San José, 30 de julio de 2021

N° 6799-2021

Al contestar refiérase a este # de oficio

**Señor**

**M.Sc. Hugo Hernández Alfaro, Jefe**

**Oficina de Control Interno**

**Estimado señor:**

Para su estimable conocimiento y fines consiguientes, le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Superior del Poder Judicial, en sesión **N° 59-2021** celebrada el **15 de julio del 2021,** que literalmente dice:

**“ARTÍCULO LII**

**Documento N° 7080-2021**

Mediante la circular número 21-2021, del 4 de febrero de 2021, se comunicó a todos los juzgados y oficinas judiciales del país que este Consejo Superior en sesión N°01-2021 celebrada el 5 de enero de 2021, artículo XXXVIII, dispuso comunicar la obligación de considerar las propuestas de mejora o acciones correctivas resultado del Proceso de Autoevaluación Institucional, como insumo para la formulación de los planes anuales operativos (PAO) del siguiente periodo, mejorando el Sistema de Control Interno y el Sistema Planificación Institucional.

En oficio número 171-CI-2021 del 6 de julio de 2021, el máster Hugo Hernández Alfaro, Jefatura de la Oficina de Control Interno y la licenciada Indira Alfaro Castillo, Profesional en Control Interno, remitieron el siguiente informe:

“Como es de su conocimiento asesorar es una parte fundamental de las tareas y responsabilidades de la Oficina de Control Interno, incluye el acompañamiento a las Jefaturas de las oficinas y despachos judiciales, brindando un valor agregado en la orientación periódica de la formulación y seguimiento del Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI). Esto ha permitido un alcance preventivo en la ejecución de acciones que fomentan, no solo una cultura de control, sino también un ambiente predeterminado a evitar cualquier desviación que se presente y con ello procurar la mejorar utilización de los recursos institucionales.

En línea con lo anterior, el Componente Funcional denominado Seguimiento del Sistema de Control Interno (SCI), contenido en la Norma 6.3.2 Autoevaluación Periódica del SCI del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer la realización, por lo menos una vez al año, de una autoevaluación del SCI, que permita identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos.”*

Asímismo, la Ley General de Control Interno, en su Artículo 17 “Seguimiento del SCI”, primer párrafo indica:

*“Entiéndase por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo, para asegurar que los hallazgos de auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud”.*

Al respecto según la normativa citada, periódicamente deben identificarse acciones que contribuyan con la mejora continua de la organización, evitando cualquier desvío que se presente y la separe del logro de los objetivos planificados.

En línea con lo que precede se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI-2021), donde se identifica cada uno de los Componentes Funcionales, visibilizando el grado de cumplimiento y la interacción entre sí.

1. **OBJETIVO DEL INFORME**

Verificar el cumplimiento de las normas de Control Interno en las oficinas y despachos judiciales, así como las propuestas de mejora que se requieran para el fortalecimiento del SCI y su vinculación con los procesos de planificación institucional.

1. **FUNDAMENTO LEGAL**

Este proceso se realiza en atención del artículo 17 inciso (b) de la Ley General de Control Interno Nº8292 antes mencionado, el cual establece que la Administración Activa, debe cumplir la realización de las autoevaluaciones anuales, las cuales fortalecerán el SCI.

*“(…) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.”*

Conforme lo anterior y dada la importancia que este tema conlleva, debe aplicarse la autoevaluación periódica, e implementar oportunamente las propuestas de mejora, con el fin de visibilizar aquellos eventos que puedan alejar a la Institución del logro de los objetivos.

1. **ALCANCE**

Revisada la información incluida por todas las oficinas y despachos judiciales en el sistema PAI, se muestra que el 99.99% cumplieron con su realización durante el 2021, lo que demuestra en términos generales un importante grado de responsabilidad con las obligaciones y los deberes propios de las oficinas que integran la Institución.

1. **IMPACTO INSTITUCIONAL**

Dentro de los ejes transversales incluidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024, se encuentra el “Valor en el servicio de Administración de Justicia”, el cual se fortalece con la herramienta automatizada PAI, permitiendo obtener insumos importantes mediante las propuestas de mejora o acciones correctivas, para un mayor aprovechamiento de la formulación de los Planes Anuales Operativos (PAO); no solo dando cumplimiento a los objetivos planificados, si no también, procurando un uso adecuado de los recursos disponibles y del presupuesto asignado. De esta manera se logra una mejora en la planificación y en el servicio que se brinda a la persona usuaria.

Además, contribuye con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) impulsados por las Naciones Unidas, donde el Poder Judicial costarricense forma parte activa, del proceso de facilitar la igualdad en el acceso a la justicia (ODS No.16 Paz, Justicia Instituciones Sólidas, meta No.16.3).

1. **PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN INSTITUCIONAL PERIODO 2021.**

Se realizó bajo los lineamientos de la Circular 04-CI-2020 emitida por la Oficina de Control Interno, dirigida a las Jefaturas de los diferentes Ámbitos que integran la Institución (Ámbito Jurisdiccional, Ámbito Administrativo y Ámbito Auxiliar de Justicia.)

En línea con lo citado, las oficinas y despachos judiciales, deberán considerar las propuestas de mejora o acciones correctivas resultado del ejercicio de autoevaluación, como insumo para la formulación de los (PAOs) del siguiente periodo, fortaleciendo con ello tanto el Sistema de Planificación Institucional como el SCI. Este lineamiento se encuentra regulado en la Circular 21-2021 y tiene como ventajas adicionales la contribución directa a los procesos de Planificación y presupuestación institucional.

1. **METODOLOGIA**

El ejercicio PAI 2021, presenta como característica especial, que para este año se implementó el sistema automatizado PAI por primera vez en todas las oficinas y despachos judiciales de la Institución, para lo cual fue preciso llevar a cabo con la colaboración de la Dirección de Planificación, un trabajo de preparación a nivel nacional. Esto permitió realizar capacitaciones tanto de tipo conceptual sobre Control Interno, como a nivel de funcionamiento de la herramienta automatizada, facilitando la aplicación y logro de resultados positivos.

En términos generales, el uso del sistema PAI ha logrado un impacto en la población judicial, porque ofrece mayor control de las propuestas de mejora, acciones correctivas y seguimiento de estas, contando con reportes en cada uno de los períodos de cumplimiento establecidos por la Oficina de Control Interno.

Por consiguiente la metodología empleada para este ejercicio anual requerido por ley, consistió en la aplicación de un instrumento incluido en un sistema automatizado, diseñado para valorar la aplicación de las diferentes normas de Control Interno, como parte de la gestión de las oficinas y despachos judiciales, logrando mediante su uso que la Administración Activa pueda detectar oportunamente cualquier desvío en el cumplimiento de sus objetivos.

La aplicación evalúa los cinco Componentes Funcionales asociados al Manual de Normas Generales de Control Interno, a saber:

Imagen que contiene Diagrama

Descripción generada automáticamente

Las normas evaluadas incluyen actividades en la gestión del personal, identificación de riesgos, aplicación de controles, uso adecuado de los sistemas de información, la tecnología disponible y monitoreo, todo esto apoyado sobre la práctica de los principios y comportamientos éticos[[1]](#footnote-1) esperados por la población judicial.

Cabe indicar, que el Artículo 17 de la LGCI inciso (c) indica literalmente lo siguiente:

*“Que sean implantados los resultados de las evaluaciones periódicas que realizan la administración activa, la auditoría interna, la Contraloría General de la República, la auditoría externa y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan, dentro de los diez días hábiles siguientes a su notificación.”*

Por lo anterior, se destaca la importancia de las actividades que se realizan a través del tiempo para para valorar el funcionamiento del SCI, asegurando que los hallazgos y los resultados de las revisiones se atiendan con prontitud.

Además, este ejercicio permite medir el grado de cumplimiento de los Componentes Funcionales del SCI, con una visión global.

A continuación se detallan los criterios de evaluación utilizados:

|  |  |
| --- | --- |
| Criterio de Evaluación | Condición de Cumplimiento |
| Siempre | Se cumple con la normativa y se observan los resultados, sin embargo los mecanismos que existen para cumplir con los objetivos de la oficina pueden ser mejorados. Debe existir evidencia de su cumplimiento. |
| Casi siempre | Se cumple aceptablemente. Las condiciones de control están documentadas o autorizadas. |
| A veces | La aplicación de la normativa es mínima o de reciente aplicación, aún no es posible verificar los efectos o resultados obtenidos. Las condiciones del control están definidas pero no formalizadas. |
| Nunca | La normativa en cuestión no ha sido implementada o se desconoce si la aplicación realizada es la correcta. Por lo que deben generar propuestas mejora para trabajarlas en el periodo que corresponde, según lo dispuesto por la Oficina de Control Interno. |

*Tabla 1. Fuente propia: Oficina de Control Interno. Parámetros de cumplimiento, PAI 2021.*

La metodología es clara en establecer que la persona Titular Subordinada de cada oficina o despacho judicial, debe dar participación activa al personal de apoyo, con el propósito de autoevaluar el accionar de la oficina de manera integral y realizar las propuestas de mejora indicadas durante el plazo que corresponde.

Asimismo, es necesario tomar en cuenta que cuando se da cumplimiento a una norma, la Jefatura de la dependencia se respalda en acciones, actividades, procedimientos, manuales, normativas, formularios y otras herramientas.

Finalmente, debe considerarse qué dentro de la aplicación de la autoevaluación, el despacho u oficina debe documentar cada uno de los resultados establecidos, debiendo estar disponible como fuente de verificación para las instancias administrativas de la Institución, tales como la Inspección Judicial, la Auditoría Judicial o bien la Oficina de Control Interno.

1. **RESULTADOS OBTENIDOS**

Es importante indicar que, un inconveniente detectado en la aplicación de este ejercicio fue  encontrar en las bases de datos que alimenta la herramienta automatizada PAI, el nombre de oficinas repetidas hasta con tres códigos o nombres diferentes para la misma oficina u otras que ya no forman parte de las dependencias de la Institución, lo que provocó errores en la verificación  del cumplimiento de la Autoevaluación, propiciando inconvenientes en la solicitud de formularios, por lo que se estima  necesario  una mejora inmediata al respecto.

En este sentido la Norma 5.6 Calidad de la Información, establece lo siguiente:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo”.

A continuación en el Gráfico N°1, se muestra el nivel de cumplimiento por Ámbito Institucional, con los resultados obtenidos en el PAI 2021, teniendo como base la información aportada por las 700 oficinas y despachos judiciales evaluadas en este periodo.

**Gráfico N°1**

**Cumplimiento del Proceso de Autoevaluación Institucional**

**por Ámbitos del Poder Judicial.**

*Gráfico N°1. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Según se aprecia casi la totalidad de las oficinas y despachos judiciales efectuaron el PAI para periodo 2021, lo que demuestra el compromiso con los deberes y obligaciones propias de la gestión judicial. El único incumplimiento registrado se dio en el caso del Ámbito Jurisdiccional, específicamente en el Centro de Conciliación de Puntarenas. Sobre el particular cabe indicar, que el artículo 39 de la LGCI N° 8292 establece como una causal de responsabilidad administrativa, lo siguiente:

*“(…) 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”. (segundo párrafo).*

Aunado a lo señalado, al analizar la información para conocer el nivel de cumplimiento del PAI, se verificó la atención de los Componentes Funcionales por parte de cada uno de los Ámbitos que conforman la institución, tal y como se muestra en el Gráfico No. 2.

**Gráfico N°2**

**Propuestas de Mejora por Ámbito Institucional**

**según Componente Funcional.**

*Gráfico N°2. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

En el gráfico se observa que el Ámbito Jurisdiccional, es donde se registró la mayor cantidad de propuestas de mejora con 13262, las referidas por el Ámbito Auxiliar de Justicia, compuesto por 229 oficinas distribuidas, OIJ 110 oficinas, Ministerio Público 68 y Defensa Pública 51, alcanzan el segundo lugar con 9633 propuestas y finalmente el Ámbito Administrativo con 4224.

Es importante destacar que las propuestas de mejora aplicadas por Ámbito y Componente Funcional, entre otros aspectos muestran el interés de la mejora continua, producto de las debilidades detectadas en la gestión, un mayor interés en la interpretación de la ley y el importante acompañamiento de los Gestores de Control Interno destacados en los diferentes Circuitos Judiciales y Programas de la Institución.

A efecto de determinar el promedio de las acciones que se establecen por ámbito y oficina, se utilizó el Índice de Generación de Propuestas de Mejora (IGPM), producto obtenido al dividir el total de la cantidad de propuestas generadas por ámbito, entre la cantidad de oficinas o despachos que lo componen. Dado lo anterior al analizar IGPM conforme los datos contenidos en el gráfico N°2, se desprende que el Ámbito Auxiliar de Justicia planteó de manera general por oficina un promedio de 42 propuestas, el Administrativo 39 y el Jurisdiccional 36. De esto se infiere que el Ámbito Auxiliar de Justicia se adecua a la gestión de Control Interno, facilitando establecer y aplicar las acciones específicas para mejorar su funcionamiento procurando el mejor uso de los recursos.

1. **Análisis de Propuestas de Mejora por Componente Funcional**
2. **Normas Generales**

Estas se refieren a los diferentes lineamientos de aplicación y regulación del SCI, el cual se perfila como un mecanismo idóneo para apoyar los esfuerzos, principalmente en las áreas de actividad administrativa u operativa de la Institución. Las Normas Generales contemplan regulaciones básicas, diseñadas y ejecutadas por la Administración Activa, con miras a garantizar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos institucionales. Incluyen conceptos, objetivos, características, responsabilidad del Jerarca y Titulares Subordinados en el ejercicio de la función pública, entre otros.

Al respecto el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece lo siguiente:

Norma 1.5 Responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI:

*“De conformidad con las responsabilidades que competen a cada puesto de trabajo, los funcionarios de la institución deben, de manera oportuna, efectiva y con observancia a las regulaciones aplicables, realizar las acciones pertinentes y atender los requerimientos para el debido diseño, implantación, operación, y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del SCI.”*

De igual manera, la Norma 1.9, Vinculación del SCI con la calidad señala:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben promover un compromiso institucional con la calidad y apoyarse en el SCI para propiciar la materialización de ese compromiso en todas las actividades y actuaciones de la organización. A los efectos, deben establecer las políticas y las actividades de control pertinentes para gestionar y verificar la calidad de la gestión, para asegurar su conformidad con las necesidades institucionales, a la luz de los objetivos, y con base en un enfoque de mejoramiento continuo.”*

Por lo anterior, la importancia de promover el compromiso con la calidad, cumpliendo las actividades de control y la responsabilidad de los funcionarios sobre el SCI, son actividades requeridas para el fortalecimiento de la gestión propia de cada oficina, mediante el cumplimiento de propuestas de mejora o acciones correctivas que efectúa la Administración.

El siguiente gráfico muestra un análisis detallado con el total de propuestas de mejora relacionadas con las Normas Generales por cada Ámbito analizado:

**Gráfico N°3**

**Propuestas de Mejora relacionadas con las Normas Generales por**

**Ámbito Institucional y por cantidad de oficinas.**

*Gráfico N° 3. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Como se observa en el Gráfico N°3, el mayor número de propuestas de mejora están vinculadas al Ámbito Jurisdiccional quien registró 921, en segundo orden se encuentran las referidas por el Ámbito Auxiliar de Justicia compuesto por (OIJ (110), MP (68), DP (51) oficinas) para un total de 541 y finalmente el Ámbito Administrativo con 463 propuestas de mejora.

Sin embargo, al analizar estos datos bajo el IGPM, se observa que el Ámbito Administrativo planteó por oficina un promedio de 4 propuestas, le siguen el Ámbito Auxiliar y Jurisdiccional con 2 por oficina cada uno. Lo anterior permite derivar que en el Ámbito Administrativo existe una mayor identificación de los aspectos que configuran las normas generales y su importancia para la adecuada gestión de los despachos, lo cual facilita la debida aplicación de los lineamientos y normativa vigente establecida para el fortalecimiento del SCI.

A continuación, se muestran las propuestas de mejora que tuvieron mayor frecuencia por cada uno de los ámbitos:

* 1. **Ámbito Administrativo**

Conforme el análisis realizado, las propuestas de mejora con mayor frecuencia planteadas fueron las siguientes:

* Promover la estandarización de los procesos que así lo permitan.
* Agilizar los trámites internos para atender las gestiones.
* Verificar que la atención sea continua y sin demora.
* Incentivar espacios de diálogo y fomentar la retroalimentación respecto al cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas operativas.
* Contar con una metodología que permita evaluar la calidad en la tramitación de las gestiones, la cual favorecerá el control y los parámetros de medición.

Es conveniente mencionar que a partir del accionar respecto de las tres normas consultadas, en la Autoevaluación 2021, en el Ámbito Administrativo, es responsabilidad de cada oficina que lo integra, sean Administraciones Regionales, Direcciones, Departamento de Trabajo Social, Secretarías Especializadas, Secciones y Unidades, dar el seguimiento respectivo para que cada una de las acciones plasmadas se vayan ejecutando conforme los plazos estipulados para ello, a efecto de tener un control de cumplimiento actualizado y fortalecer las áreas que se determinaron como susceptibles de mejoras.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia**
     1. **Defensa Pública**

Las propuestas de mejora que concordaron en efectuar son las siguientes:

* Generar espacios de diálogo a lo interno de la oficina para el desarrollo de propuestas de mejora integral.
* Incentivar espacios de diálogo y fomentar la retroalimentación respecto al cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas operativas.
* Promover la participación del personal en el curso virtual Nuestros Valores y de Control Interno, con el fin de fortalecer el cumplimiento disposiciones institucionales.

* Promover reuniones de trabajo con los despachos que interactúan con la oficina de la Defensa Pública, con el objetivo de mejorar y agilizar los procesos afines.
* Promover la estandarización de los procesos que así lo permitan.
* Establecer sistemas de control y seguimiento con plazos razonables de la ejecución de las labores por cada uno de los puestos.

Según el análisis realizado, la Defensa Pública generó propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 2 normas consultadas, cuyo cumplimiento es responsabilidad de cada una de las 51 oficinas, a saber: Administración, Defensas Públicas, Oficina, entre otras.

* + 1. **Ministerio Público**

Las siguientes propuestas de mejora son las que se presentan con mayor periodicidad:

* Continuar con las acciones implementadas a fin de que todo el personal conozca las responsabilidades por implementar el Control Interno.
* Instar al personal mediante comunicados de matricular curso virtual sobre Control Interno o difundir capsulas sobre el tema.
* Retroalimentación continua y constante evaluación del buen servicio.
* Reiterar las directrices sobre las atenciones telefónicas de los usuarios tanto internos como externos.
* Enviar por correo electrónico por parte de la jefatura las normas de control interno a todo el personal para trasladar la información.

Para las oficinas del Ministerio Público, este proceso generó propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 2 normas consultadas, cuyo cumplimiento es responsabilidad de cada una de las 69 oficinas, a saber: Administración, Fiscalías Adjuntas, Fiscalías, Oficina y Unidades, entre otras.

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

Según el ejercicio realizado, a continuación, se presentan las propuestas de mejora generadas con mayor frecuencia:

* Promover la participación del personal en el curso virtual de Control Interno.
* Promover la capacitación del personal en servicio al cliente, Atención a las Personas Adultas Mayores, Gestión Integral de Calidad y Acreditación (GICA Justicia).
* Ejecutar acciones con el fin de reducir los tiempos de respuesta a la persona usuaria.
* Girar las directrices pertinentes en procura de brindar un mejor servicio.
* Solicitar a la Oficina de Control Interno impartir charlas.

Igualmente el Organismo de Investigación Judicial, generó en este proceso propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 2 normas consultadas, cuyo cumplimiento es responsabilidad de cada una de las 110 oficinas, a saber: Delegaciones Regionales, Subdelegaciones, oficinas de Secretaría General, Medicina Legal, Ciencias Forenses, Investigaciones Criminales, Planes y Operaciones, entre otras.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

Según el análisis realizado están fueron las propuestas de mejora con mayor frecuencia:

* Incentivar espacios de diálogo y fomentar la retroalimentación respecto al cumplimiento de las funciones de las diferentes áreas operativas.
* Promover reuniones con las diferentes áreas de trabajo que interactúan con el despacho, con el objetivo de mejorar y agilizar los procesos afines.
* Promover la estandarización de los procesos que así lo permitan.
* Establecer sistemas de control y seguimiento con plazos razonables para la ejecución de las labores por cada uno de los puestos.
* Promover la participación del personal en el curso virtual Nuestros Valores y de Control Interno, con el fin de fortalecer el cumplimiento disposiciones institucionales.

Según se identificó este ámbito, generó propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 33 normas consultadas, cuyo cumplimiento es responsabilidad de cada uno de los 365 despachos, a saber: Salas, Tribunales Juzgados, entre otras oficinas.

Cabe indicar que en este ámbito, las propuestas de mejora permiten que los despachos judiciales fortalezcan aspectos tales como la calidad de la tramitación, duración de los procesos, (identifican que muchas veces es excesivo el tiempo de trámite), atención oportuna, (reduciendo las denuncias de la persona usuaria) cumplimiento de funciones, la preocupación por la carga de trabajo la cual puede servir de alarma cuando la gestión presente algún aspecto claramente deficiente.

Para concluir con las Normas Generales, se destaca qué las propuestas de mejora indicadas por cada uno de los ámbitos se encuentran relacionadas con acciones encaminadas a fomentar la productividad y el cumplimiento de las funciones asignadas durante la jornada laboral, la responsabilidad por implementar el Control Interno en las oficinas y despachos judiciales, así como, establecer actividades oportunas para tramitar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a los usuarios internos y externos, alineado todo ello con el mejoramiento continuo de la calidad y al cumplimiento de las funciones, lo cual estarían fortaleciendo las medidas para administrar los riesgos identificados y evitar su materialización. Es importante indicar que se evidencia que las oficinas y despachos judiciales se han sensibilizado al mostrar interés por mejorar los aspectos antes indicados procurando la normalización de los sistemas de gestión de calidad en las distintas oficinas.

Luego de detallar lo relacionado con las Normas Generales entramos analizar los cinco Componentes Funcionales establecidos en el Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, según la siguiente información:

1. **Ambiente de Control**

Es importante reiterar que este componente abarca integridad, valores, ética, estructura organizacional y políticas de gestión humana establecidos por el Jerarca, con el fin de facilitar el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el cumplimiento de los objetivos, sin dejar de lado que este es la base de los demás componentes.

Asimismo, se puede indicar que el Ambiente de Control incluye aspectos relevantes tales como:

* Formales en cuanto a estructura organizacional, políticas de administración de recursos humanos y las relaciones de Jerarquía, autoridad y responsabilidad.
* Informales sobre la integridad, valores, entre otros.

Según lo anterior, el Artículo 2 inciso (e) de la Ley General de Control Interno 8292 establece:

*“e) Ambiente de control: conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el control interno y para una administración escrupulosa. “*

Los factores deben servir de base con los demás Componentes Funcionales, en relación con la actitud, valores, y competencias de los Jerarcas, Titulares Subordinados y demás personal de la Institución, por eso es necesario fortalecerlos, estimando que cuanto más fuertes sean los valores, el compromiso, la aptitud de la estructura y el personal, más congruentes y sistémicos serán los otros componentes del SCI.

Asimismo, el Artículo 13 inciso (e) de la LGCI 8292 indica literalmente lo siguiente:

“e) Establecer políticas y prácticas de gestión de recursos humanos apropiadas, principalmente en cuanto a contratación, vinculación, entrenamiento, evaluación, promoción y acciones disciplinarias; todo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable.”

Por consiguiente, la LGCI establece los criterios mínimos que deberán observar la Contraloría General de la República y los órganos sujetos a su fiscalización respecto a establecer y mantener un entorno positivo en la institución, que influya en las personas servidoras judiciales y en el control de sus actividades, proporcionando disciplina, compromiso e impacto en los demás Componentes Funcionales.

A continuación el siguiente gráfico muestra un análisis detallado con el total de propuestas de mejora sugeridas por cada Ámbito analizado:

**Gráfico N°4**

**Propuestas de Mejora por Ámbito Institucional según**

**el Componente Funcional Ambiente de Control**

*Gráfico N° 4. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Tal y como se muestra en el Gráfico N°4, el mayor número de propuestas de mejora están vinculadas al Ámbito Jurisdiccional, con un total de 3995 originadas en 365 oficinas; en segundo orden están las referidas por el Ámbito Auxiliar de Justicia compuesto por (OIJ (110), MP (68), DP (51) oficinas) con un total de 3185 y finalmente el Ámbito Administrativo con 1177 producto del trabajo generado en 107 oficinas.

Al examinar los datos bajo el IGPM, se desprende que el Ámbito Auxiliar generó en promedio por oficina 13 propuestas, el Administrativo 11 y el Jurisdiccional 10. Es preciso indicar, que el Ámbito Auxiliar de Justicia obtiene una mayor personalización de los criterios identificados en el formulario de autoevaluación, dado que este cuenta con un Instrumento de Autoevaluación hecho a la medida, lo cual favorece su implementación en las oficinas y un mejor aprovechamiento de la herramienta.

Es importante destacar que estas propuestas de mejora se encuentran relacionadas con acciones pertinentes con fomentar la productividad y el cumplimiento de las funciones asignadas durante la jornada laboral, la responsabilidad por implementar el Control Interno en las oficinas y despachos judiciales, así como también el establecimiento de actividades oportunas para gestionar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a los usuarios internos y externos, alineado todo ello con el mejoramiento continuo de la calidad y al cumplimiento de las funciones.

A continuación, se detallan las propuestas de mejora que registraron una mayor frecuencia por ámbito:

* 1. **Ámbito Administrativo**

Entre las propuestas de mejora destacaron las que se enlistan a continuación:

* Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.
* Velar porque todas las personas trabajadoras, estén informadas de forma oportuna, clara, comprensible y accesible sobre sus metas de desempeño individual y de la oficina; así como de las competencias requeridas, con base en el perfil competencial del puesto ocupado.
* Generar la cultura de compartir la información.
* Mantener y reforzar las buenas prácticas de comunicación, de tal forma que puedan expresar de forma directa y respetuosa sus disconformidades o preocupaciones, evitando propagar rumores y críticas destructivas.

* Verificar que una sola persona o área no tenga el control absoluto de un conjunto de labores, en caso de presentarse realizar la distribución de las funciones incompatibles entre otros puestos o unidades.
* Aumentar los espacios de participación y diálogo con el personal para optimizar e innovar la calidad de las tareas y servicios judiciales.
* Establecer reuniones periódicas con el personal para informar sobre el avance en el cumplimiento del PAO de la oficina. Con la finalidad de detectar oportunidades de mejora, así como adoptar las medidas correctivas necesarias para cumplir con los resultados esperados y contribuir con el valor público que el Estado requiere de todas las personas judiciales.
* Instar al personal en la participación de las actividades de formación ética, impartidos por la Secretaría Técnica de Ética y Valores, o las Sub Comisiones de Ética.
* Enviar a vacaciones al personal con saldos importantes.
* Fortalecer en el ambiente de trabajo, el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas.

Para este apartado se analizaron 8 normas en las 107 oficinas que involucraron, 1177 acciones relacionadas con el desempeño de forma eficaz y eficiente, clima organización (motivación, el compromiso y consecución de los objetivos y metas establecidas), fomentar los principios y comportamientos éticos, fortalecer el liderazgo, el ambiente laboral y la rotación de labores en puestos de igual categoría, lo cual representa al menos 11 propuestas de mejora por cada oficina administrativa, lo cual fortalece su gestión laboral.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia**
     1. **Defensa Pública**

En este se destacan las siguientes propuestas de mejora que coincidieron en su uso periódico:

* Realizar un recorrido con la persona de primer ingreso, que le permita conocer a sus compañeras y compañeros de oficina, así como al personal de los distintos despachos que debe frecuentar y las instalaciones.
* Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.
* Instar al personal en la participación de las actividades de formación ética, impartidos por la Secretaría Técnica de Ética y Valores, o por las Sub Comisiones de Ética.
* Fortalecer en el ambiente de trabajo, el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas.
* Mantener y reforzar las buenas prácticas de comunicación, de tal forma que puedan expresar de forma directa y respetuosa sus disconformidades o preocupaciones, evitando propagar rumores y críticas destructivas.

Se generaron 456 propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 6 normas consultadas, presentadas por las 107 oficinas, relacionadas con su desempeño, motivación, el fomento de los principios y comportamientos éticos incluidos en el Código de Ética Institucional, liderazgo, mediante el comportamiento ejemplar, actitud positiva y de apoyo al Sistema de Control Interno, a efecto de informar claramente cuáles son las funciones y responsabilidades al personal de nuevo ingreso, lo cual fortalece el Sistema de Control Interno en la Defensa Pública.

* + 1. **Ministerio Público**

Después del análisis realizado se señalan las siguientes propuestas de mejora:

* Mantener y reforzar las buenas prácticas de comunicación, de tal forma que puedan expresar de forma directa y respetuosa sus disconformidades o preocupaciones, evitando propagar rumores y críticas destructivas.
* Aprovechar las reuniones con el personal para revisar y comprender de forma profunda los valores institucionales y los comportamientos asociados a dichos valores.
* Fortalecer en el ambiente de trabajo el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas.
* Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.

Según el ejercicio desplegado en las 68 oficinas del Ministerio Público, se generaron 1271 propuestas de mejora, las cuales dieron respuesta a las 18 normas consultadas, en acciones tales como mecanismos para evaluar el desempeño, conocimiento de la estructura jerárquica del despacho y del Ministerio Público, respeto a la jerarquía en la toma de decisiones y delegación de funciones, así como las líneas de coordinación, manejo de evidencia, delegación de funciones de conformidad con el bloque de legalidad, responsabilidades al asumir un puesto, compromiso con la misión, la visión y los valores institucional, así como con la ética y la probidad, controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño, revisión y seguimiento del trabajo, cuando por situaciones excepcionales no sea posible desconcentrar funciones incompatibles y rotación de labores en puestos de igual categoría; temas todos que demuestran acciones orientadas al fortalecimiento del SCI.

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

A continuación, se destacan las propuestas de mejora establecidas con mayor recurrencia:

* Designar responsables en la oficina de brindar la inducción requerida a los servidores de nuevo ingreso.
* Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.
* Fortalecer en el ambiente de trabajo, el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas.
* Entregar en forma electrónica o física el manual descriptivo del puesto que ocupará la persona designada, el cual se encuentra en la página web del Departamento de Personal y entregar copia del manual de funciones.
* Analizar los puestos con el fin de asegurarse que las funciones incompatibles se distribuyan entre dos o más cargos según corresponda.
* Establecer parámetros objetivos para promover ascensos y capacitaciones del personal.

El Organismo de Investigación Judicial, produjo 1458 propuestas de mejora en las 110 de oficinas, de las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 11 normas consultadas, cuyas acciones están relacionadas con la definición de funciones y responsabilidad, idoneidad para asumir el cargo que se le asigna, desempeño, clima organizacional, comportamientos éticos, liderazgo, incompatibilidad de funciones, plan de vacaciones al personal que permita un adecuado descanso, rotación de labores en puestos de igual categoría, divulgación de la Visión, Misión y valores institucionales del Organismo de Investigación Judicial, orientados a un fortalecimiento de la Ética Institucional; lo cual demuestra el interés por mejorar aspectos relacionados con la gestión interna y la base para un servicio público de calidad.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

A continuación, se detallan las propuestas de mejora que mayormente indican las oficinas:

* Fortalecer en el ambiente de trabajo, el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas.
* Aprovechar las reuniones con el personal para revisar y comprender de forma profunda los valores institucionales y los comportamientos asociados a dichos valores.
* Facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, fortaleciendo de esta forma la idoneidad del equipo de trabajo.
* Revisar regularmente que las funciones incompatibles se encuentren distribuidas en diferentes puestos.
* Mantener y reforzar las buenas prácticas de comunicación, de tal forma que puedan expresar de forma directa y respetuosa sus disconformidades o preocupaciones, evitando propagar rumores y críticas destructivas.

En este apartado se analizaron 8 normas, con una participación de 365 despachos judiciales que generaron 3995 propuestas de mejora. Estas son afines con el desempeño, motivación, compromiso, comportamientos éticos incluidos en el Código de Ética Institucional, liderazgo mediante el comportamiento ejemplar, actitud positiva y de apoyo al Sistema de Control Interno Institucional, funciones de aprobación, autorización, ejecución y registro de transacciones incompatibles, funciones y responsabilidades, así como la rotación de labores en puestos de igual categoría, fortaleciendo la gestión laboral en los despachos judiciales.

En resumen y en línea con lo anterior, se puede decir que las oficinas y despachos judiciales de los diferentes Ámbitos al implementar propuestas de mejora en línea con el desempeño, facilitar la transferencia de conocimientos y experiencia entre el personal que tiene una mayor madurez en la ejecución de las funciones y quienes son de más reciente ingreso, al procurar fortalecer el ambiente de trabajo, el trato cortes, respetuoso y justo hacia todas las personas, así como mediante la verificación funciones incompatibles, se están enfocando en generar acciones o medidas de administración destinadas a administrar el riesgo “*Inadecuado desempeño laboral* “, permitiendo un valor agregado en su gestión y evitando que éste se materialice.

Después de puntualizar lo relacionado con las Normas de Ambiente de Control, se analiza el siguiente componente.

1. **Valoración del Riesgo**

Responde al proceso de identificación, evaluación, análisis, gestión y seguimiento de los riesgos que afronta la Institución para el cumplimiento de los objetivos trazados, ofreciendo información valiosa para facilitar la toma de decisiones.

En línea con el anterior, el Artículo 14 inciso a, de la Ley GCI 8292 establece lo siguiente:

*“En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes: inciso a) Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos”.*

Respecto a lo indicado, el Jerarca, los Titulares Subordinados, y demás personal que labora en la Institución, deben cumplir con aplicar oportunamente las medidas preventivas de control, en busca de una adecuada administración de los riesgos, permitiendo además que el Jerarca analice y defina los riesgos que merecen una atención inmediata.

La Ley General de Control Interno No.8292, en el artículo 19 “Responsabilidad por el funcionamiento del sistema” establece lo siguiente:

“El jerarca y los respectivos titulares subordinados de los entes y órganos sujetos a esta Ley, en los que la Contraloría General de la República disponga que debe implementarse el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional, adoptarán las medidas necesarias para adecuado funcionamiento del Sistema y para ubicarse en un nivel de riesgo institucionalmente aceptable”.

En línea con lo anterior, es preciso establecer estrategias de respuesta para administrar los riesgos adecuadamente, así como las medidas necesarias para un adecuado funcionamiento de SCI, las cuales deben ser valoradas por cada oficina y despacho judicial, siendo necesario establecerlas como lineamientos según corresponda. Para ello además se requieren mecanismos de validación, ajustes y divulgación, lo que facilita una adecuada estandarización de tales medidas.

El siguiente gráfico muestra un análisis detallado con el total de propuestas de mejora sugeridas por cada Ámbito analizado:

**Gráfico N°5**

**Propuestas de Mejora por Ámbitos según el Componente**

**Funcional Valoración del Riesgo**

*Gráfico N° 5. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Como se muestra en el Gráfico N°5, la mayor cantidad de propuestas de mejora están asociadas al Ámbito Jurisdiccional con 2534 indicadas por 365 oficinas; seguidamente están las referidas por el Ámbito Auxiliar de Justicia compuesto por (OIJ (110), MP (68), DP (51) oficinas) con propuestas que suman 1430 y finalmente el Ámbito Administrativo con 735 originadas en 107 oficinas.

Igualmente al analizar la información relacionada con el IGPM, se desprende que los Ámbitos Administrativo y Jurisdiccional generan un promedio por oficina de 7 propuestas, mientras el Ámbito Auxiliar 6. En términos generales se puede interpretar que se brinda la atención requerida a los aspectos que conforman la valoración de los riesgos, no solo por la identificación de los mismos, sino también por el fortalecimiento de las estrategias implementadas en la administración de los riesgos relevantes en la gestión judicial.

Estas propuestas se encuentran relacionadas con acciones como documentar resultados de las reuniones del equipo de gestión, promover la valoración de los riesgos identificados, su gestión, seguimiento periódico y la definición de los objetivos operativos que tienen incidencia directa y/o que contribuyen con el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente, todo en línea con el mejoramiento de la administración adecuada de los riegos identificados.

A continuación, se detallan las propuestas de mejora que tuvieron mayor frecuencia por ámbito:

* 1. **Ámbito Administrativo**

Como se indicó anteriormente, se ubica en segundo lugar respecto de la cantidad total de propuestas de mejora por indicador, con 735, entre las que destacan:

* Preparar un cronograma anual en el que se incluyan las reuniones necesarias para que funcione el equipo de gestión de riesgos.
* Realizar una bitácora donde se anote lo conversado, los acuerdos, actividades propuestas, responsables, plazo de ejecución y logros.
* Incentivar al personal de la oficina para que se encuentren anuentes ante la posibilidad de identificar nuevos riesgos.
* Realizar un plan de trabajo para la valoración de los riesgos identificados.
* Mantener la información actualizada en el sistema de formulación y seguimiento de los Planes Anuales Operativos.

Lo señalado es producto de la consulta a 5 normas, relacionadas con la participación activa en la valoración de los riesgos, gestión y seguimiento periódico, entre otros.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia.**
     1. **Defensa Pública**

En éste se destacan propuestas de mejora que concuerdan en su aplicación:

* Involucrar a todo el personal para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.
* Dar a conocer e incentivar al personal para que informen de manera inmediata cuando alguna de las alarmas del SEVRI se active.
* Incentivar al personal de la oficina para que se encuentren anuentes ante la posibilidad de identificar nuevos riesgos.
* Mantener la información actualizada en el sistema de formulación y seguimiento de los planes anuales operativos.
* Mantener una carpeta electrónica denominada "Control Interno", donde se archiven todos los documentos de SEVRI-PJ y el Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI).

Se generaron propuestas de mejora en las diferentes áreas de trabajo, las cuales dieron respuesta a las 5 normas consultadas, por parte de las 51 oficinas. Los temas están relacionados con: elaboración de bitácora para documentar reuniones, gestión y seguimiento, participación activa en la identificación de los riesgos, reuniones periódicas, definición del PAO en línea con el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

* + 1. **Ministerio Público**

A continuación se enumeran las propuestas de mejora señaladas con mayor frecuencia por las oficinas:

* Mantener la participación en las actividades de valoración de riesgos por parte de las Jefaturas y Coordinadores.
* Continuar con las reuniones periódicas.
* Cumplir con los Objetivos que tiene incidencia directa con el PEI.
* Realizar reuniones periódicas con el personal, con el fin de dar seguimiento al Plan Anual Operativo.
* Continuar informando al personal sobre los riesgos del despacho.
* Promover e incentivar el uso del SEVRI como instrumento de administración de riesgos, con participación del equipo de riesgos.

En este Componente se generaron propuestas de mejora, vinculadas a las 6 normas consultadas, por parte de las 68 oficinas del Ministerio Público. Estas están relacionadas principalmente con: reuniones periódicas, elaboración de bitácora para documentar reuniones, gestión y seguimiento, participación activa en la identificación de los riesgos, utilización de propuestas de mejora como insumo para el PAO y la definición del PAO en línea con el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

Se indican las propuestas de mejora que tuvieron mayor frecuencia en la elaboración del PAI:

* Rotar los integrantes del equipo SEVRI con el fin de que todo el personal maneje el tema y aporte ideas.
* Propiciar la participación de la mayor cantidad del personal en los equipos de gestión de riesgos.
* Realizar reuniones periódicas con el personal, con el fin de dar seguimiento al Plan Anual Operativo.
* Preparar un cronograma anual en el que se incluyan las reuniones necesarias para que funcione el equipo de gestión de riesgos.
* Mantener una carpeta electrónica denominada "Control Interno", donde se archiven todos los documentos de SEVRI y Autoevaluación.
* Involucrar a todo el personal para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.

En línea con lo apuntado, se generaron propuestas de mejora, respecto a las 6 normas consultadas por parte de las 68 oficinas del OIJ. Estas se relacionan con reuniones periódicas, elaboración de bitácora para documentar reuniones, gestión y seguimiento, participación activa en la identificación de los riesgos, utilización de propuestas de mejora como insumo para el PAO y la definición del PAO en línea con el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

Aquí se detallan las propuestas de mejora que tuvieron mayor relevancia en este proceso:

* Preparar un cronograma anual en el que se incluyan las reuniones necesarias para que funcione el Equipo de Gestión de Riesgos.
* Involucrar a todo el personal para cumplir exitosamente con los objetivos y metas propuestas en el PAO.
* Dar a conocer e incentivar al personal para que informen de manera inmediata cuando alguna de las alarmas del SEVRI se active.
* Mantener una carpeta electrónica denominada "Control Interno", donde se archiven todos los documentos de SEVRI y Autoevaluación.
* Incentivar al personal del despacho para que se encuentren anuentes ante la posibilidad de identificar nuevos riesgos.

En este apartado, se consultaron 5 normas las cuales generaron propuestas de mejora, por parte de las oficinas. Estas se relacionadas con la elaboración de bitácora para documentar reuniones, gestión y seguimiento, participación activa en la identificación de los riesgos, utilización de propuestas de mejora como insumo para el PAO y la definición del PAO según el Plan Estratégico Institucional (PEI) vigente.

Aunado a lo que precede es dable recordar que el SEVRI-PJ es la base de la valoración de los riesgos institucionales y que las iniciativas de mejora apuntadas producen valor agregado, en tanto incluyen aspectos adicionales a esa herramienta, permitiendo un abordaje integral en la mejora continua del SCI.

En síntesis respecto a este Componente, es preciso apuntar que los Ámbitos consultados implementaron propuestas de mejora orientadas a que el personal debe informar de manera inmediata cuando alguna de las alarmas del SEVRI se active, a mantener la información actualizada en el sistema de formulación y seguimiento de los PAOs, a cumplir con los objetivos que tienen incidencia directa con el PEI, así como a la necesidad de preparar un cronograma anual en el que se incluyan las reuniones requeridas para que funcione el equipo de gestión de riesgos.

Estas acciones de mejora resultan un insumo de utilidad para la gestión de la oficina, fortaleciendo las estrategias de administración asociados a los riesgos identificados, considerando que estos afectan cualquier área de trabajo de la Institución, procurando que la conciencia sobre su importancia y su contribución al logro de los objetivos se integren a la cultura organizacional; de manera que todas las personas que laboran para la Institución, bajo el liderazgo de los niveles superiores, participen en ese proceso.

1. **Actividades de Control**

Se refiere a la definición de políticas, procedimientos y controles en general, relacionadas con la regulación y administración de activos, la confiabilidad y oportunidad de la información, una supervisión contante en la gestión pública que deben cumplir los despachos y oficinas judiciales en procura de evitar la materialización de los riesgos identificados.

En línea con lo anterior, el Artículo 2 de la LGCI N°8292, inciso g, establece que las Actividades de Control son:

*“Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por las personas jerarcas y las personas titulares subordinadas para la consecución de los objetivos del SCI.”*

Aunado a lo anterior la Norma 4.1 Actividades de Control indica literalmente lo siguiente:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”*

Por consiguiente es necesario conocer las normas que regulan este componente, sobre todo las políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad razonable de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por el Jerarca, agregando que aplicar estas políticas permite la detección y la corrección de cualquier debilidad que se presente en el SCI, así como la eventual materialización de un riesgo, a efecto de alcanzar el cumplimiento de los objetivos.

Es importante indicar que, para la efectividad de las Actividades de Control, estas deben reunir las características que establece la Norma 4.2 Requisitos de las actividades de control, a saber: Integración a la gestión, Respuesta a riesgos, Contribución al logro de los objetivos con un costo razonable, Viabilidad, Documentación y Divulgación.

El siguiente gráfico muestra un análisis detallado con el total de propuestas de mejora sugeridas por cada Ámbito:

**Gráfico N°6**

**Propuestas de Mejora por Ámbito Institucional según**

**el Componente Funcional Actividades de Control**

*Gráfico N° 6 Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Como se desprende del Gráfico N°6, el mayor número de propuestas de mejora están vinculadas al Ámbito Jurisdiccional alcanzando un total de 2217, presentadas por 365 oficinas; en segundo orden están las referidas por el Ámbito Auxiliar de Justicia compuesto por (OIJ (110), MP (68), DP (51) oficinas) con propuestas que suman 1610 y finalmente el Ámbito Administrativo con 652 generadas en 107 oficinas.

Sin embargo, al analizar la información, con base en el IGPM, se denota que los Ámbitos Administrativo y Jurisdiccional propiciaron un promedio de 6 propuestas por oficina, en tanto el Auxiliar de Justicia produjo una media de 4. Estas se encuentran relacionadas con controles existentes, seguimiento de proyectos, uso y custodia de activos, registro de documentación adecuada, así como supervisión de funciones asignadas al personal; todo lo cual favorece el mejoramiento continuo de la gestión judicial.

A continuación, se detallan las propuestas de mejora que tuvieron mayor frecuencia por ámbito:

* 1. **Ámbito Administrativo**

Entre las propuestas de mejora destacaron las siguientes:

* Realizar reuniones de seguimiento.
* Actualizar la entrega de activos en el caso de rotación del personal de la oficina.
* Informar a todo el personal su responsabilidad en el uso y custodia de los activos.
* Solicitar a la instancia correspondiente la modificación o eliminación de los controles cuestionados.
* Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad considerando los distintos sistemas con los que cuenta la institución.

En este Ámbito se atendieron 5 normas en las 107 oficinas que lo integran, las cuales están relacionadas con la funcionalidad de los controles, seguimiento a los proyectos planificados, custodia de los activos, registro de información y supervisión constante de las funciones asignadas.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia**
     1. **Defensa Pública**

Después del análisis realizado se determinó que las oficinas concuerdan que las siguientes propuestas de mejora colaboran en la gestión judicial:

* Generar acciones correctivas en caso de que se detecten desviaciones.
* Informar a todo el personal su responsabilidad en el uso y custodia de los activos.
* Crear una carpeta accesible donde se guarde la información que genera la oficina sobre actas, informes, circulares, entre otros.
* Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad considerando los distintos sistemas con los que cuenta la institución.
* Solicitar a la instancia correspondiente la modificación o eliminación de los controles. cuestionados.
* Tramitar en las administraciones regionales correspondientes la devolución de los activos que están en desuso, independientemente de su estado.

Según la información citada en este Programa para el Componente Funcional, se generaron propuestas de mejora que dieron respuesta a las 5 normas consultadas, por parte de las 51 oficinas. Los temas según las normas consultadas se encuentran relacionados con funcionalidad de controles, administración, respecto a la asignación, ubicación, estado de activos, supervisión constante del cumplimiento de los objetivos, servicios que se brindan en las oficinas y por último registro adecuado y accesible de la información.

* + 1. **Ministerio Público**

A continuación, se detallan las propuestas de mejora con mayor frecuencia:

* Dar seguimiento por parte de la jefatura cada semestre, a los controles existentes y verificar si se cumplen, así como determinar la funcionalidad y necesidad de estos.
* Continuar acatando las directrices establecidas para el manejo y control de evidencias.
* Evaluar periódicamente los controles utilizados en el despacho para determinar vigencia y utilidad.
* Mantener la actualización constante de los controles.
* Mantener la evaluación periódica de los controles para verificar su funcionalidad.

En las 68 oficinas del Ministerio Público se consultaron 6 normas relacionadas con controles sobre custodia de las evidencias que ingresan al despacho, informe de fin de gestión, custodia de activos, registro y documentación adecuada, revisión continua de los controles relacionados con prisión preventiva, personas detenidas, sentenciados en fuga, otros vencimientos de plazos procesales y la supervisión de las funciones asignadas al personal.

Al dar cumplimiento a estas medidas de control, estarán coadyuvando con las medidas de administración, previniendo las fuentes que puede producir el riesgo, con el fin de disminuir su probabilidad de ocurrencia, o bien mitigando con acciones que se activan en caso de que un riesgo se materialice, tendientes a minimizar sus consecuencias. Los riesgos identificados en el Ministerio Público tales como: “sustracción o pérdida de información”, “Inapropiada atención a la persona usuaria”, serían prevenidos, logrando una mejora continua en la aplicación de la estrategia de administración.

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

Dentro de las oportunidades de mejora aportadas, se muestran las más destacadas:

* Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad.
* Generar acciones correctivas en caso de que se detecten desviaciones.
* Verificar que el personal correspondiente remita el informe de fin de gestión.
* La jefatura designará un responsable y la periodicidad de las verificaciones de los controles y registros físicos y electrónicos para los indicios en bodega.
* Establecer la periodicidad de las supervisiones.
* En caso de que el personal cuente con dispositivos electrónicos de acceso llevar inventario y verificar estado de conservación.
* Designar una persona responsable para garantizar el cumplimiento y registro de la información.
* Realizar los respaldos de la documentación y verificar los niveles de acceso para su modificación.

En línea con lo anterior, en el Organismo de Investigación Judicial se consultaron 6 normas relacionadas con evaluación de los controles existentes (mejorarlos o bien eliminarlos según funcionalidad), verificación y conciliación periódica de los controles físicos y electrónicos en la tramitación y manejo de los indicios localizados en la bodega, supervisión del cumplimiento de las funciones asignadas al personal, cumplimiento de los protocolos de seguridad con el fin de verificar la identidad de las personas que ingresan a las instalaciones del OIJ, el registro, documentación adecuada y accesible de la información, así como la presentación del informe de fin de gestión al finalizar el nombramiento.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

Según el análisis realizado, los despachos jurisdiccionales coincidieron en implementar las siguientes propuestas de mejora:

* Informar a todo el personal su responsabilidad en el uso y custodia de los activos.
* Crear una carpeta accesible donde se guarde la información que genera la oficina sobre actas, informes, circulares, entre otros.
* Realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad considerando los distintos sistemas con los que cuenta la institución.
* Generar acciones correctivas en caso de que se detecten desviaciones
* Designar una persona responsable para garantizar el cumplimiento y registro de la información.

En el Ámbito Jurisdiccional se consultaron 6 normas por parte de los despachos judiciales, relacionadas con funcionalidad de controles existentes (mejorarlos o bien gestionar su eliminación según corresponda), determinar quién tiene asignado un activo, así como ubicación y estado de los activos, supervisión constante del cumplimiento de los objetivos y servicios que se brinda en las oficinas, documentación adecuada y accesible de la información, verificación y conciliación periódica de los controles físicos y electrónicos en la tramitación de los indicios localizados en la bodega, supervisión del cumplimiento de las funciones asignadas al personal, cumplimiento de los protocolos de seguridad con el fin de verificar la identidad de las personas que ingresan a las instalaciones del OIJ, así como el registro documentación adecuada y accesible de la información.

Según se aprecia, las Actividades de Control son muy diversas, en tanto involucran todos aquellos aspectos sobre los cuales se requiere algún tipo de control y supervisión, por lo que implica procedimientos, recursos, entre otras actividades sobre las cuales la Institución despliega un amplio control en forma constante, de ahí que las propuestas de mejora sobre este componente resultan de gran utilidad para garantizar la mayor cobertura posible.

Respecto a este componente, los diferentes Ámbitos consultados identificaron propuestas de mejora sobre actualizar la entrega de activos, rotación del personal, comunicación a todo el personal respecto su responsabilidad en el uso y custodia de los activos, solicitar a la instancia correspondiente la modificación o eliminación de los controles cuestionados, realizar un inventario de controles en los diferentes procesos, con el fin de valorar su funcionalidad considerando los distintos sistemas con los que cuenta la institución, solicitar a la instancia correspondiente la modificación o eliminación de los controles cuestionados, la verificación de que el personal remita el informe de fin de gestión y establecer la periodicidad de las supervisiones.

Es importante indicar que estas propuestas de mejora son insumo para fortalecer entre otros la estrategia de administración de los riesgos identificados, tales como “incumplimiento de las metas de la oficina”, “extravío de evidencias”, “pérdida de información”, lo cual permite una mejor gestión de las oficinas, procurando además la corrección oportuna de los elementos que puedan materializar los riegos, facilitando el cumplimiento de los objetivos y el mejor aprovechamiento de los recursos institucionales.

1. **Sistemas de Información**

La Ley General de Control Interno N° 8292 y sus Normas, contienen las regulaciones esenciales para el Componente Funcional “Sistemas de Información”. El Artículo 16 de esta ley contempla las referencias sobre su concepto, incluyendo su propósito, contexto, y los deberes del Jerarca y Titulares Subordinados con respecto a este componente del SCI. En este sentido, el artículo establece lo siguiente:

*“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.”*

Los Sistemas de Información se dan en procura de establecer elementos y mecanismos idóneos para obtener, analizar, comunicar y conservar la información relativa a los aspectos de interés de la Institución. Es importante retomar que los Sistemas de Información son un activo fundamental para la Institución, los cuales pueden llevarse de manera automatizada, manual o ambas. Su correcta aplicación facilita la comunicación interna y externa, facilitando la fluidez de información requerida para un oportuno servicio público, lo cual es un objetivo primordial de la Administración Pública.

El siguiente gráfico muestra el total de propuestas de mejora sugeridas por cada Ámbito analizado en relación con el Componente:

**Gráfico N°7**

**Propuestas de Mejora por Ámbito Institucional según el**

**Componente Funcional Sistemas de Información.**

*Gráfico N° 7. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Como se observa en el Gráfico N°7, el mayor número de propuestas de mejora están vinculadas al Ámbito Auxiliar de Justicia compuesto por (OIJ (110), MP (68), DP (51) oficinas) con propuestas que suman 1905, luego el Ámbito Jurisdiccional con 1777 presentadas por 365 oficinas; en segundo orden y finalmente el Ámbito Administrativo con 654 propuestas generadas en 107 oficinas.

Al analizar esta información, con base en el IGPM, se obtiene que el Ámbito Auxiliar de Justicia generó en promedio por oficina 8 propuestas; siendo el mayor productor; le sigue el Administrativo con 6 y posteriormente, el Jurisdiccional con 5.

Es importante indicar que estas se encuentran relacionadas con la gestión documental, archivo institucional, confiabilidad y oportunidad de la información, así como el mejoramiento continuo de los Sistemas de Información Institucionales, entre otros.

En atención a lo anterior, a continuación, se detalla las propuestas de mejora que tuvieron mayor frecuencia por ámbito.

* 1. **Ámbito Administrativo**

Entre las propuestas planteadas por las oficinas administrativas se detallan las de mayor frecuencia:

* Promover entre el personal la importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.
* Recordar al personal de la oficina, mediante correo electrónico y reuniones la relevancia de mantener los registros de información de forma oportuna y actualizada.
* Recordar al personal su obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.
* Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresan a los sistemas.
* Realizar respaldos de forma mensual en al menos un disco duro externo.

Al respecto, se consultaron 5 normas en las 107 oficinas que componen este ámbito, las cuales están relacionadas con:

* La confiabilidad de la información: con el fin de garantizar que la información esté libre de errores, omisiones o modificaciones no autorizadas.
* El uso del Sistema de Seguimiento de Casos: con el objetivo de contar con los datos de las personas usuarias, estados de los procesos y audiencias debidamente actualizados.
* Respaldos periódicos de la información que se genera y administra, supervisión de la información requerida para los diferentes controles de gestión que se deben completar de forma oportuna y actualizada (libros, registros, informes, entre otros).
* Además, se incluyó lo relacionado a la actualización de los Sistemas Informáticos que apoyan la gestión, según lo establecido en la Circular N°133-18 sobre el deber de las personas servidoras judiciales, personal de apoyo y profesionales, de mantener actualizados los sistemas informáticos.

Al cumplir con estas propuestas, se estará fortaleciendo la administración de los riesgos identificados por parte de las oficinas administrativas como lo es, la “*Pérdida de Información”, que* vería reducida su incidencia gracias a las propuestas descritas, por lo que su ejecución reviste gran importancia para la gestión judicial.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia.**
     1. **Defensa Pública**

Se destacan las siguientes propuestas de mejora, como las de mayor frecuencia:

* Promover entre el personal la importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.
* Recordar al personal de la oficina mediante correo electrónico y reuniones la relevancia de mantener los registros de información de forma oportuna y actualizada.
* Generar de manera periódica los informes en el Sistema de Tramitación de Expedientes (SSC) con el objetivo de detectar datos faltantes y realizar la corrección correspondiente.
* Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresa a los sistemas.
* Recordar al personal su obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.

Respecto a las iniciativas citadas en este componente, se da respuesta a 5 normas consultadas por parte de las 51 oficinas. Los temas se encuentran relacionados con la gestión documental, la calidad de la información, la confiabilidad y la oportunidad de la información.

A través de la implementación de las propuestas sugeridas, se estaría avanzando en cuanto a las medidas de administración de los riesgos identificados por parte de las oficinas administrativas, viendo fortalecido con esto la gestión de la información requerida para brindar un servicio de administración de justicia apegado a la normativa.

* + 1. **Ministerio Público**

Después del análisis realizado se destacan las siguientes propuestas de mejora:

* Continuar utilizando los sistemas informáticos para atender las necesidades de los usuarios del despacho.
* Reiterar la gestión de migración al sistema de Escritorio Virtual del despacho.
* Girar la directriz de que en forma semestral cada servidor y servidora respalde en el disco externo la información relevante de su equipo, que no conste en el expediente.
* Girar la directriz para que en forma semestral se realicen los respaldos de la información que se almacena en los equipos de cómputo por parte de todos los funcionarios del despacho.
* Reiterar a los servidores y servidoras la actualización de forma diaria de los sistemas.

En el Ministerio Público se consultaron 8 normas a las 68 oficinas, en temas relacionados con la armonización de los sistemas de información con los objetivos, la gestión documental, la calidad, confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información, la calidad de la comunicación y finalmente las tecnologías de información.

Al dar cumplimiento a estas acciones de control, se contribuye a fortalecer las medidas de administración del riesgo identificado por parte del Ministerio Público “fuga de información”, contribuyendo mediante su aplicación al cumplimiento de los planes anuales operativos y en las estrategias que se definan para controlar esos riesgos.

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

Las oficinas del OIJ coincidieron en su mayoría en plantear las siguientes propuestas de mejora:

* Instruir al personal para que el lenguaje que se utilice en las comunicaciones sea entendible para el destinatario.
* Verificar que la información se remita a las personas interesadas
* Promover entre el personal la importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.
* Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresan a los sistemas.
* Capacitar al personal en el uso de los nuevos sistemas informáticos disponibles.
* Recordar al personal su obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.

Para el Organismo de Investigación Judicial y en línea con lo anterior, se consultaron 9 normas por parte de las 110 oficinas, relacionadas con la armonización de los sistemas de información con los objetivos, la gestión documental, la calidad, confiabilidad, oportunidad y utilidad de la información, la calidad de la comunicación y finalmente la seguridad.

Al implementar estas propuestas de mejora, se contribuye a fortalecer las medidas de administración de los riesgos identificados por parte del Organismo de Investigación Judicial respecto a la “fuga de información”, procurando el uso correcto de los datos requeridos para una gestión oportuna.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

Los despachos judiciales según la información analizada coincidieron en implementar al menos una o varias propuestas de mejora las cuales se detallan a continuación:

* Promover entre el personal la importancia de respaldar periódicamente la información que se produce y recibe.
* Recordar al personal su obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.
* Recordar al personal del despacho mediante correo electrónico y reuniones la relevancia de mantener los registros de información de forma oportuna y actualizada.
* Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresan a los sistemas.
* Tomar las acciones correctivas para que la información que generan en los sistemas sea confiable, oportuna y de utilidad.

En este Ámbito se consultaron 6 normas por parte a las 110 oficinas, las cuales son afines con la gestión documental, la calidad de la información, así como la confiabilidad y oportunidad de la información.

En forma general según se puede apreciar, las propuestas de mejora sobre el componente de Sistemas de Información van dirigidas a:

* Reiterar al personal de la oficina lo relacionado a realizar reuniones sobre la relevancia de mantener los registros de información de forma oportuna y actualizada, así como la obligación de utilizar claves privadas para el ingreso de la información en los sistemas.
* Girar directrices para que el personal verifique la información que ingresan a los sistemas.
* Revisar la información que se remita a las personas interesadas que sea la correcta.

Estas son acciones que permiten fortalecer las medidas de administración para evitar que se materialice el riesgo “Desactualización de los sistemas” o bien “fuga de información”, identificados en la Institución como relevantes. Al aplicar estas acciones se disminuye la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, logrando actuar de esta manera oportuna y responsable para administrar los riesgos.

1. **Seguimiento**

Este es el quinto Componente Funcional del SCI, el cual es base para monitorear las acciones que realizan las oficinas y despachos judiciales en relación con los restantes Componentes. En el Artículo 17 de la Ley General de Control Interno (LGCI 8292) se establece lo siguiente:

*“Entiéndese por seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.”*

De acuerdo con lo indicado, el Seguimiento se desarrolla en forma continua y periódica, la primera se realiza durante el curso normal de las operaciones para verificar que el sistema diseñado efectivamente resulta útil para la atención de los objetivos institucionales y el bloque de legalidad; que se está aplicando acorde con lo establecido y que los controles sean los necesarios para un funcionamiento eficaz, conforme con la Norma 6.3 Actividades de Seguimiento del SCI, la cual establece lo siguiente:

*“Las actividades de seguimiento del SCI, deben incluir: La comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos y ordenadas por la jerarquía correspondiente. Autoevaluaciones periódicas en las que se verifiquen el cumplimiento, validez y suficiencia del SCI.”*

Por su parte el Seguimiento periódico, se refiere a las actividades que se llevan a cabo con cierta frecuencia, como lo es la valoración de los riesgos; sobre el particular, el artículo 18 de la LGCI, establece lo siguiente:

*“Todo ente u órgano deberá contar con un sistema específico de valoración del riesgo institucional por áreas, sectores, actividades o tarea que, de conformidad con sus particularidades, permita identificar el nivel de riesgo institucional y adoptar los métodos de uso continuo y sistemático, a fin de analizar y administrar el nivel de dicho riesgo.”*

Con relación a lo indicado, el Proceso de Autoevaluación y el Seguimiento a la Valoración de Riesgos permiten valorar la calidad del funcionamiento del SCI, con el fin de asegurar razonablemente que este sistema funcione eficiente y eficazmente, como herramienta de gestión, procurando con esto el logro de los objetivos institucionales y mejor aprovechamiento de los recursos.

El siguiente gráfico resume el detalle de las propuestas de mejora que durante el Proceso de Autoevaluación, las oficinas y despachos judiciales formularon:

**Gráfico N°8**

**Propuestas de Mejora por Ámbitos Institucionales**

**según el Componente Funcional Seguimiento**

*Gráfico N° 8. Fuente propia. Oficina de Control Interno*

Como se observa, el mayor número de propuestas de mejora están vinculadas al Ámbito Jurisdiccional, con 1818 presentadas por los 365 despachos analizados; luego están las enunciadas por el Ámbito Auxiliar de Justicia con 902 propuestas generadas en 229 oficinas (110 del OIJ), (68 del MP) y (51 de la DP), mientras que las 107 oficinas del Ámbito Administrativo presentaron 544 propuestas de mejora.

Al respecto es importante reconocer que las propuestas de mejora que presentan las oficinas y despachos son resultado del análisis continuo que realizan a las funciones y tareas encomendadas y que se pueden llegar a optimizar mediante estas medidas.

Igualmente, al analizar la información con base al IGPM, se obtuvo que el Ámbito Administrativo generó en promedio 5 propuestas por oficina, el Ámbito Jurisdiccional 4 y finalmente el Ámbito Auxiliar 3 propuestas por oficina. Lo anterior permite determinar que si bien el Ámbito Jurisdiccional presentó la mayor cantidad de propuestas (según se observa en el Gráfico 8), en términos relativos el Ámbito Administrativo es donde se da la mayor generación de propuestas de mejora por oficina.

Las propuestas de mejora para este Componente se encuentran relacionadas con acciones vinculadas a los siguientes aspectos:

* Existen canales de comunicación que permitan el intercambio de ideas y mejorar la gestión.
* Se cumple con las recomendaciones realizadas por los órganos de control (Unidad de Supervisión, Auditoria, Planificación, Inspección Judicial) en el tiempo establecido.
* Se utiliza los resultados de las autoevaluaciones institucionales como insumo para la elaboración de sus Planes Anual alineado todo ello con el mejoramiento continuo de la calidad y al cumplimiento de las funciones.

A continuación, se detalla las propuestas de mejora más significativas que tuvieron mayor frecuencia por ámbito:

* 1. **Ámbito Administrativo**

Entre las propuestas de mejora planteadas se destacaron las siguientes:

* Documentar oportunamente los seguimientos respecto a cada proceso.
* Revisar que las acciones implementadas estén dando resultado.
* Priorizar las propuestas de mejora que se estiman necesarias incluir en el Plan Anual Operativo.
* Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones.
* Documentar las acciones que se realizan cuando se detectan errores e irregularidades, que es la esencia del componente de Seguimiento.

Igualmente, en las 107 oficinas que componen el Ámbito, se consultaron 4 normas relacionadas con la siguiente información:

* Se realiza el seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI y Gestión de Riesgos SEVRI, oportunamente, documentando su avance y cumplimiento.
* Se utilizan los resultados del Proceso de Autoevaluación PAI, como insumo para la elaboración del Plan Anual Operativo.
* Se cumplen con las recomendaciones dadas por órganos de control y otras dependencias (Auditoría, Planificación, Tribunal de la Inspección Judicial, Dirección Ejecutiva, Control Interno) en el tiempo establecido.
* Cuando se detectan deficiencias o desviaciones en la gestión o en el SCI, se toman acciones preventivas o correctivas para mejorar los procesos y disminuir los errores.

Cabe destacar que al cumplir con las propuestas indicadas, se fortalecerá la administración de los riesgos relevantes, identificados por parte de las oficinas administrativas como “Desmejoramiento del servicio proporcionado a las personas usuarias”.

* 1. **Ámbito Auxiliar de Justicia.**
     1. **Defensa Pública**

Al respecto, las oficinas concordaron en la necesidad de cumplir las propuestas de mejora que se detallan a continuación:

* Documentar oportunamente los seguimientos respecto a cada proceso.
* Realizar reuniones periódicas con el personal.
* Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones.
* Realizar reuniones periódicas para analizar el cumplimiento del PAI.
* Designar un responsable de dar seguimiento a los resultados del Proceso de Autoevaluación PAI y SEVRI-PJ presentados por la oficina para su cumplimiento.

Con relación con las propuestas indicadas en este Componente, las 51 oficinas del Programa dieron respuesta a 4 normas de las consultadas. Los temas de estas fueron:

* Se efectúa el seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI y Gestión de Riesgos SEVRI, oportunamente, documentando su avance y cumplimiento.
* Se utilizan los resultados del Proceso de Autoevaluación PAI, como insumo para la elaboración del Plan Anual Operativo.
* Existen canales de comunicación adecuados, a fin de permitir el intercambio de ideas y mejorar la gestión de la oficina.
* Se cumplen con las recomendaciones dadas por órganos de control y otras dependencias (Auditoría, Planificación, Tribunal de la Inspección Judicial, Dirección Ejecutiva, Control Interno) en el tiempo establecido.

De llegarse a concretar las propuestas aportadas por parte de las oficinas de la Defensa Pública, la administración de los riesgos relevantes se verá fortalecida, reduciendo la probabilidad de que estos se materialicen.

* + 1. **Ministerio Público**

En el Ministerio Público al menos 10 oficinas concordaron con efectuar al alguna de estas propuestas de mejora:

* Continuar acatando las recomendaciones brindadas por los órganos de control, monitoreo y fiscalización de manera inmediata.
* Mantener los canales de comunicación existentes que permitan mejorar la gestión del despacho.
* Mantener los canales de comunicación oportunos que se han venido utilizando para mejorar las actividades del despacho.
* Continuar utilizando los resultados como insumo para los planes de trabajo de la oficina.
* Seguimiento efectivo del PAI del despacho.

De esta manera, del total de normas consultadas, para las 68 oficinas del Ministerio Público, se sobresalieron los siguientes temas:

* Se realiza seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI, Gestión de Riesgos SEVRI y PAO oportunamente, documentando su avance y cumplimiento.
* Se utilizan los resultados de las autoevaluaciones institucionales, como insumo para la elaboración del Plan Anual Operativo.
* Existen canales de comunicación adecuados, que permitan un l intercambio de ideas detectar deficiencias o desviaciones en la gestión para mejorarla y para emprender oportunamente las acciones preventivas y/o correctivas, por ejemplo sesiones de trabajo, reuniones, correo electrónico, memorandos, oficios y otros
* Se cumplen con las recomendaciones dadas por órganos de control, fiscalización y monitoreo como la Auditoría, Planificación, Tribunal de la Inspección Judicial, Oficina de Inspección Fiscal, la Oficina de Control Interno o la UMGEF, en el tiempo establecido.

Cabe indicar qué al dar cumplimiento a estas acciones de control, se favorece a fortalecer su labor diaria, reflejada en los planes anuales operativos y en las estrategias que se definan para controlar los riesgos identificados por parte del Ministerio Público, entre los que destaca la “*Fuga de información”.*

* + 1. **Organismo de Investigación Judicial**

Según el análisis realizado en las oficinas del OIJ las siguientes son las propuestas de mejora planteadas con mayor frecuencia:

* Priorizar las propuestas de mejora que se estiman necesarias incluir en el Plan Anual Operativo.
* Definir en conjunto con el personal de la oficina un canal de comunicación para el intercambio de ideas.
* Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones.
* Con base en las propuestas de mejora incluir objetivos en el Plan Anual Operativo del despacho u oficina.
* Aprovechar las reuniones de la oficina para tratar el tema de control interno y definir acciones.
* Designar un responsable para darle seguimiento a las recomendaciones de los órganos de control.

Al implementar estas propuestas, relacionadas con el Seguimiento del SCI, se contribuye al fortalecimiento de las acciones tomadas para administrar los riesgos identificados por el Organismo de Investigación Judicial, entre los que destaca “Fuga de información”, logrando una mejora continua en la gestión de riesgos relevantes.

* 1. **Ámbito Jurisdiccional**

A continuación, se detallan las propuestas de mejora en que coincidieron los despachos judiciales:

* Documentar oportunamente los seguimientos respecto a cada proceso.
* Supervisar el cumplimiento de las recomendaciones.
* Priorizar las propuestas de mejora que se estiman necesarias incluir en el Plan Anual Operativo.
* Realizar reuniones periódicas con el personal.
* Utilizar el correo electrónico como canal de comunicación oficial.

Asimismo, los 365 despachos judiciales analizados, se refirieron a 4 del total de normas consultadas, las cuales son afines con el Seguimiento Continuo, la Autoevaluación Periódica y las acciones para el fortalecimiento del SCI.

Según se puede valorar, las propuestas de mejora relacionadas con el Componente Funcional de Seguimiento SCI, van dirigidas a:

* Se cumplen con las recomendaciones dadas por órganos de control y otras dependencias (Auditoría, Planificación, Tribunal de la Inspección Judicial, Dirección Ejecutiva, Control Interno) en el tiempo establecido.
* Se realiza el seguimiento del Proceso de Autoevaluación PAI y Gestión de Riesgos SEVRI, oportunamente, documentando su avance y cumplimiento.
* Se utilizan los resultados del Proceso de Autoevaluación PAI, como insumo para la elaboración del Plan Anual Operativo.
* Cuando se detectan deficiencias o desviaciones en la gestión o en el SCI, se toman acciones preventivas o correctivas para mejorar los procesos y disminuir los errores.
* Existen canales de comunicación adecuados, a fin de permitir el intercambio de ideas y mejorar la gestión del despacho.

Al igual que ocurre con los otros ámbitos analizados, la atención de estos temas permite fortalecer la administración de los riegos, entre los que destaca “*Prescripción*”, porque actuando de manera oportuna y responsable, se trabaja en un enfoque proactivo para evitar la materialización de los riesgos identificados.

Estas propuestas demuestran una comprensión y atención de las personas, sobre el entorno, que motiva la evolución constante del SCI, para que responda a los nuevos riesgos propiciados por el constante cambio.

1. **Conclusiones**

A continuación, se presentan las conclusiones del análisis elaborado sobre el Proceso de Autoevaluación Institucional 2021, que realizaron las Jefaturas de oficinas y despachos judiciales.

1. La cantidad de propuestas de mejora que se presentan para el presente periodo (2021), resulta significativa, reflejando la preocupación de las oficinas y despachos judiciales por la mejora constante del SCI, en momentos que la Pandemia por el COVID-19, afecta significativamente la prestación de los servicios de la Institución, por aspectos como el distanciamiento, el aforo, cierre temporal de servicios, incapacidad médica del personal, entre otros; de ahí que se puede derivar que la Institución tiene una cultura por el Control Interno muy bien estructurada y asentada.
2. A través de este ejercicio y mediante el accionar preventivo y la verificación de la normativa en la ejecución de medidas de control, se determinan los siguientes aspectos relevantes de interés:
   1. Se ha evidenciado que las oficinas y despachos judiciales se han sensibilizado al mostrar mayor interés en la aplicación de las medidas tales como fomentar la productividad y el cumplimiento de las funciones asignadas, establecer actividades oportunas para tramitar y verificar la calidad de la gestión que se brinda a la persona usuaria, permitiendo que estas acciones de control puedan fortalecer la aplicación de las Normas Generales y una adecuada administración de los riesgos identificados.
   2. Que la población judicial se preocupa por la aplicación de propuestas de mejora que propicien una actitud positiva y de apoyo al SCI, además de acciones relacionadas con la motivación, el compromiso y acompañamiento del personal lo cual fortalece el ambiente laboral y el clima de la organización, definidos en el Componente Ambiente de Control, así como también la consecución de los objetivos y metas establecidas.
   3. Respecto a la Valoración de Riesgos se puede observar que se establecen oportunidades de mejora orientadas al cumplimiento de la metodología SEVRI, su gestión y seguimiento. Además, mantener actualizado el sistema de formulación y seguimiento de los PAOs, dando cumplimiento a los objetivos que tienen incidencia directa y/o contribuyen con el Plan Estratégico Institucional (PEI).
   4. Se observó un fortalecimiento en las actividades vinculadas a las Actividades de Control a efecto de evaluar la funcionalidad de los controles existentes, con el fin de mejorarlos o gestionar su modificación o eliminación.
   5. Que existe una clara intención de generar medidas de control orientadas a disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos relevantes “Desactualización de los sistemas” o bien “fuga de información”.
3. Para el 2021 el 99% de oficinas y despachos judiciales cumplieron con el PAI, siendo que solamente la Oficina de Conciliación de Puntarenas, no realizó la autoevaluación incumpliendo con la normativa que regula la materia.
4. El análisis realizado evidencia que el nombre de oficinas y despachos judiciales se repite en las bases de datos que se utiliza para completar el ejercicio PAI, lo cual provocó dificultades, para mantener un control sobre los formularios esperados y entregados.
5. **Recomendaciones**

De acuerdo con los resultados y conclusiones del presente informe, se establecen las siguientes recomendaciones tendientes a fortalecer el SCI, como herramienta para la mejora continua del servicio público que se brinda a la persona usuaria.

**Al Consejo Superior**

**1.-** Girar instrucciones a las Jefaturas de los despachos y oficinas judiciales de la Institución, para que den seguimiento periódico a las propuestas de mejora establecidas en el Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) 2021, con el fin de llegarlas a concretar y lograr una mejora continua en el desempeño y en el servicio que se brinda a las personas usuarias.

**2.-** Poner en conocimiento del Tribunal de la Inspección Judicial, que la Oficina de Conciliación de Puntarenas, no cumplió con el Proceso de Autoevaluación Institucional, por lo que en atención a los artículos 3, 10, 12 b) y 39 de la Ley General de Control Interno, deberá valorar la aplicación del régimen disciplinario.

**A la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación**

**3.-** Realizar en conjunto una revisión exhaustiva respecto al listado de las oficinas y despachos judiciales incluidos en las bases de datos que utiliza la herramienta automatizada PAI, con el fin de ser depurado, dado que este listado, presenta nombres repetidos para una misma oficina o despacho, así como, oficinas que ya no forman parte de la Estructura institucional (propiamente en el caso del Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público y la Defensa Pública).

**Oficinas y despachos judiciales**

**4.-** Utilizar los mecanismos de control y seguimiento necesarios para que las Propuestas de Mejora se cumplan en los plazos determinados; así como, considerar estas propuestas como insumo para la elaboración de los planes anuales operativos.

**5.-** Verificar el cumplimiento y la funcionalidad de las medidas preventivas para gestionar los riesgos indicados en el presente informe, con el fin fortalecer el SCI en la Institución.”

-0-

**Se acordó:** Acoger el informe presentado enoficio número 171-CI-2021 del 6 de julio de 2021, por el máster Hugo Hernández Alfaro, Jefatura de la Oficina de Control Interno y la licenciada Indira Alfaro Castillo, Profesional en Control Interno**,** y aprobar sus recomendaciones, en consecuencia: **1.)** Girar una directriz a las Jefaturas de los despachos y oficinas judiciales de la Institución, para que den seguimiento periódico a las propuestas de mejora establecidas en el Proceso de Autoevaluación Institucional (PAI) 2021, con el fin de llegarlas a concretar y lograr una mejora continua en el desempeño y en el servicio que se brinda a las personas usuarias. Asimismo; hacerles de conocimiento las recomendaciones giradas, sea: 1-Utilizar los mecanismos de control y seguimiento necesarios para que las Propuestas de Mejora se cumplan en los plazos determinados; así como, considerar estas propuestas como insumo para la elaboración de los planes anuales operativos. 2-Verificar el cumplimiento y la funcionalidad de las medidas preventivas para gestionar los riesgos indicados en el presente informe, con el fin de fortalecer el SCI en la Institución. La Secretaría General de la Corte deberá dar trámite a la publicación de la circular correspondiente. **2.)** Poner en conocimiento del Tribunal de la Inspección Judicial, que la Oficina de Conciliación de Puntarenas, no cumplió con el Proceso de Autoevaluación Institucional, por lo que en atención a los artículos 3, 10, 12 b) y 39 de la Ley General de Control Interno, deberá valorar la aplicación del régimen disciplinario. **3.)** Deberá la Dirección de Planificación y la Dirección de Tecnología de la Información en conjunto realizar una revisión exhaustiva respecto al listado de las oficinas y despachos judiciales incluidos en las bases de datos que utiliza la herramienta automatizada PAI, con el fin de ser depurado, dado que este listado, presenta nombres repetidos para una misma oficina o despacho, así como, oficinas que ya no forman parte de la Estructura institucional (propiamente en el caso del Organismo de Investigación Judicial, Ministerio Público y la Defensa Pública).

La Oficina de Control Interno tomará nota para lo que corresponda.**”**

**Atentamente,**

Vanessa Fernández Salas

Prosecretaria General interina

Secretaría General de la Corte

Cc:

Tribunal de la Inspección Judicial.

Oficina de Conciliación de Puntarenas

Ministerio Público.

Defensa Pública.

Dirección General del Organismo de Investigación Judicial

Dirección de Planificación

Dirección de Tecnología de la Información

Encargado de elaborar la circular en la Secretaría General de la Corte

Diligencias / Refs: (**7080-2021**)

**ediazo**

1. Incluidos en el Código de Ética Institucional [↑](#footnote-ref-1)