INFORME No. CR-INCOP-AI-I-2023-013

INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO

AUDITORÍA INTERNA
INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA EN EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO

DICIEMBRE 2023

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Se revisó la documentación suministrada por la administración, así como por la Comisión Institucional de Rescate de Valores entre otras, en relación con la gestión de la integridad pública en la institución, con el fin de determinar posibles desviaciones y de esta manera confrontarlas con los criterios correspondientes y poder realizar las recomendaciones respectivas. Para su desarrollo se aplicó guía de auditoría de la gestión de la integridad pública suministrada por la Contraloría General de la República.

¿Por qué es importante?

Mediante el estudio realizado, la Auditoría Interna pretende suministrar un producto que genere valor agregado a la Administración y que coadyuve a lograr los objetivos Institucionales relacionados con la integridad pública, recalcando la importancia del valor público de las acciones llevadas a cabo en cuanto a temas éticos, detallando así por medio de este Informe las oportunidades de mejora sobre aquellas situaciones determinadas

¿Qué encontramos?

Con base en el trabajo realizado se determinaron una serie de situaciones en relación con aspectos del ambiente de control Interno concretamente con la ética institucional que se consideran susceptibles de mejora y que se detallaran en el presente Informe

¿Qué sigue?

En relación con los hallazgos identificados se emite una serie de recomendaciones con el fin de proporcionar acciones de mejora en aras de un fortalecimiento al Sistema de Control Interno en relación con gestión de integridad pública.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
1.1. Origen 3
1.2. Objetivo General 3
1.2.1 Objetivos Específicos 3
1.3. Alcance del estudio 3
1.4. Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría 3
1.5. Marco de criterios utilizados objeto de estudio 4
1.6. Normas Técnicas para cumplir 4
1.7. Limitaciones del Estudio 6
1.8. Comunicación preliminar de resultados 6
II. RESULTADOS 7
2.1. Sobre la promoción de la integridad pública a lo interno de la institución. 7
2.2. Sobre la actualización del Código de Ética 11
2.3 Ausencia Plan de Comunicación 15
2.4. Sobre el diseño curricular del programa o curso de inducción. 17
2.5. Control de Riesgo para la Integridad Pública sobre el Talento Humano 21
2.6. Sobre control de riesgos para la integridad pública Gestion de Riesgos 28
2.7. Transparencia de la información 33
2.8. Detección y sanción de conductas contra la integridad pública - denuncias y aplicación del régimen disciplinario 36
3. CONCLUSIONES 40
4. RECOMENDACIONES 41
5 ANEXOS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA EN EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE PUERTOS DEL PACÍFICO

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen

Este estudio tiene su origen en nuestro Plan Anual de Trabajo para el período 2023 ante requerimiento de la Contraloria General de la República de participar en proyecto para potenciar esfuerzos coordinados con las Auditorías Internas para el período 2023.

1.2. Objetivo General

Evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública en el I Semestre el 2023, con el fin de agregar valor a la gestión de la Institución.

1.2.1 Objetivos Específicos

- Determinar la existencia y la implementación de mecanismos relacionados con integridad pública, ética y anticorrupción, así como el grado en que este cumple con las regulaciones vigentes y es aplicado en la gestión institucional.

- Examinar si algunos valores y principios éticos, directrices y mecanismos se encuentran integrados en los sistemas de gestión de la institución, particularmente, en las áreas de mayor sensibilidad y exposición al riesgo.

1.3. Alcance del estudio

Este estudio se realiza con el fin de valorar las gestiones llevadas a cabo por la institución relacionada con la integridad pública, durante el I semestre 2023, pudiendo ampliar en aquellos casos que se considere necesario.

1.4. Cumplimiento de Normas Técnicas de Auditoría

- Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Procedimiento Auditoría Especial.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna.

1.5. Marco de criterios utilizados objeto de estudio

Para el presente estudio se observó en lo atinente la siguiente normativa:

- Estudio de la OCDE sobre Integridad en Costa Rica.
- Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.
- Ley General de Control Interno.
- Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento en la Función Pública.
- Ley Marco de Empleo Público.
- Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Lineamientos para Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.
- Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública 40200-MP-MEIC-MC
- Directrices generales sobre principios y enunciados éticos.
- Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública.
- Manual para elaboración Código de Ética y conducta en el sector público costarricense.
- Marco conceptual ético CGR
- Normas de Control Interno para el Sector público.

1.6. Normas Técnicas para cumplir

El estudio se realizó con observancia en la Ley General de Control Interno[1], las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público[2]; Normas Generales de Auditoría para el Sector Público[3], Reglamento de la Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, entre otras en donde resulten aplicables. Así como cualquier normativa atinente y concordante que se pudo determinar durante la realización del estudio.

Los resultados y la implantación de las recomendaciones del presente informe, se regirá entre otros, por lo dispuesto en los artículos Nos. 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno, los cuales en la parte que interesa señalan literalmente lo siguiente:

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

[1] Publicada en La Gaceta No. 169 del 4/09/2022
[2] Publicado en Gaceta No. 28 del 10/02/2010
[3] Publicado en La Gaceta No. 184 del 25/09/2014

siguiente manera: a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes. c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

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

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas. La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N°7428, de 7 de setiembre de 1994.

Artículo 39. —Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos incurrirán en responsabilidad administrativa, cuando debiliten con sus acciones el sistema de control interno u omitan las actuaciones necesarias para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo, según la normativa técnica aplicable. (...)(...) Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente. El jerarca, los titulares subordinados y los demás funcionarios públicos también incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, por obstaculizar o retrasar el cumplimiento de las potestades del auditor, el subauditor y los demás funcionarios de la auditoría interna, establecidas en esta Ley. Cuando se trate de actos u omisiones de órganos colegiados, la responsabilidad será atribuida a todos sus integrantes, salvo que conste, de manera expresa, el voto negativo".

1.7. Limitaciones del Estudio

Durante el desarrollo de este estudio no se presentó ninguna limitación de alcance que provocara la exclusión de temas en específico de este estudio.

1.8. Comunicación preliminar de resultados

El pasado 8 de diciembre de 2023, la Auditoría Interna, mediante una reunión denominada "conferencia final" se dio a conocer al Sr. Juan Ariel Madrigal Porras, Gerente General, Sres. Adriana Chavarria Cordero, Cindy Masis Mora, Gustavo Chavarria, estos tres últimos miembros de la Comisión Institucional de Rescate de Valores, los resultados a los cuales se llegó en el desarrollo del estudio, así como las conclusiones y las recomendaciones que a criterio de esta Auditoría deberían girarse, se aclara que la representante de la Unidad de Capital Humano no participo por estar incapacitada.

Tomando en consideración que los resultados, conclusiones y recomendaciones fueron expuestos a los funcionarios antes mencionados se aclara que se sometió a consenso los plazos de cumplimiento de las referidas recomendaciones. Asimismo, mediante oficio CR-INCOP-AI-2023-518 se remitió el 8/12/2023 a la Gerencia General y Comisión Institucional

de Rescate de Valores y la Unidad de Capital Humano el informe borrador para observaciones, sin embargo no se presentaron observaciones.

II. RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos producto de la aplicación de la guía de evaluación con los criterios recomendados por la Contraloria General de la República, se plantaron algunas consultas, así como solicitud de información y documentación, con el fin de determinar la existencia y la integración en mecanismos relacionados con integridad pública, ética y anticorrupción, así como el grado de su implementación en los sistemas de gestión institucional.

2.1. Sobre la promoción de la integridad pública a lo interno de la institución.

Con el fin de promocionar la integridad pública en la institución, se observó que mediante oficio CR-INCOP-GG-2014-0097 del 28 enero de 2014, suscrito por el Sr. Widman Cruz Méndez en calidad de Gerente General en esa oportunidad, planteó la solicitud formal de incorporación al Sistema Nacional de Rescate de Valores y detalló nombre de integrantes de la Comisión de Rescate de Valores Institucional en aquel momento conformada por: Mba. Daxia Vargas Masis, Lic. Jonathan Umaña Arce, Lic. Ivan Lastro Barbado y Msc. Adriana Chavarria Cordero (coordinadora) además, solicitó fecha para realizar la juramentación de la comisión institucional del Jerarca Institucional.

En el año 2015[4] la señora Lianette Medina Zamora, Presidenta Ejecutiva de ese entonces, comunicó a la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores actualización base de datos de integrantes de la Comisión de Rescate de Valores de Incop y hace mención a circular CR-INCOP-CIRCULAR-GG-2014-0001 firmada por el entonces Gerente General Widman Cruz Méndez, donde se renovó la Comisión quedando conformada en aquel entonces por: Lic. Ramiro Fernández Elizondo, Coordinador, Licda Cindy Masis Mora Secretaria, Mba. Daxia Vargas Masis Dirección Administrativa Financiera, Mba. Gustavo Chavarria Valverde Dirección planificación, sin indicar el motivo de la actualización.

La anterior información fue suministrada por la Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores[5]

[4] oficio CR-INCOP-PE-0527-2015 de fecha 17/09/2015
[5] Nota CNRV-2023-048 de fecha 4/9/2023

Debido al constante cambio de integrantes de la Comisión Institucional de Rescate de Valores se planteó consulta a la Gerencia General sobre los actuales integrantes[6] y el período de su nombramiento e indicó que sus integrantes son: Adriana Chavarria Cordero, funcionaria de Asesoría Legal, Cindy Masis Mora, funcionaria Secretaria de Fiscalización y Gustavo Chavarria Valverde funcionario Unidad de Planificación; lo anterior también fue comunicado con oficio CR-INCOP-GG-2023-0909 a la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, con el fin de actualizar su base de datos, sobre la juramentación no se hace mención.

Asimismo, la Gerencia General informó[7] respecto al período de nombramiento de los integrantes de la Comisión Institucional de Rescate de Valores, lo siguiente:

> *"…Es importante manifestar, que por recomendación de la comisión nacional de ética y valores, las comisiones institucionales deben ser en la medida de lo posible continuas, debido a que conllevan un largo proceso de constante participación en los procesos de gestión ética institucional, esto de acuerdo con los Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética, así como la tramitología de incorporación que conlleva para cada institución, al realizar cambios de integrantes y la capacitación en cada uno de ellos, lo que retrasa los procesos necesarios para el mantenimiento y mejoramiento del proceso de gestión ética. Conforme a lo anterior <u>la comisión no tiene periodo de vencimiento</u>"*

Es importante mencionar que los Lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética, en su apartado 5.2 titulado Conformación de las comisiones y unidades de ética y valores; en lo que interesa indica:

> *"…Cada comisión de ética y valores institucional deberá estar conformada, al menos, por el o la jerarca o su representante, por los y las titulares subordinados o representantes de Administración y Finanzas, Gestión Humana, Capacitación (si funciona de forma independiente de Recursos Humanos), Control Interno, Planificación Institucional, Informática, Comunicación y otras áreas específicas. En cada caso, podrá designarse una persona suplente. Se realiza el nombramiento dependiendo de la organización administrativa y el quehacer de cada institución, considerando una conformación estratégica que permita la inserción de la ética en todas las áreas de gestión.*

[6] CR-INCOP-AI-2023-412 de fecha 26/9/2023
[7] oficio CR-INCOP-GG-2023-0910 de fecha 28/9/2023.

Los nombramientos de sus integrantes serán continuos sino existen razones que ameriten la sustitución con el fin de garantizar la sostenibilidad de la estructura y el proceso de gestión ética. En caso de que algún integrante no pueda continuar en la Comisión por situaciones justificadas o incumpla el perfil reglamentario, deberá nombrarse el sustituto en el plazo máximo de un mes calendario a partir de que se haga efectiva su separación del cargo…".

Además, en el punto 6.2 Juramentación de las personas integrantes de la Comisión y de la Unidad Técnica de Ética y Valores institucional, señala:

"…La juramentación de las personas integrantes de la Comisión y de la Unidad Técnica de Ética y Valores es un acto solemne que se lleva a cabo en la institución a la que la Comisión pertenece. Es realizada por el o la jerarca de la organización, en presencia de una persona representante de la Junta Directiva y de la Dirección Ejecutiva de la Comisión Nacional.
Los y las titulares subordinados de la institución deben asistir al acto de juramentación como responsables, con el jerarca, del fortalecimiento de la ética conforme la Ley de Control Interno y sus normas y para reafirmar el compromiso de apoyar la gestión ética".

Al consultar las causas en cuanto a la no juramentación y conformación de los integrantes de la comisión institucional de Rescate de Valores, se indicó que:

"...Como bien se entiende los nombramientos van a depender de la organización administrativa y el quehacer de la institución, hasta la fecha solamente se cuenta con la baja por renuncia de la compañera de RH Luisa Kayen que no se ha reemplazado debido a la complejidad de la coordinación del cumplimientos de protocolos para incorporación, situación que podría atrasar el funcionamiento de la actual comisión, que ha venido realizado esfuerzos para cumplir a cabalidad con el cometido de su función, no obstante se mantiene el compromiso de realizar la incorporación en cuanto se termine el proceso de gestión ética en el que se encuentran trabajando".

Lo situación descrita podría ver limitado el desempeño adecuado de la Comisión Institucional de Rescate de Valores al no estar integrada principalmente por un representante de la Unidad de Capital Humano, ni estar de acuerdo con todas las formalidades que se requiere.

- **Plan de Trabajo de Comisión Institucional de Rescate de Valores**

En cuanto al plan de trabajo de la Comisión Institucional de Rescate de Valores se aportó por parte de la Directora Ejecutiva de la Comisión Nacional de Rescate de Valores hoja del Plan Operativo Institucional 2023 de Trabajo vigente (2023) donde se detallan metas propuestas para reforzar los valores institucionales de dicha Comisión; sin embargo, no incorpora actividades relacionadas con la integridad, faltas al deber de probidad, anticorrupción; cabe agregar que este POI no se encuentra vinculado a objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2023-2028, ni indica a cual programa pertenece; en cuanto a los indicadores (KPI) estos podrían no permitir de forma clara medir el cumplimiento de las metas propuestas.

En este sentido en el punto 5.4 funciones de las Comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales de los Lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética, en lo que interesa señala:

"… a las comisiones institucionales de ética y valores que integran el Sistema Nacional de Ética y Valores (SNEV), les compete promover y conducir técnicamente la gestión ética para lo que les corresponde:

- *Gestionar y velar por la inclusión y el mantenimiento de la gestión ética en el Plan Estratégico institucional tanto en el marco filosófico (misión-valores-visión) <u>como en su Plan de Acción</u>*". (El subrayado no es del original).

La Ley General de Control Interno en el Capítulo III la Administración Activa, Sección I Deberes del Jerarca y los titulares subordinados, artículo 13 Ambiente de Control, inciso a) indica:

> "…*Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efecto por parte de los demás funcionarios".*

Además, las Normas de Control Interno para el Sector Público (Norma 2.3 sobre el fortalecimiento de la ética institucional) dispone:

> *"El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión*

éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión".

Lo anterior podría obedecer a que la Comisión Institucional de Rescate de Valores se encontraba enfocada en la actualización del Código de Ética en el 2023, asociado al desarrollo del pilar "diagnóstico y definición del marco ético.
La situación descrita podría afectar negativamente la gestión institucional con la materialización de riesgos asociados a los temas de integridad, deber de probidad y anticorrupción.

2.2. Sobre la actualización del Código de Ética

Es importante mencionar que los Códigos de Ética y Conducta, como parte del marco ético en una organización, son documentos orientadores de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica, estos no tienen estructura jurídica (articulado) ni incorporan sanciones (León Hernández, 2019).

En ese sentido se solicitó a la Comisión Institucional de Rescate de Valores el Código de Ética y Conducta institucional vigente y el acta o acuerdo donde se aprobó.

Se informó por esa Comisión en nota CIRV-004-2023 de fecha 1/9/2023 que el Código de Ética de Incop vigente, fue aprobado mediante Acuerdo 6 tomado en sesión 3781 de fecha 14/6/2012 y se encuentra publicado en la carpeta de Marco Normativo de Incop \\claus\Marco Normativo INCOP accesible a todos los funcionarios.

En ese sentido se debe indicar que dicho Código de Ética presenta un rezago importante mayor a cinco años, también se observó que este no guarda la estructura del Manual para la Elaboración de Código de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, pues omite una introducción, nociones básicas o fundamentación filosófica, declaración de valores compartidos, acciones congruentes, compromisos éticos, compromisos de las personas funcionarias de la Institución, compromisos específicos de las personas funcionarias titulares subordinado, compromisos institucionales, pautas para las relaciones, aplicaciones en el quehacer institucional, se encuentra redactado con artículos e incisos.

En otro orden de ideas, se solicitó[8] diagnóstico participativo realizado para la elaboración del Código de Ética y Conducta vigente (informe final del diagnóstico, lista de asistencia, documentos de trabajo, otro) sin embargo, en oficio CIRV-004-2023 de fecha 1/9/2023 los integrantes de la Comisión Institucional de Rescate de Valores indican que ellos no fueron parte de la elaboración del Código que se mantiene vigente, por lo tanto, no se aportó.

No obstante, se indagó un poco más en el tema y se solicitó[9] a la Comisión de Rescate de Valores ampliar lo informado e indicara si dentro de sus archivos existen registros como informe final del diagnóstico, lista de asistencia, documentos de trabajo otro, y en caso afirmativo aportarlo. La Comisión Institucional de Rescate de Valores con oficio CIRV-008 de fecha 26/9/2023 informó:

> "*...no contamos en nuestros archivos, con documentación elaborada por la Comisión que nos antecede...*"

Cabe mencionar que el Manual para elaboración del Código de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense indica que resulta necesario realizar un diagnóstico antes de la construcción del código.

Debido a lo anterior, no se tiene certeza del proceso mediante el cual se construyó el Código de Ética Institucional vigente, pues no fue posible documentar la existencia de un diagnóstico de oportunidades o informe final del diagnóstico para su elaboración; sin embargo, actualmente la Comisión Institucional de Rescate de Valores, se encuentra en proceso de actualización del Código de Ética.

Sobre el particular el Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, señala:

> *"...La aprobación final del código no implica que este sea inmutable, si bien no es conveniente realizar modificaciones frecuentes, sí es prudente revisar el contenido con el fin de corregir errores que se detecten con el paso del tiempo y, eventualmente, podrán hacerse réplicas al diagnóstico de oportunidad con el fin de valorar si se amerita un cambio o redefinición de valores. <u>Se recomienda que el plazo de revisión sea a los cinco años</u> de la aprobación". (El subrayado no es del original)*

Sigue señalando:

[8] oficio CR-INCOP-AI-2023-372 de fecha 25/8/2023 dirigido a la Comisión Rescate de Valores.
[9] oficio CR-INCOP-AI-2023-405 del 20/9/2023

"...Los Códigos de Ética y Conducta, como parte del marco ético de una organización, son documentos orientadores de la conducta de las personas trabajadoras, basados en un conjunto de valores y conductas que ejemplifican su puesta en práctica. Es importante señalar que no tienen estructura jurídica (articulado) ni incorporan sanciones". (El subrayado no es del original).

Al consultar las causas[10] por la no actualización del Código de Ética Institucional, la Gerencia General indicó [11]que:" ...*la Comisión Institucional de Rescate de Valores dentro del proceso de gestión ética en el cual laboran, incorporan en su lista de tareas la actualización del actual código de ética de la institución...*"

Considerando lo anterior, no se aclaran las razones por las que el Código de Ética presenta el rezago mayor a cinco años, por lo que se podría considerar como causa el no encontrarse dentro de las prioridades la actualización del Código de Ética Institucional, por cuanto desde el 2012 no se habían realizado esfuerzos para proceder conforme lo establece la normativa aplicable.

Se estima que la situación detectada podría afectar no solo la imagen de la institución ante el débil compromiso y liderazgo institucional respecto al tema ético, sino también la ausencia de Código actualizado acorde con lo que dicta el marco normativo en esta materia.

- **Política sobre Gestion Ética de la Institución**

Respecto a la Política sobre Gestion Ética de la institución, la Comisión Institucional de Rescate de Valores, en oficio CIRV-004-2023 de fecha 1/9/2023, informó que política como tal no existe, se cuenta con un programa ético aprobado mediante Acuerdo 3 tomado por Junta Directiva en Sesión 4089 celebrada el 21/12/2017; sin embargo, no existe una Política sobre Gestion Ética.

En cuanto al Programa Ético que mencionó la Comisión Institucional de Rescate de Valores, se realizó una revisión general de este documento observando que, no contiene metas, plazos para ejecución ni los responsables de la implementación y presenta un rezago importante.

[10] Oficio CR-INCOP-AI-2023-476 de fecha 9/11/2023
[11] Oficio CR-INCOP-GG-1115-2023 de fecha 17/11/2023

También se le consultó a la Comisión sobre la existencia de informes de seguimiento del plan de acción de la Política sobre la gestión ética, la Comisión Institucional de Rescate de Valores, a lo cual respondió No hay.

Lo anterior evidencia que la Comisión Institucional de Ética y Valores de Incop no ha emitido informes de seguimiento[12] del plan de acción de la Política sobre la gestión ética, esto según lo indicado en oficio CIRV-004-2023 de fecha 1/9/2023,
Cabe indicar que en el punto 5.4 *Funciones de las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales* de los Lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética, en lo que interesa señala:

- *Coordinar y conducir técnicamente con las diferentes instancias institucionales la elaboración de la política ética y la inserción de las prácticas éticas en los sistemas de gestión institucional (El subrayado no es del original)*

Asimismo, se debe mencionar que la gestión ética y el fortalecimiento son un asunto colectivo y transversal por su importancia en toda la organización bajo la responsabilidad del jerarca y todos los funcionarios por ese motivo el inciso a) del artículo 13 de la Ley General de Control Interno, señala:

> *"a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios", lo que significa que la exigencia de integridad y valores éticos involucra a todo servidor público."*

De igual manera las Normas de Control Interno para el Sector Público Norma 2.3.1 titulada sobre el fortalecimiento de la ética institucional, dispone:

> *"...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben propiciar el fortalecimiento de la ética en la gestión, mediante la implantación de medidas e instrumentos formales y la consideración de elementos informales que conceptualicen y materialicen la filosofía, los enfoques, el comportamiento y la gestión éticos de la institución, y que conlleven la integración de la ética a los sistemas de gestión".*

Estas mismas normas en cuanto a la definición de política sobre gestión ética, indican:

[12] oficio CR-INCOP-AI-2023-372 de fecha 25/8/2023

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:

d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés (...)

Al consultar las causas por las cuales no se cuenta con una Política de Gestion Ética, no se aclara; sin embargo, esto podría ser por no percibir la necesidad de contar con una Política de Gestion Ética por cuanto la institución desde el año 2012 contaba con un Código de Ética formalmente divulgado y aprobado por la institución.

La ausencia de los factores anteriormente mencionados genera una debilidad en el sistema de control interno en cuanto a la comprensión de la gestión estratégica ética institucional que guíe los procesos relacionados con la integridad pública, deber de probidad, fraude y anticorrupción.

2.3 Ausencia Plan de Comunicación

Otro aspecto por verificar fue si actualmente se estaba ejecutando un plan de comunicación sobre ética y valores, se informó por parte de la Comisión Institucional de Rescate de Valores[13]

"...Tal como lo mencionamos en el oficio CIRV-004-2023 esta comisión está siguiendo la "GUIA DE ACTIVIDADES BASICAS COMISIÓN DE VALORES / PROGRAMA DE ETICA INSTITUCIONAL" (adjunta), misma que en su punto de Posicionamiento se basa en la realización de los actos administrativos, tales como:
1) Comunicación del jerarca mediante oficio dirigido a las dependencias administrativas que corresponda y circular a los integrantes de la institución, para formalizar la Comisión Institucional de Ética y Valores, y las acciones que realice para la implementación de la gestión ética en atención a los lineamientos que emite la Contraloría General de la República y la Comisión Nacional de Rescate de Valores al respecto
2) Juramentación de la Comisión Institucional.

[13] Oficio CIRV-008-2023 de fecha 1/9/2023

Actualmente nos encontramos en la etapa del análisis de los diagnósticos casuístico y perceptivo, mismos que son los insumos para la actualización de nuestro Código de Ética actual. En este punto, se realizaron los respectivos cuestionarios y con base en la tabulación de estos, estamos trabajando con la Comisión Nacional de Rescate de Valores a fin de obtener los nuevos valores institucionales en los que la Institución deberá trabajar en incentivarlos; y están representados en nuestro nuevo Código de Ética".

Sin embargo, no se aportó el documento que sustente el plan de comunicación sobre ética y valores.

Aunado a lo anterior, se consultó a la Encargada de Comunicación institucional[14] por el plan de comunicación sobre ética y valores, si se está ejecutando actualmente y evidencia de acciones o campañas en ejecución (correos enviados, boletines creados, material divulgatorio, material audiovisual, entre otros) caso contrario indicar las razones.

Al respecto se informó[15] en lo que interesa, lo siguiente:

> *"…El Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico no cuenta con una oficina o departamento de Comunicación, es importante indicar que mi labor es hacia la Presidencia Ejecutiva de la institución y desde este departamento no se ha trabajado en un plan de comunicación sobre ética y valores (correos enviados, boletines creados, material divulgativo, material audiovisual, entre otros …"*

Lo anterior contrastaría con el inciso a) del artículo 13 de la Ley General de Control Interno que dice:

> "*…serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros, los siguientes*:
> *a) Mantener y demostrar integridad y valores éticos en el ejercicio de sus deberes y obligaciones, así como contribuir con su liderazgo y sus acciones a promoverlos en el resto de la organización, para el cumplimiento efectivo por parte de los demás funcionarios", lo que significa que la exigencia de integridad y valores éticos involucra a todo servidor público".*

Asimismo, se debe recordar que los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestion Ética señalan en lo que interesa:

3 *Comunicación y formación: Corresponde <u>al proceso de comunicación de los valores</u> compartidos, al manual o código y demás elementos del marco ético institucional, así*

[14] CR-INCOP-AI-2023-418 de fecha 4/10/2023
[15] CR-INCOP-PE-0911-2023

como a la creación de mecanismos de retroalimentación y consulta para las personas funcionarias…(El subrayado no es del original).

La carencia de un plan de comunicación institucional se confirmó al consultar las causas a la administración[16], no obstante, la ausencia de ese plan podría obedecer a la no determinación de una necesidad por parte de la administración con el fin de contar con mecanismos de retroalimentación y consulta para los funcionarios.

La situación detectada no permite estar realizando una inserción adecuada en los sistemas de gestión institucional lo que implica una débil gestión en cuanto al reforzamiento de tema éticos.

2.4. Sobre el diseño curricular del programa o curso de inducción.

Se consulto[17] a la Unidad de Capital Humano sobre el diseño curricular y programa de inducción institucional aprobado y aportarlo; además, indicara si contó con la participación de la Comisión de Rescate de Valores.

De acuerdo con lo indicado por Capital Humano en oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano, indicó que la institución cuenta con un "Manual de inducción Organizacional" ML-CH-03, menciona que este manual establece el programa o temas a ser abordados en la inducción institucional a los funcionarios cuando ingresan a laborar a la institución y no contó con la participación de la Comisión Institucional de Rescate de Valores.

De la revisión general al manual de comentario, en este se indica que la inducción se realiza en dos etapas, según el punto 1.2 la primera por parte de la Unidad de Capital Humano el primer día de ingreso, entre los temas a desarrollar destaca: Aspectos estratégicos: Plan Estratégico Institucional, misión, visión, valores institucionales, programa ético institucional, propósito estratégico, valor público, etc. No obstante, en los documentos probatorios aportados (Actas de inducción) no permite evidenciar el contenido y forma en que se aplicó la primera etapa de inducción y de qué forma se abordaron temas de integridad y anticorrupción, el acta fue firmada por la Encargada de Gestión Administrativa de la Unidad de Capital Humano.

La segunda etapa que menciona el manual corresponde realizarlo al jefe inmediato de la persona funcionaria de la unidad donde desarrollarán las funciones e iniciará a partir del

[16] Oficio CR-INCOP-GG-2023-1115
[17] Oficio CR-INCOP-AI-2023-374 de fecha 28/8/2023

segundo día posterior al nombramiento, pero no se aportó documentación que evidenciara su aplicación.

- **Programas de formación continua sobre integridad y ética**

También se consideró en la consulta a la Jefe a.i. de la Unidad de Capital Humano[18] si ha elaborado programa que contemplen cursos de integridad, ética y anticorrupción (distintos al curso de inducción) y si contó con la participación de la Comisión Institucional de Rescate de Valores.

La Unidad de Capital Humano[19] en oficio suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano, informa que dentro del período de este estudio enero a junio 2023 no se han impartido capacitaciones por medio de la Unidad de Capital Humano en temas de integridad, ética y anticorrupción. Sin embargo, menciona que para el mes de octubre 2023 se tiene instrucción para contratar curso virtual sobre lineamientos para elaborar Código de Ética Institucional impartido por Arisol Consultores.

No obstante lo anterior, no se aportó programa o cursos relacionados con integridad, ética y anticorrupción (distintos al curso de inducción) los cuales debieron haberse elaborado con la colaboración de la Comisión o Unidad de Ética y Valores., según lo indicado en oficio CR-INCOP-UCH-2023-0428 de fecha 29/09/2023:

> *"…la normativa vigente no establece que el plan de capacitación deba ser elaborado y coordinado con la participación de la Comisión Institucional de Rescate de Valores, en consecuencia el no se realizó ninguna coordinación ni se tuvo participación de la citada comisión en la confección del Plan de Capacitación 2024; para su confección se procedió conforme a lo establecido en el "Reglamento de Becas Administrativas, Cursos, Seminarios, Talleres, Congresos y otros para la Capacitación y Formación de los Funcionarios del INCOP"*

De la revisión general al Plan de Capacitacion Institucional 2023 y 2024 aportado se observó que el mismo no contiene temas relacionados con integridad, ética y anticorrupción (distintos al curso de inducción).

[18] Oficio CR-INCOP-AI-2023-374 de fecha 28/8/2023
[19] oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023

- **Programas o cursos relacionados con integridad ética**

La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata a.i. de la Unidad de Capital Humano, menciona que dentro del período de este estudio enero a junio 2023 no se han impartido capacitaciones por medio de la Unidad de Capital Humano en temas de integridad, ética y anticorrupción.

Agrega que para el mes de octubre 2023 se tiene instrucción para contratar curso virtual sobre lineamientos para elaborar Código de Ética Institucional impartido por Arisol Consultores. No obstante, no se aportó el diseño curricular (o documento equivalente) elaborado en colaboración con la Comisión Institucional de Rescate de Valores que contemple cursos relacionados con integridad, ética y anticorrupción.

Se consultó a la Jefe a.i. de la Unidad de Capital Humano aportar el diseño curricular (o documento equivalente) de los programas o cursos relacionados con datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública. La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano; no aportó, su respuesta fue la siguiente:

> 5. **Aportar diseño curricular (o documento equivalente) de los programa o cursos relacionados con datos abiertos y el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.**
>
> Ver detalle del punto 4 que se detalla por año y se incorpora el diseño curricular.

Cabe aclarar que el punto 4 anterior consultado fue sobre la elaboración de programa que contemple cursos de integridad, ética y anticorrupción (distintos al curso de inducción).

Lo expuesto en los puntos anteriores, podría contrastar con lo establecido inciso b) del artículo 9 de la Ley Marco de Empleo Público establece:

> *"...Artículo 9.b) Es responsabilidad de las oficinas, los departamentos, las áreas, las direcciones, las unidades o las denominaciones homólogas de gestión de recursos humanos [...] verificar que las personas servidoras públicas <u>reciban la inducción</u> debida <u>sobre los deberes, las responsabilidades y las funciones del puesto</u>, <u>así como los deberes éticos de la función pública</u> generales y particulares de la institución y puesto". (El subrayado no es del original)*

También la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción:

"...2.3.1. Implementar un Programa Integral de capacitación, inducción y sensibilización permanente dirigido a servidores públicos, incluyendo jerarcas, de nuevo ingreso y relacionados con stakeholders sobre integridad, ética y anticorrupción". (*El subrayado no es del original)*

En cuanto al programa de formación continua sobre integridad y ética el inciso a) del artículo 23 de la. La Ley Marco de Empleo Público señala:

ARTÍCULO 23.a) La formación está destinada a garantizar los aprendizajes individuales y colectivos necesarios para el logro de los objetivos institucionales de las entidades y los órganos incluidos, desarrollando las competencias de las personas servidoras públicas, estimulando su progresión profesional y la instrucción sobre el desempeño apropiado de sus deberes, responsabilidades y funciones, para concientizar sobre los riesgos de corrupción inherentes a su desempeño.

Asimismo, los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética:

3. Comunicación y formación: (...) También contempla procesos de capacitación y formación en el tema que deben ser sistemáticos y permanentes en cada etapa del proceso.

Además, la Directriz General para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la función pública, en inciso b) del artículo 5 titulado Formación de las personas servidoras públicas en materia de deberes éticos, en lo que interesa señala:

"*...Cada entidad y órgano deberá adoptar las medidas necesarias para asegurar que todas las personas servidoras públicas tengan el conocimiento y la comprensión de los deberes éticos de la función pública, generales y particulares de la Institución y del cargo, aplicando al menos, las siguientes:*

b) Formación continua: Cada entidad u órgano deberá incluir en sus Planes Institucionales de Capacitación o similares, actividades periódicas de formación en materia de Integridad Pública: ética y probidad, que le permita al personal contar con las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para aplicar los valores, principios y normas de Integridad Pública...".

Al consultar las causas por la ausencia de temas relacionados con la integridad, deber de probidad y anticorrupción en los programas de inducción, programas de formación continua, se indicó que:

"..Para todo el personal institucional no se cuenta con programa de inducción en materia de integridad, ética y anticorrupción, sin embargo los miembros de la comisión se mantienen en sesiones mensuales coordinadas por la comisión nacional de ética y valores que abordan esos temas, para el año 2024 será incluido el programa para capacitar a todo el personal de la institución, en cumplimiento a la directriz 22 emitida recientemente para acatamiento obligatorio en todas las instituciones públicas del país"

De lo anterior se ratificó lo determinado por la Auditoria Interna; no obstante, el no involucramiento de la Comisión Institucional de Rescate de Valores y coordinación del representante de Capital Humano con esa Comisión pudo haber incidido que la omisión de esos temas en los programas citados.

Además, dentro del Procedimiento para la Capacitación del Personal se identificó la ausencia de una actividad por parte de la Unidad de Capital Humano hacia las jefaturas para que considere dentro de las necesidades de capacitación del personal a su cargo, temas relacionados con la integridad, deber de probidad y anticorrupción, en vista que en el Plan de capacitación 2024 no se consideraron estos temas.

La situación identificada podría propiciar que no se cuente con un proceso de cierre de brechas de educación en el área de integridad y anticorrupción con una estrategia de necesidades de capacitación robusta, impidiendo la no identificación de riesgos de corrupción, entre otros, en ciertas actividades o procesos de la institución que podría eventualmente afectar la imagen institucional el cumplimiento de objetivos. Aunado a la ausencia de sensibilización del personal relacionados con esos temas.

2.5. Control de Riesgo para la Integridad Pública sobre el Talento Humano

Se consulto[20] a la Jefe a.i. de la Unidad de Capital Humano si la institución cuenta con un manual de cargos y en caso afirmativo aportarlo, además, se indicara en cual apartado y de qué forma se incorpora la ética y valores institucionales.

La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano, informo lo siguiente:

[20] Oficio CR-INCOP-AI-2023-374 de fecha 28/8/2023

"Según el Artículo 21 del Reglamento Autónomo de Servicio de Incop, establece que el INCOP está homologado al sistema de clasificación y valoración del Servicio Civil, por ello se aplicar el Manual de Clases Anchas de la Dirección General del Servicio Civil.

Nombre: Reglamento Autónomo de Servicio de INCOP		
Código: RGL-AA-01	**Versión:** V.04	
Fecha de emisión: 06-01-1982	**Fecha última modificación:** 10-07-2015	Página 7 de 59
Área Responsable: Unidad de Capital Humano		

CAPÍTULO IV
De la clasificación y valoración de puestos

ARTICULO 21.- El INCOP está homologado al sistema de clasificación y valoración del Servicio Civil, por ello se aplica el Manual de Clases anchas de esa Dirección. Por medio del oficio DVMHV-013-2008 el Ministerio de Planificación y Política Económica aprueba el último cambio al Organigrama Institucional.

En cuanto al Manual de Cargos, está en proceso, una se tenga aprobado internamente deberá ser remitido a la Autoridad Presupuestaria".

A pesar de mencionar que está en proceso el Manual de cargos tampoco indica si en el documento se está incorporando temas relacionados con la ética y los valores institucionales y de qué forma.

Ante la consulta sobre las herramientas utilizadas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal para corroborar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales en los candidatos, e indicar si estas herramientas se utilizan para todos los puestos o excluyen algunos cuáles y las razones. La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023, informa lo siguiente:

"Las Herramientas vigentes son el Manual y Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal de Incop; dicha normativa no incluye los puestos que por ley corresponde a la Junta Directiva, en razón de que el mismo órgano colegiado mediante acuerdo ordenó su exclusión."

Sin embargo, al no indicar de qué forma se corrobora el comportamiento o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales en los candidatos, se replanteó nuestra consulta[21] recibiendo respuesta en oficio CR-INCOP-UCH-2023-0426 que dice:

[21] oficio CR-INCOP-AI-2023-409 de fecha 25/9/2023

"…De lo anterior ampliando lo indicado, se indica que las regulaciones del Manual y procedimiento de reclutamiento no para corroborar comportamientos o competencias asociadas con la ética y los valores institucionales en los candidatos".

Las herramientas para el proceso de reclutamiento y selección de personal, no permite corroborar comportamientos competencias asociadas con la ética y los valores institucionales en los candidatos.

De igual forma se solicitó[22] a Jefe a.i. de la Unidad de Capital Humano las herramientas utilizadas durante el proceso de evaluación de desempeño para llevar un registro documental del desempeño de los trabajadores y los períodos en los que se utilizan. Y en oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano, aporta la imagen siguiente:

TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO

Puerto de Caldera, Puntarenas

DE PUERTOS DEL PACÍFICO

DOCUMENTO
FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL N° 0A54-001634366848
MBA.DAXIA ANDREA VARGAS MASÍS

Red > claus > Marco Normativo INCOP > MANUALES Y PROCEDIMIENTOS > MANUALES > UNIDAD DE CAPITAL HUMANO > Manual de Desempeño

to Costarricens

ECUTIVOS

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
HERRAMIENTA EVALUACION DESEMPEÑO JEFATURAS	13/01/2020 09:14	Documento Adobe A...	374 KB
HERRAMIENTA EVALUACION DESEMPEÑO SOLABORADORES	13/01/2020 09:25	Documento Adobe A...	397 KB
Herramienta para la Evaluación de Desempeño del Período de Prueba	11/01/2022 09:48	Documento Adobe A...	153 KB
INSTRUCTIVO USUARIO HERRAMIENTA EVALUACION	13/01/2020 09:12	Documento Adobe A...	776 KB
MNL-CH-01 Manual de Desempeño V.03	11/01/2022 09:47	Documento Adobe A...	529 KB

"…La Herramienta utilizada para que la Jefatura lleve a cabo la Evaluación del Desempeño es la que esta disponible en el Marco Normativo denominada "Manual de Evaluación" disponible en el siguiente link:\\claus\Marco Normativo INCOP\MANUALES Y PROCEDIMIENTOS\MANUALES\UNIDAD DE CAPITAL HUMANO\Manual de Desempeño; que contiene:

[22] oficio CR-INCOP-AI-2023-374 de fecha 28/8/2023

TRABAJANDO, DECIDIENDO, MEJORANDO

Puerto de Caldera, Puntarenas

DE PUERTOS DEL PACIFICO

DOCUMENTO
FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL N° 0A54-001634366848
MBA.DAXIA ANDREA VARGAS MASÍS

Red > claus > Marco Normativo INCOP > MANUALES Y PROCEDIMIENTOS > MANUALES > UNIDAD DE CAPITAL HUMANO > Manual de Desempeño

Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Tamaño
HERRAMIENTA EVALUACION DESEMPEÑO JEFATURAS	13/01/2020 09:14	Documento Adobe A...	374 KB
HERRAMIENTA EVALUACION DESEMPEÑO SOLABORADORES	13/01/2020 09:25	Documento Adobe A...	397 KB
Herramienta para la Evaluación de Desempeño del Período de Prueba	11/01/2022 09:48	Documento Adobe A...	153 KB
INSTRUCTIVO USUARIO HERRAMIENTA EVALUACION	13/01/2020 09:12	Documento Adobe A...	776 KB
MNL-CH-01 Manual de Desempeño V.03	11/01/2022 09:47	Documento Adobe A...	529 KB

Sin embargo, en cuanto a los períodos en los que se utilizan tales herramientas no se brindó información, en ese sentido con oficio CR-INCOP-AI-2023-409 de fecha 25/9/2023 se solicitó nuevamente a la Jefatura de la Unidad de Capital Humano, indicará los períodos en los que se utilizan tales herramientas, con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0426 del 27/9/2023 se indicó:

> *"…que el período en que cada jefatura debe utilizar la herramienta durante el proceso de evaluación de desempeño es el regulado en la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, la Ley Marco de Empleo Público y el Manual de Evaluación de Desempeño".*

No obstante, se consultó el Procedimiento para la evaluación del desempeño en el cual se observó en la actividad 1d que se realizará la evaluación en la segunda quincena de enero, además, no se facilitó documentación relacionada con bitácoras de incidentes críticos, así como registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo, entre otros.

- **Evaluación clima organizacional**

Con el fin de tener conocimiento sobre las evaluaciones de clima organizacional también se solicitó[23] a la Jefe a.i. de la Unidad de Capital Humano el instrumento utilizado para la evaluación del clima organizacional e indicar cuáles aspectos están asociados con la ética y valores institucionales, informe de la última evaluación de clima organizacional aplicada e indicar donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la ética y los valores, así como el documento donde se remitió a la Comisión Institucional Rescate de Valores el resultado sobre aspectos relacionados con ética y valores.

[23] oficio CR-INCOP-AI-2023-374 de fecha 28/8/2023

La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital Humano, informa que:

> *"…Las evaluaciones de clima organizacional se han realizado por medio de contrataciones externas, no con un instrumento institucional".*

Respecto a la última evaluación del clima organizacional indicó:

> *La última evaluación de desempeño que estuvo a cargo la Unidad de Capital Humano fue en el año 2019, la cual se llevó a cabo mediante orden de compra No. 30291 de fecha 30 de setiembre de 2019, llevado a cabo mediante Contratación Directa 2019-CD-000179-001920001, realizada la Consultoría para Diagnóstico y Evaluación de Clima Organización por el profesional Jorge Edwin Lao Largaespada.*
>
> *Posteriormente la Presidencia Ejecutiva con una contratación externa realizó otra pero no se dio participación a la Unidad de Capital Humano. En cuanto al documento donde se remitió a la Comisión de Rescate de Valores indicó: "No se tiene registro dentro del acervo documenta de la Unidad de Capital Humano, que se le haya remitido a la Comisión de Rescate de Valores, resultados sobre aspectos relacionado con la ética".*

Al no referirse al informe de la última evaluación de clima organizacional donde se señalan los resultados obtenidos en relación con ética y valores, con oficio CR-INCOP-AI-2023-409 de fecha 25/9/2023 se consultó nuevamente, sin embargo, dentro del oficio CR-INCOP-UCH-2023-426 del 27/9/2023 reitera lo antes señalado y no se aclara este punto.

De acuerdo con lo indicado la Unidad de Capital Humano carece de instrumentos para la evaluación del clima organizacional asociados con la ética y valores institucionales y a pesar de realizarse contrataciones para que emitan tales informes no se indica por parte de la Unidad de Capital Humano si consideraron los aspectos de ética y valores.

Respecto a los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones se solicitó el informe de la última evaluación de clima organizacional aplicada y que se indicara la sección donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones.

La Unidad de Capital Humano con oficio CR-INCOP-UCH-2023-0414 de fecha 30/8/2023 suscrito por la Directora Administrativa Financiera, superior inmediata Unidad de Capital

Humano, adjuntó el último informe de clima organizacional y oficio CR-INCOP-DAF-1010-2019 de fecha 15/11/2019 de la Dirección Administrativa Financiera y enviando al Gerente General este último en lo que interesa dice

> *"…Para su conocimiento y efectos correspondientes, se hace entrega de CD con la Evaluación de Clima Organizacional de INCOP 2019, elaborado por JLAO Marketing, empresa contratada para tales efectos…"*

No obstante, al omitir indicar la sección donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones, se replanteo consulta, sin embargo, dentro del oficio CR-INCOP-UCH-2023-426 del 27/9/2023 indica:

> La última evaluación de desempeño que estuvo a cargo la Unidad de Capital Humano fue en el año 2019, la cual se llevó a cabo mediante orden de compra No. 30291 de fecha 30 de setiembre de 2019, llevado a cabo mediante Contratación Directa 2019-CD-000179-001920001, realizada la Consultoría para Diagnóstico y Evaluación de Clima Organización por el profesional Jorge Edwin Lao Largaespada.
>
> Posteriormente la Presidencia Ejecutiva con una contratación externa realizó otra pero no se dio participación a la Unidad de Capital Humano.

No obstante, no se indicaron los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones.

Al respecto la Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos, indica:

> *Los procesos de Reclutamiento y Selección del personal deben contar con indicadores éticos tanto del proceso en sí, como de las personas oferentes y evaluadoras. A saber: (…)*
> *El proceso de Evaluación del desempeño debe contar con indicadores éticos referentes al proceso evaluativo, a los instrumentos de evaluación y a las personas evaluadoras, a saber: (…)*
> *• Registro documental: Cuenta con un sistema automatizado, documentos o pruebas que respaldan la calificación del personal. Por ejemplo: bitácoras de registro de incidentes.*
> *• Plazo comprendido: Existen medios para asegurar que la evaluación responde a todo el periodo establecido y no solo a los hechos más recientes (por ejemplo, bitácora de incidentes críticos, registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo).*

• *Seguimiento y devolución: El proceso incluye seguimiento, devolución y explicación de resultados a la persona evaluada*.

En cuanto a la evaluación clima organizacional las Normas de Control Interno para el Sector Público, Norma 2.3.2 Elementos informales de la ética institucional señala:

> *"...El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes:*
> *a. El clima organizacional.*
> *b. El estilo gerencial.*
> *c. Los modelos de toma de decisiones*

De igual manera la Norma *2.3.3.* sobre Integración de la ética a los sistemas de gestión indica:

> *"...Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados*…".

Al consultar las causas de la situación identificada se ratificó la ausencia de herramientas dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal, así como informes de evaluación del desempeño e informes de clima organizacional donde se corroboren comportamientos o competencias asociadas con la integridad y anticorrupción.

Con respecto al proceso de reclutamiento y selección de personal se observó la existencia de herramientas para este proceso; no obstante, no se consideran elementos relacionados con verificar comportamientos de integridad, fraude, deber de probidad y anticorrupción esto podría obedecer a que el procedimiento no considera esos temas.

Acerca de la condición sobre las evaluaciones del desempeño esto podría obedecer a que dentro del procedimiento no queda claro el llevar un registro documental mediante bitácoras de incidentes críticos, así como registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo, entre otros.

Por último, con respecto a la condición de los informes de clima organizacional relacionados con aspectos sobre la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones, esto podría obedecer a que no se tiene regulado

internamente estos requerimientos para la elaboración de informes sobre clima organizacional.

La situación identificada podría eventualmente incurrir a la administración incurra en contrataciones de personal que puedan rozar con la integridad pública, por su parte en cuanto a las evaluaciones del desempeño no se contraria con documentación suficiente y relevante para sustentar razonablemente los resultados de las evaluaciones a los funcionarios, lo que podría tener un impacto negativo en el logro de los objetivos institucionales.

2.6. Sobre control de riesgos para la integridad pública Gestion de Riesgos

Con oficio CR-INCOP-AI-2023-390 de fecha 11/9/2023, dirigido a la Asesoría Jurídica, se consultó si tenía conocimiento de aprobación o aval otorgado a alguna normativa interna sobre integridad pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública.

La Asesoría Jurídica con oficio CR-INCOP-AL-2023-187 de fecha 18/9/2023 suscrito por el Jefe de esa Asesoría, informó que:

> "*...me permito indicarle que durante el año 2022, nuestra Unidad revisó documento remitido por la Unidad de Planificación, el mismo atendía el Acuerdo 2 de la Sesión 4334 de nuestra Junta Directiva, acuerdo mediante el cual, el órgano colegiado aprobó adicionar a nuestro Reglamento Autónomo de Servicio el Capítulo XVI Regulaciones disciplinarias relacionadas conductas, ímprobas, fraudulentas y Corruptas. Con oficio CR-INCOP-AL-2022-0062, fechado 4 de mayo del año 2022, se remitió el aval a la inclusión, no tiene nuestra Unidad del trámite posterior, ni conocimiento de que dicho documento haya sido finalmente incluido de manera formal al Reglamento Autónomo No se han revisado en ésta asesoría, ni dado aval a otra normativa que se relacione con el tema en consulta".*

Al consultar[24] a la Comisión Institucional Rescate de Valores si tiene conocimiento de aprobación de normativa interna sobre integridad pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública; la Comisión con oficio CIRV-009-2023 de fecha 28/9/2023 brinda respuesta y en lo que interesa señala:

[24] oficio CR-INCOP-AI-2023-397 de fecha 14/9/2023

"…Como producto de ese trabajo en conjunto entre la Comisión Nacional de Rescate de Valores y la Comisión Institucional de Rescate de Valores, es que se han gestado los siguientes guías o normas que se citan a continuación y que fueron remitidos a la Presidencia Ejecutiva para su aplicación en el ámbito institucional.

•Guía para la Integración y Gestión de Riesgos de la Corrupción en el Sistema Especifico de Valoración de Riesgos (SEVRI). Se remitió con el oficio CRVI-INCOP-008-2021 de fecha 18 de diciembre del 2021 a la Presidencia Ejecutiva.

•Norma Modelo sobre las regulaciones Disciplinarias relacionados con Conductas ímprobas, Fraudulentas y Corruptas, se remitió con el oficio CRVI-INCOP-008-2021 a la Presidencia Ejecutiva.
•Guía de Inserción de la Ética en Procesos del Sistema de Recursos Humanos, se remitió con el oficio CRVI-INCOP-003-2020 de fecha 18 de diciembre del 2020 a la Presidencia Ejecutiva.
Ahora bien, desconocemos hasta el momento de la trazabilidad de la información a lo interno de la institución y su implementación, pues, esta Comisión no cuenta con legitimación para imponer a la Administración su aplicación dentro del ámbito institucional"

Se consultó a la Presidencia Ejecutiva sobre las acciones adoptadas en torno a lo señalado por la Comisión Institucional Rescate de Valores, informó que mediante oficio CR-INCOP-PE-0110-2023 de fecha 21/2/2023 se había remitido a la Comisión y asesora externa de esa misma Presidencia Ejecutiva toda la documentación recibida, tanto por parte de la Comisión como por parte de la Comisión Nacional de Rescate de Valores, además mencionó:

"…En este sentido, cabe mencionar que los resultados de dicho sondeo en sus respectivos documentos fueron enviados a los miembros de la Comisión de Rescate de Valores y los mismos han sido analizados por dicha Comisión para ser tomados como insumos para el resto del proceso que se esta ejecutando durante estos días a través de las sesiones de trabajo grupales virtuales con el personal".

No obstante, llama la atención que desde el mes de febrero se hubiera cursado la normativa sin brindar un seguimiento al tema.

Se debe tener presente lo establecido en las Normas de Control Interno para el Sector Público, Norma 2.3.1 sobre factores formales de la ética institucional que dice:

2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional,

Además, la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción en su punto 4.3.1 señala:

4.3.1. Promover en el sector público una regulación de prevención de conflictos de intereses ajustada a los riesgos institucionales para combatir la corrupción.

La Directriz General para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la función pública en su articulo 6 titulado Marco regulatorio institucional, indica:

"…Cada entidad u órgano deberá contar con normativa interna para vincular los principios y normas de integridad que regulan el correcto ejercicio de la función pública con los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno de cada una de las instituciones.."

El que no se tenga el reglamento actualizado podría obedecer a que la administración se encuentra haciendo una revisión general del reglamento en la que se está considerando, entre otros aspectos, las regulaciones disciplinarias relacionadas con conductas, ímprobas, fraudulentas y corruptas, lo que ha demorado más tiempo en el trámite de aprobación.

Lo anterior provoca que no se tenga normado internamente aspectos sobre la prevención de conductas, ímprobas, fraudulentas y corruptas, por lo que ante las eventuales materializaciones de asuntos relacionadas con estos temas tendrían que recurrir a las normas generales.

En cuanto a la gestión de riesgos institucional, el Marco Orientador Sistema del Especifico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), se solicitó[25] a la Jefatura de la Unidad de Planificación entre otros, aportar Marco Orientador del Sistema Especifico de evaluación valoración de riesgo institucional vigente y señalar en que apartado se incluyó explícitamente política sobre el manejo institucional de los riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.

La coordinadora de la Unidad de Planificación, con oficio CR-INCOP-PI-201-2023 de fecha 20/9/2023, informo que:

[25] oficio CR-INCOP-AI-2023-400 de fecha 18/9/2023

"…dentro del Marco Orientador vigente, no se encuentra una política sobre el manejo institucional de los riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad…".

Por otra parte, de la revisión general al Marco Orientador se observó que este no incluye valoración de riesgos de corrupción sobre: recurso humano, administración financiera, contratación administrativa, transferencia de recursos, otorgamiento de permisos, trámites administrativos, manejo de información, actividades en las que se da una alta injerencia política, atención de denuncias y otros relevantes según la naturaleza de la institución.

Además, se solicitó a la Unidad de Planificación Institucional las evaluaciones del SEVRI 2023 institucional, e informe de resultados; el documento fue facilitado mediante el oficio CR-INCOP-PI-201-2023 de fecha 20/9/2023, adjuntó el informe de resultados del SEVRI 2023 en el cual se hace un resumen del nivel de cumplimiento del sistema de control interno; sin embargo, no se observan aspectos relacionados con la incorporación y seguimiento de riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.

Lo anterior contrasta con lo señalado en la Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción en el SEVRI:

"…Las instituciones deben incluir la gestión de riesgos, vinculados con la corrupción, como parte de la política y de los lineamientos establecidos en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), así como explicitar el compromiso de la Alta Dirección, para garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

Además, las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI):

3.2. Marco orientador. El marco orientador del SEVRI debe comprender la política de valoración del riesgo institucional, la estrategia del SEVRI y la normativa interna que regule el SEVRI.
La política de valoración del riesgo institucional deberá contener, al menos:
a) el enunciado de los objetivos de valoración del riesgo el compromiso del jerarca para su cumplimiento,
b) lineamientos institucionales para el establecimiento de niveles de riesgo aceptables, y
c) la definición de las prioridades de la institución en relación con la valoración del riesgo.
La estrategia del SEVRI deberá especificar las acciones necesarias para establecer,

mantener, perfeccionar y evaluar el SEVRI y los responsables de su ejecución. También deberá contener los indicadores que permitan la evaluación del SEVRI tanto de su funcionamiento como de sus resultados.
La normativa interna que regule el SEVRI deberá contener en el ámbito institucional, al menos: los procedimientos del Sistema, los criterios que se requieran para el funcionamiento del SEVRI, la estructura de riesgos institucional y los parámetros de aceptabilidad de riesgo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público en la subnorma 2.3.3 sobre integración de la ética a los sistemas de gestión, en lo que interesa señala:

2.3.3 Integración de la ética a los sistemas de gestión: Los sistemas de gestión deben incorporar, como parte de las actividades de control, consideraciones de tipo ético que garanticen razonablemente un desempeño ajustado a altos estándares de comportamiento, que permitan una cabal rendición de cuentas ante los sujetos interesados. En ese sentido, debe prestarse especial atención a los sistemas de particular sensibilidad y exposición a los riesgos.

Por su parte la Guía para la integración y gestión de riesgos de corrupción con respecto al SEVRI contiene:

3. Áreas de particular sensibilidad y exposición a presentar riesgos de actos contrarios a la integridad o de corrupción:
(…)
Recursos humanos (…)
Administración financiera (…)
Contratación administrativa (…)
Transferencia de recursos (…)
Otorgamiento de permisos (...)
Trámites administrativos (...)
Manejo de información confidencial o de uso restringido (...)
Actividades en las que se da una alta injerencia política (...)
Atención de denuncias y comunicaciones sobre eventuales conductas de corrupción y conflictos de intereses (...)
Otros relevantes de acuerdo con la actividad de la organización y del nivel de riesgo que conllevan

Asimismo, la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción señala:

"...4.1.1. Apoyar la implementación del Marco General de Identificación de Riesgos de posibles actos de corrupción en los procesos de contratación administrativa"

Lo anterior podría obedecer a la falta de una revisión y actualización periódica del Marco Orientador que considere los aspectos relacionados con la integridad pública y que este se ajuste a las nuevas exigencias producto del cambio de las normas.

Lo anterior podría repercutir en el funcionamiento del SEVRI relacionado con los temas de integridad pública en gestión ética institucional, lo cual no permitiría la identificación, valoración y administración de riesgos en las actividades relevantes de acuerdo con l giro institucional, lo cual podría impactar negativamente el logro de los objetivos institucionales.

2.7. Transparencia de la información

Respecto a la transparencia de la información ubicada en la página web institucional la unidad de Tecnología de Información con oficio CR-INCOP-TI-0113-2023 de fecha 11/10/2023 informo a la Auditoría Interna:

> informar que todo el contenido publicado en www.incop.go.cr es de dominio púbico, excepto, los siguientes subsitios, que requieren autenticación de parte de las personas usuarias del servicio:
>
> 1. https://app.incop.go.cr/servicios/Default.aspx
> 2. https://ssfc.incop.go.cr/SSFC_INCOP/Account/Login

Además, la Unidad de Tecnología de Información en oficio CR-INCOP-TI-0119-2023 de fecha 29/10/2023, se refiere a la actualización de los contenidos de los subsitios web institucionales, a manera de ilustración se aportan algunas imágenes.

6. **Mecanismos de solicitudes de información, denuncias y sugerencias para el mejoramiento**
Enlace: Sugerencias: https://incop.go.cr/sugerencia/
Denuncias: https://incop.go.cr/quejas/

Última fecha de actualización:
Sugerencias: 25/Oct/2021

Current Revision by admin
2 years ago (25 Oct @ 16:30)

Title

Gestión de Calidad

Denuncias: 25/Mar/2021

DOCUMENTO FIRMADO CON CERTIFICADO DIGITAL
No. 9112 01092075036
MIGUEL ÁNGEL RAMÍREZ VILLEGAS

Current Revision by admin
2 years ago (25 Mar @ 09:42)

Title

Quejas

La información suministrada fue extraída directamente del Administrador de Contenidos del Sitio Web institucional.

Fuente: Oficio CR-INCOP-TI-0119-2023 de fecha 29/10/2023

Sin embargo, se realizó una revisión general de la información que contiene la página web institucional observando que:

Marco normativo: Esta información se encuentra dentro de la pestaña documentos no rotulado como marco normativo lo cual podría no ser de fácil acceso al público.

Estructura orgánica: competencias, obligaciones y servicios brindados: Se detalla la estructura orgánica, sin que se indiquen las competencias, obligaciones.

Directorio institucional: se descargó listado del directorio, se detalla los números telefónicos de las diferentes unidades algunas deben actualizarse ya que los funcionarios no laboran para la institución, como ejemplo se indica:

Unidad de Tesorería	Carrillo Rodríguez Darín	2634-9179	dcarrillo@incop.go.cr
Unidad Técnica de Supervisión y Control	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Unidad Técnica de Supervisión y Control	Pineda Jimenez Maria Gabriela	2634-9141	gpineda@incop.go.cr

Fuente: Directorio telefónico página web institucional.

Descripción detallada de los servicios brindados al público y la forma cómo estos se realizan: se detalla información de la gestión institucional no obstante podría ser objeto de

revisión por parte de TI. Planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación.

Plan anual operativo y planes estratégicos. los planes anuales operativos no se localizaron dentro de la página web y la información relacionada con plan estratégico esta desactualizada. (PEI 2019-2022).

Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana: se localizó dentro de gestión de calidad para presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Al respecto, es importante resaltar lo establecido en artículos 5 y 6 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública señala:

> *Artículo 5º-Libre acceso a la información. Es de interés público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, así como la información necesaria para asegurar la efectividad de la Ley con relación a hechos y conductas de los funcionarios públicos*.
>
> *Artículo 6º-Información veraz, completa y oportuna. El Estado y demás entes y empresas públicas deberán organizar la información sobre el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, de modo que se sistematice a fin de que se facilite su acceso a la ciudadanía en forma amplia y transparente, para lo cual las estadísticas que se generen deberán considerar dichas necesidades*.

Además, la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción en cuanto a acciones para alcanzar la apertura de datos abiertos señala:

> "…5*.1.3 Implementar la publicación de conjunto de datos abiertos prioritarios para la prevención y el combate de la corrupción*".

Al consultar las causas solo se informó que se van a realizar las gestiones correspondientes.

En ese sentido se podría indicar que lo anterior podría obedecer a falta de regulación interna que establezca la periodicidad de la información detallada estructura orgánica, competencias, obligaciones, servicios brindados al público y la forma en que estos se

realizan, de la información de carácter público que debe ser puesta en conocimiento a la ciudadanía en la página web institucional.

Lo anterior afecta la imagen de la institución negativamente al no contar con información actualizada, útil dentro de la página Web para ser accesada por usuarios externos.

2.8. Detección y sanción de conductas contra la integridad pública - denuncias y aplicación del régimen disciplinario

Con el oficio CR-INCOP-AI-2023-450 de fecha 27/10/2023 enviado vía correo electrónico el 30/10/2023, dirigido a la Jefatura de la Unidad de Planificación, se consultó si a lo interno de la institución se cuenta con un procedimiento formal para la atención de denuncias en materia ética planteadas ante el Incop, respondiendo con oficio CR-INCOP-PI-2023-250 de fecha 31/10/2023 lo siguiente:

> *"…me permito indicarle que no existe esa normativa institucional"*

Al consultar[26] al Gestor de Calidad los medios por los cuales se divulga entre la población institucional los medios y formas para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad y prueba documental, se informó en oficio CR-INCOP-GC-017-2023 del 25/10/2023, que:

> *"… debo indicar que puede ser en forma personal, directamente en la actual oficina de Gestion de Calidad, por medio de un formulario físico (se adjunta formulario) y por medio de la página web del INCOP, en la dirección https://incop.go.cr/sugerencia/ , misma que genera un aviso directamente al correo de la unidad de Gestión de Calidad, para iniciar el proceso de atención de la misma, en tiempo y forma.*

Aunado a lo anterior[27] la Asesoría legal informó en oficio CR-INCOP-AL-2023-249 de fecha 27/10/2023 en lo que interesa lo siguiente:

> *"… De una revisión de la normativa interna vigente y publicada de la institución, <u>no encontramos documentación que sustente los medios de divulgación entre la población institucional para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad</u>.*

26 oficio CR-INCOP-AI-2023-435 de fecha 24/10/2023
27 oficio CR-INCOP-AI-2023-436 de fecha 24/10/2023

Dentro de la revisión se pudo determinar que en el Marco Normativo de INCOP, existe algún articulado que refiere a asuntos de denuncias y quejas, como lo son: los artículos 8 y 95 del Reglamento Autónomo de Servicio de INCOP, 46 del Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna y 8 del Reglamento de la Contraloría de Servicios del INCOP, aún dentro del marco normativo Concretamente de lo consultado, no pudimos encontrar documentación que nos permitan hacer referencia a lo requerido". (El subrayado no es del original)

Finalmente, con oficio CR-INCOP-AI-2023-437 del 24/10/2023 también se consultó a la Comisión Institucional Rescate de Valores y respondió en oficio CIRV-0011-2023 de fecha 25/10/2023:

"… no es competencia de esta comisión determinar o definir los medios de divulgación entre la población institucional para presentar denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber probidad.

Lo determinado en este apartado podría contrastar con las Normas de Control Interno para el Sector Público en la norma 2.3.1 sobre Factores formales de la ética institucional, lo siguiente:

2.3.1 Factores formales de la ética institucional: El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer y divulgar factores formales orientados a la promoción y el fortalecimiento de la ética institucional, incluyendo al menos los relativos a:
d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.

En cuanto a los mecanismos para interposición de denuncias sobre corrupción el artículo 8 de la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, señala:

Artículo 8º-Protección de los derechos del denunciante de buena fe y confidencialidad de la información que origine la apertura del procedimiento administrativo. La Contraloría General de la República, la Administración y las auditorías internas de las instituciones y empresas públicas, guardarán confidencialidad respecto de la identidad de los ciudadanos que, de buena fe, presenten ante sus oficinas denuncias por actos de corrupción.

Además, los artículos 13 y 18 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública:

> *Artículo 13.-Denuncias anónimas. No se dará trámite a las denuncias que sean presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello. En caso contrario, la autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite.*
> *Artículo 18.-Confidencialidad. Durante el proceso de investigación se guardará la confidencialidad sobre la identidad del denunciante, así como de toda aquella información y evidencia que pueda llegar a sustentar la apertura de un procedimiento administrativo o proceso judicial. La identidad del denunciante deberá protegerse aún después de concluida la investigación y el procedimiento administrativo si lo hubiera. Todo lo anterior en estricto apego a lo establecido en las Leyes Nos. 8422 y 8292 sobre el particular.*

La Directriz General para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad pública en su articulo 7 Obligación de las entidades y órganos de detectar y sancionar la corrupción, en lo que interesa indica:

> "*…Cada entidad y órgano deberá adoptar las medidas necesarias para facilitar y garantizar un trámite adecuado de las denuncias que se presenten sobre actos de corrupción y faltas al deber de probidad en la función pública, asegurando la protección de la persona denunciante y de los testigos e incorporando los siguientes contenidos:*
>
> a) *Canal interno: Cada entidad y órgano deberá contar con un canal interno para la recepción de las denuncias por actos de corrupción, debidamente identificado, de fácil acceso para las personas servidoras públicas y la ciudadanía, que brinde la posibilidad de denunciar por medios electrónicos y que se publicite en forma periódica.*
>
> *b) Tramitación: Las denuncias que se presenten en cada entidad y órgano deberán tramitarse en forma célere, diligente, transparente, conforme lo exige la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Ley N° 8422 del 06 de octubre del 2004 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo Nº32333-MP-J del 12 de abril de 2005.*
>
> *La gestión de las denuncias debe estar a cargo de personal capacitado, al que se le debe brindar el apoyo y los recursos necesarios. Las denuncias se deben registrar*

de tal manera que, tanto las personas habitantes como las entidades y órganos, puedan identificarlas, darles seguimiento con facilidad y, una vez finalizada, informar a la persona denunciante sobre el resultado.

c) Confidencialidad del denunciante: El nombre y cualquier otro dato que permita identificar a la persona denunciante constituye información confidencial por mandato de Ley. Esta protección de la identidad de la persona denunciante debe ponerse en conocimiento de todo el personal de las entidades y órganos.

Las entidades y órganos deberán adoptar las acciones necesarias para resguardar la confidencialidad de la identidad de las personas que presentan denuncias, de forma tal que se dé un ambiente propicio de confianza, que no deje duda respecto a su efectiva protección.

d) Prevención de represalias laborales: La persona servidora pública que presente denuncias por presuntos actos de corrupción o que tenga conocimiento sobre la comisión de un acto de corrupción y sea testigo en el procedimiento administrativo o penal que conoce de los hechos, no debe sufrir menoscabo en su situación laboral, a consecuencia de esto

En concordancia con lo anterior la Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción en cuanto a acciones para alcanzar denuncias efectivas y la protección de los denunciantes indica:

> *"…3.2.1 Motivar la denuncia efectiva ante los órganos de control, en forma y fondo, sobre los presuntos actos de corrupción o falta al deber de probidad y a la transparencia en el ejercicio de la función pública*".

Al consultar las causas de la situación identificada, no se indicó solo responde que se está trabajando con la Comisión de Simplificación de trámites y el gestor de calidad la elaboración de procedimiento atención de quejas y denuncias de Incop.

No obstante, la condición de este apartado podría obedecer a la falta de regulación interna para la recepción y atención de denuncias relacionadas con conductas de falta a la integridad pública, deber de probidad y corrupción entre otros tipos.

La falta de una regulación relacionada con tema de integridad, ética, anticorrupción y faltas al deber de probidad, limita la definición de gestiones concretas por parte de la Administración en la que pueda instrumentalizar acciones para fortalecer los canales de

denuncias a efecto de brindar prontitud a la tramitación de la detección de actos de fraude, corrupción en la gestión pública.

3. CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos se concluye que, la institución adolece de normativa que regule el tema de integridad pública y a pesar de contar con un Código de Ética este presenta un desfase importante ya que el actual data del año 2012, además de no estar acorde su estructura con los Manual para la Elaboración de Código de Ética y Conducta en el sector público, sin dejar de lado la carencia de una política de gestión ética, plan de comunicación.

La Comisión Institucional de Rescate de Valores actual no se encuentra conformada de acuerdo con los lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética.

En cuanto al proceso de reclutamiento y selección de personal se carece de herramientas que permitan corroborar comportamientos o conductas asociadas con la falta al deber de probidad, fraude y corrupción, pues estos aspectos no se consideran tampoco dentro de los programas o cursos de inducción, formación continua. En materia de riesgos la institución carece de una política que oriente identificar áreas críticas, impidiendo una adecuada integración de la ética en las actividades o procesos más sensibles.

Aunado a lo anterior, no se estimulan los medios de comunicación o programas y campañas que permitan inculcar normas de integridad en la gestión institucional.

Con respecto a la información ubicada en la página web institucional debe actualizarse de manera que se detalle lo referente a estructura orgánica, competencias, obligaciones y servicios brindados entre otra información institucional de interés, así como la forma en que estos se realizan, entre otros.

Finalmente, la institución no cuenta con mecanismos formales que regulen el manejo de conductas improbas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses, presentación de denuncias anónimas cuando con éstas se reciben elementos de prueba que den mérito para abrirse de oficio una investigación preliminar; además fortalecer medios oficiales de divulgación entre la población institucional para la presentación de denuncias ante presuntos actos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad.

4. RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones antes citadas y en aras de fortalecer, mejorar, el ambiente de control en lo que respecta a ética institucional, se emiten las siguientes recomendaciones:

Al (la) Lic. (da) Juan Ariel Madrigal Porras, Gerente General o quien ocupe su cargo:

4.1 Instruir a los (as) responsables de las instancias pertinentes para que se establezcan las acciones necesarias, oportunas y efectivas para la implantación de las recomendaciones de este informe, de acuerdo con lo que establece la norma 206.02 de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, a realizar a la fecha del 31 de enero de 2024.

4.2 Realizar la designación de los miembros faltantes de la Comisión Institucional de Rescate de Valores y la juramentación respectiva de conformidad con los Lineamientos para las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores institucionales en la gestión ética

Para dar por terminada esta recomendación deberá aportarse el comunicado oficial de la designación y juramentación respectiva, lo anterior a más tardar 29 de febrero 2024

4.3 Agilizar las gestiones para que se finalice la revisión y actualización del Reglamento Autónomo de Servicio y verifique que contemple lo referente al manejo de conductas improbas, fraudulentas y corruptas, así como lo relativo a conflicto de intereses, y se presente a aprobación a las instancias respectivas y posterior divulgación a lo interno de la institución.

Para dar por terminada esta recomendación deberá remitirse a la Auditoria Interna a más tardar el 1 de abril 2024 el reglamento actualizado, aprobado y divulgado.

4.4 Elaborar, aprobar y divulgar una regulación interna para la recepción y atención de denuncias relacionadas con conductas de falta a la integridad pública, deber de probidad y corrupción entre otros tipos; además, que contemple al menos: canal interno para la recepción de las denuncias debidamente identificado y de fácil acceso, tramitación de forma célere, diligente, transparente, confidencialidad del denunciante, prevención de no represalias laborales, independencia del régimen de responsabilidad administrativa, civil, penal y gremial, así como la interposición de denuncias anónimas.

Para dar por terminada esta recomendación deberá remitirse a la Auditoria Interna a más tardar el 1 de abril 2024 la regulación aprobada y divulgada.

4.5 Elaborar una política institucional sobre gestión ética. Una vez elaborada esa política deberá ser presentada a la Junta Directiva para su aprobación.

Para dar por terminada esta recomendación se deberá remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 1 de abril de 2024 la política debidamente aprobada y divulgada a nivel institucional

4.6 Elaborar un plan de comunicación institucional con el fin de divulgar los valores compartidos, así como la creación de mecanismos de retroalimentación y consulta para los funcionarios, dicho plan deberá contener actividades, responsables y plazos, indicadores para medir el cumplimiento.

Para dar por terminada esta recomendación deberá remitirse a la Auditoria Interna el plan de comunicación aprobado y divulgado, lo anterior a más tardar el 1 abril 2024.

4.7 Girar instrucciones para que se realicen las gestiones necesarias para la revisión actualización, aprobación y divulgación del Marco Orientador del SEVRI a efecto de que se incorpore una política sobre el manejo institucional de los riesgos de corrupción, fraude o faltas al deber de probidad, además, considerar lo señalo en la Guía para la integración y gestión de Riesgos de la corrupción en el SEVRI.

Para dar por terminada esta recomendación se deberá remitir a la Auditoría Interna a más tardar el 1 de abril de 2024 el Marco Orientador del SEVRI debidamente actualizado, aprobado y divulgado.

4.8 Definir las regulaciones para que de forma periódica la información detallada en la página web institucional (estructura orgánica, competencias, obligaciones, servicios brindados al público y la forma en que estos se realizan) sea veraz, completa, oportuna y de fácil acceso a la ciudadanía en forma amplia. Para lo cual las diferentes unidades deberán coordinar lo correspondiente con la Unidad de Tecnología de Información.

Para dar por terminada esta recomendación se deberá suministrar la regulación definido por la administración para la actualización de la información en sitio web institucional el cual debe estar autorizado y debidamente divulgado a nivel institucional. Esta recomendación deberá esta implementada a más tardar el 30 de abril de 2024.

Al (la) Lic. (da) Rebeca Varela Escobar, Jefe Unidad de Capital Humano o quien ocupe su cargo:

4.9 Elaborar programas de inducción, programas de formación continua, programas o cursos relacionados con la integridad ética que contenga temas relacionados con la integridad, deber de probidad y anticorrupción.

Deberá elaborarse con observancia en la Guía de inserción de la Ética en los Procesos del Sistema de Recursos Humano y en coordinación con la Comisión Institucional de Rescate de Valores.

Para dar por terminada esta recomendación deberá presentarse a la Auditoría Interna los programas señalados y que se evidencie la coordinación de la Comisión. Lo anterior al 29 de febrero 2024.

4.10 Actualizar, aprobar y divulgar el procedimiento de capacitación de personal a efecto de incluir actividad para que las jefaturas consideren dentro de las necesidades de capacitación del personal a cargo temas relacionados con la integridad, deber de probidad y anticorrupción. Además, solicitar a las jefaturas revisar el plan de capacitación 2024 de sus unidades para que consideren esos temas.

Para dar por terminada esta recomendación deberá aportarse actualizado, aprobado y divulgado el procedimiento de capacitación, así como el plan de capacitación institucional que contenga los temas indicados. Lo anterior al 29 de febrero 2024

4.11 Actualizar, aprobar y divulgar el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, para que se incluyan aspectos relacionados con comportamientos de integridad, fraude, deber de probidad y anticorrupción, de acuerdo con la Guía de inserción de la Ética en los Procesos del Sistema de Recursos Humano.

Para dar por terminada esta recomendación deberá aportarse actualizado, aprobado y divulgado el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, que contenga los temas indicados. Lo anterior al 29 de febrero 2024

4.12 Actualizar aprobar y divulgar el procedimiento para las evaluaciones del desempeño a efecto de considerar actividades para llevar un registro documental mediante bitácoras de incidentes críticos, registro de reuniones de seguimiento periódicas, registros de observación en el área de trabajo, entre otros .

Para dar por terminada esta recomendación deberá aportarse actualizado, aprobado y divulgado el procedimiento de evaluación del desempeño que contenga los temas indicados. Lo anterior al 29 de febrero 2024

4.13 Regular internamente la elaboración de informes sobre clima organizacional en el cual se consideren al menos los requerimientos tales como: la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones y además, incluir dentro de las regulaciones que los resultados de las evaluaciones deberán ser remitidos a la Comisión Institucional de Rescate de Valores para lo que corresponda.

Para dar por terminada esta recomendación se deberá de remitir la regulación actualizada, aprobada y divulgada. Lo anterior a más tardar al 29 de febrero 2024.

Al (la) Comisión Institucional de Rescate de Valores o quien ocupe su cargo:

4.14 Realizar una revisión del Plan de Trabajo 2024 de la Comisión Institucional de Rescate de Valores para que en la medida de lo posible considere actividades relacionadas con la integridad, faltas al deber de probidad, anticorrupción, entre otros.

Para dar por terminada esta recomendación deberá aportarse el Plan de Trabajo 2024 aprobado y comunicado a las instancias correspondientes a más tardar el 31 de enero 2024.

4.15 Realizar las labores de revisión, aprobación y divulgación del Código de Ética Institucional; además se deberá establecer los mecanismos formales para la revisión periódica, al menos cada cinco años de dicho Código, acorde con lo señalado en el Manual para la Elaboración de Código de Ética y Conducta en el sector público costarricense y cualquier otra normativa que regule esta materia.

Para dar por terminada esta recomendación se deberá aportar el Código de Ética actualizado, debidamente aprobado por las entidades respectivas y divulgado a lo interno de la Institución; además, se deberá aportar los mecanismos definidos por la administración para la revisión periódica del Código de Ética. se concede un plazo hasta el 29 de febrero de 2024.

Firmamos el 15 de diciembre de 2023;

WILLIAM JOSE PERAZA CONTRERAS (FIRMA)
Firmado digitalmente por WILLIAM JOSE PERAZA CONTRERAS (FIRMA)
Fecha: 2023.12.15 09:39:10 -06'00'

Lic. William Peraza Contreras
Auditor Interno

ANA ISABEL BETANCOURT PACHECO (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANA ISABEL BETANCOURT PACHECO (FIRMA)
Fecha: 2023.12.15 10:06:47 -06'00'

Lic. Ana Isabel Betancourt Pacheco
Auditora Encargada Estudio

ANEXOS No. 1 VALORACIÓN DE OBSERVACIONES REALIZADAS POR LA ADMINISTRACIÓN

Recomendación			
Observación de la Administración	No Hay		
¿Se acoge?	Sí ☐	No ☐	Parcial ☐
Argumentos de la Auditoría Interna			