió un formato estandarizado de texto para señalar medio de notificaciones, según el Circuito Judicial del que se trate.</p> <p>-En los procesos viejos detectados con ingreso de notificaciones físicas, se han remitido escritos para actualizar el medio de notificaciones, para utilizar la notificación electrónica y explotar las ventajas de nuestros sistemas de información, acorde a los momentos que estamos viviendo.</p> <p>-Se coordinaron las agendas de Google Calendar de la jefatura y asistentes.</p> | Respecto a mi trabajo no se ha requerido realizar acciones correctivas y se siguen las directrices para efectuar las labores que emiten las jefaturas |
| La exhortación de incorporar en el Sistema Litigioso información más detallada que permita verificar la atención y la tramitación realizada en una causa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Igualdad en cargos de trabajo                                                                                                                         |

**REFERENCIAS:**

- *Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas. 2007, MIDEPLAN.*
- *Henderson García, Alan. Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites. ICAP, 2004.*
- *Ley No. 8292 Ley General de Control Interno (LGCI). Setiembre 2002.*
- *Normas de Control Interno para el Sector Público. Contraloría General de la República, 2009.*