

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Contaduría Pública

Tesina para optar por el grado académico de

Bachillerato en Contaduría pública

**Valoración del proceso del sistema de control interno
que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora
Pública de la Contraloría General de la República en su
administración, ubicada en San José, durante el segundo
semestre del 2022**

Mariel Fonseca Gutiérrez

Agosto, 2023

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO	1
ÍNDICE DE TABLAS	4
ÍNDICE DE FIGURAS	5
AGRADECIMIENTOS	6
DEDICATORIA	7
RESUMEN	8
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	10
1.1.2 Delimitación del problema	16
1.1.3 Justificación	16
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	17
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	19
2.1 MARCO TEÓRICO	19
2.2 MARCO CONCEPTUAL	23
2.3 MARCO CONTEXTUAL	31
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	34
3.1 ENFOQUE	34
3.2 ALCANCE	34
3.3 DISEÑO	35
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	35
3.4.1 Población	35
3.4.2 Tipo de muestra	35

3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión	36
3.4.4	Consideraciones éticas	37
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	38
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS	38
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	42
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		44
4.1	OBJETIVO ESPECÍFICO	44
4.1.1	Procedimiento de control interno	44
4.1.2	Documentación	49
4.1.3	Principios de legalidad	53
4.2	OBJETIVO ESPECÍFICO	56
4.2.1	Control interno	56
4.2.2	Proceso	70
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN		74
5.1	OBJETIVO ESPECÍFICO	74
5.1.1	Procedimiento de control interno	74
5.1.2	Documentación	77
5.1.3	Principios de legalidad	81
5.2	OBJETIVO ESPECÍFICO	85
5.2.1	Control interno	85
5.2.2	Procesos	94
5.3	OBJETIVO ESPECÍFICO	97
5.3.1	Tipo de modelo	98
5.3.2	Elemento del modelo	98
5.3.3	Variables del modelo	99
5.3.4	Fases del modelo	101
5.3.5	Limitación	108
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		109
6.1	CONCLUSIONES	109

6.2 RECOMENDACIONES	111
REFERENCIAS	114
ANEXOS	120
Anexo 1. Cuadros informativos	121
Anexo 2. Guía de entrevista para personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública	126
Anexo 3. Sistematización de las respuestas obtenidos por parte de las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública	131
Anexo 4. Declaración Jurada	142
Anexo 5. Consentimiento Informado	143
Anexo 6. Carta de autorización de la entidad	158
Anexo 7. Carta de aprobación de la Tutora	159
Anexo 8. Carta de aprobación del Lector/de la Lectora	160
Anexo 9. Licencia y autorización al CENIT	161
Anexo 10. Licencia y autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y uso	162

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Caracterización del tipo de muestra	36
Tabla 2. Criterios de inclusión y de exclusión	36
Tabla 3. Cuadro de operacionalización de las variables	38
Tabla 4. Preguntas de procedimiento de control interno	44
Tabla 5. Preguntas de documentación	49
Tabla 6. Preguntas de principios de legalidad	53
Tabla 7. Preguntas de control interno	56
Tabla 8. Preguntas de ambiente de control	60
Tabla 9. Preguntas de valoración de riesgo	63
Tabla 10. Preguntas de actividad de control	64
Tabla 11. Preguntas de información y comunicación	66
Tabla 12. Preguntas de supervisión	69
Tabla 12. Preguntas de procesos	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Diagrama de documentación emitida	99
Ilustración 2. Diagrama de expedientes digitales	100
Ilustración 3. Diagrama de las carpetas de drive	100

AGRADECIMIENTOS

A mis familiares por brindarme el apoyo, consejos y motivación para culminar este proyecto. A los compañeros del Área de Seguimiento para la Mejora Pública por su tiempo y colaboración para compartir el conocimiento y a mi tutora Victoria Rojas Meneses, quien ha compartido su tiempo, experiencia y acompañamiento para el desarrollo de este proyecto con gran éxito.

DEDICATORIA

Así como lo agradecí, también dedico mi tesina a mi familia, por todo el apoyo brindado en todos los proyectos de mi vida y por motivarme a siempre concluirlos y no rendirme en el camino.

RESUMEN

En la investigación que se desarrolló se pretende valorar el sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento, con el propósito de enfatizar en el control interno que se debe mantener en los diferentes elementos.

Actualmente, el control interno es relevante en las entidades privadas y públicas para el desarrollo de sus estrategias, eficacia y eficiencia en el logro de objetivos y la valoración de riesgos en las diversas labores que se realizan en las entidades.

Debido a la importancia que tiene la Contraloría General de la República en la gestión pública, es relevante que el Área de Seguimiento para la Mejora Pública consiga mejorar su gestión con respecto a la documentación y expedientes digitales que llevan a cabo con los seguimientos.

En esta investigación su objetivo principal era analizar el sistema de control interno de información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública mediante un enfoque cualitativo y un análisis interpretativo de acuerdo a las entrevistas que se realizaron a una muestra de cinco personas funcionarias para la recolección de datos

Con la ayuda de esta información recopilada y analizada se realizó una propuesta alterna de un modelo de control interno para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública donde incluye tres grandes elementos que sobresalieron en las entrevistas realizadas a las personas funcionarias y fueron la documentación emitida, expedientes digitales y carpetas de drive, asimismo, se espera que la propuesta planteada sea implementada y genere un impacto positivo en la gestión de los seguimientos.

Palabras Claves: Control interno, estrategias, valoración de riesgos, documentación y expedientes.

Abstract

The aim of this research is to assess the internal control system implemented by the Department of Monitoring for Public Improvement (known by the government in Spanish as Área de Seguimiento para la Mejora Pública) in its monitoring activities, with the purpose of emphasizing the internal control that should be maintained across different elements.

Currently, the internal control is crucial for both, public and private entities to develop their strategies, their effectiveness and efficiency in achieving objectives, and risk assessment in the different toils and operations of these entities.

Given the importance of the General Comptroller's Office (known by the government in Spanish as Contraloría General de la República) in the public administration, it is important for the Department of Monitoring for Public Improvement to enhance the document control process for digital records used in the current monitoring processes.

The main objective of this research was to analyze the internal control system of information within the Department of Monitoring for Public Improvement through a qualitative approach and interpretive analysis based on interviews conducted with a sample of five officials to collect data.

Based on the information gathered and its analysis, an alternative was develop for an internal control model for the Department of Monitoring for Public Improvement, which included three key elements that stood out in the interviews: issued documentation, digital records, and Cloud-based folders. It is expected that the proposed model would be implemented and generate a positive impact on the monitoring management.

Keywords: Internal control, strategies, risk assessment, documentation, and records.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La finalidad de esta investigación cualitativa era analizar la relevancia que tenía el control interno en la información que emitió el Área de Seguimiento para la Mejora Pública a la ciudadanía y el valor público que la misma generó.

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales

A nivel nacional e internacional se recopilaron importantes investigaciones en relación con el control interno, las cuales presentaron un aporte enriquecedor para las empresas privadas y públicas, en las que se determinó la importancia de contar con sistemas, manuales y analistas que lograron verificar y brindar fiabilidad de la información que disponía la entidad.

Se abordaron seis antecedentes, los cuales fueron conformados por cuatro estudios de universidades de Costa Rica y dos investigaciones internacionales, con el objetivo de relacionarlos entre entidades que aplicaron, desarrollaron, encontraron y recomendaron en los estudios realizados en relación al control interno.

Cruz (2022) realizó la tesis en Costa Rica denominada Análisis de los procedimientos de control interno aplicables a la Gestión del Servicio al Cliente del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), basado en la metodología COSO ERM2017 durante el último trimestre del 2021 en la Universidad Hispanoamericana, en donde sus objetivos eran analizar los procedimientos de control interno de una entidad bancaria además, de indicarse el nivel de madurez aplicando COSO ERM 2017 y propuso un procedimiento para cada elemento de la metodología aplicada.

La investigación se realizó de manera cualitativa por medio de una encuesta de 40 preguntas, donde las personas funcionarias de la entidad contestaron según sus conocimientos. Los

resultados que alcanzaron la mayor compatibilidad en las respuestas fueron en el manejo de una fiabilidad en la información y el conocimiento del control interno que se presentaban en la mayoría de las personas funcionarias.

Se visibilizó que la pregunta de menor evaluación se refería a la falta de comunicación por parte de la gerencia con respecto a la comunicación de la información relevante del control interno; sin embargo, en esa pregunta no hubo respuestas negativas; sino más bien, era una posible mejoraría para que se lograra aumentar la comunicación de la información de control interno entre la gerencia y las personas funcionarias de la entidad bancaria y así obteniendo un alcance más efectivo en el conocimiento de procesos, normas y control interno.

Finalmente, la autora recomendó que realizarán capacitaciones a las personas funcionarias de la entidad bancaria para que logran una mejoría en el conocimiento del control interno de la información además, el porcentaje negativo que tuvo la entidad financiera en relación con los procedimientos para el desarrollo del personal que se contrataba en la sucursal y sugirió que no dejaran de realizar las revisiones con regularidad y continuar con las acciones preventivas que se llevaron a cabo en la sucursal.

Vinueza (2021) realizó en Ecuador denominado La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa, la cual se desarrolló la investigación para que revisaran la optimización y el control interno en los recursos públicos, con esto llevaron a ajustar la gestión administrativa en el sector salud del Hospital General del Norte de Guayaquil Los Ceibos.

La autora indicó que el control interno tenía sus diferencias con el sector privado como su importancia en los periodos presupuestarios, en la aplicación de los fondos públicos y la posición social y política. Hizo referencia a los valores éticos, de integridad y transparencia que fueron

fundamentales en el sector público, además se debía cumplir las leyes y normas según correspondan a cada país.

En Ecuador según lo indicaba la investigación los objetivos del control interno de instituciones públicas fueron la lucha anticorrupción, legalidad, la gestión pública y rendiciones de cuentas de la información pública. Todo llevaba a que realizaran una buena práctica para que mantuvieran la gestión administrativa sin irregularidades y un control interno donde se alcanzarán buenos resultados.

Se realizaron consultas de información en bases de datos como Google Académico, Dialnet, Redalyc y Scielo, donde la población del estudio fue el sector público de salud en las cuales arrojaron resultados de manera cualitativa y una investigación de tipo documental. Dentro de los resultados y culminación de la investigación, se indicó que el control interno desarrolló una mejoría en la gestión administrativa, brindando posibles soluciones en la parte administrativa del hospital. Se hizo referencia a la efectividad y confiabilidad de los procesos organizacionales, haciendo más ágil el proceso de control interno en la auditoría y por ende en la gestión administrativa.

Por su parte Calderón (2017) en la tesis realizada en la Universidad Hispanoamericana de Costa Rica denominada Diseño de un plan de mejora para el adecuado uso, control y gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Dirección General del Registro Civil de Costa Rica para el año 2017, presentó como objetivo principal un plan de mejoras en las acciones de control que tenían relación con la información.

La metodología que se utilizó para la recaudación de información fueron entrevistas semi estructuradas y estructuradas en las personas funcionarias de la Dirección General del Registro Civil. La autora encontró como hallazgos que la institución contaba con información bien

estructurada en el Plan Estratégico Institucional vigente, además en la parte de control interno se regía por la Ley General de Control Interno N° 8292, sin embargo, era reducida la aplicación de la misma.

Asimismo, hizo énfasis en que el control interno era importante para optimizar la gestión de las entidades; apoyándose en procesos dinámicos e integrales, los cuales propiciaron las buenas prácticas y seguridad de la información.

Algunas recomendaciones que brindó la investigadora fueron divulgar los manuales, normas y procedimientos que se encontraban en la entidad; con el fin de que todos los funcionarios alcanzarán comprenderlos y al mismo tiempo provocarán conciencia de la repercusión que tienen la información en las labores además, sugirió un equipo de funcionarios que abordaron estos temas de control, así evitaron futuras irregularidades y además aconsejó implementar un sistema de control interno que logran vincular con la gestión de la tecnología de la información, para que de esta forma se examinará el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En Brasil (Guerra et al., 2017) realizaron la investigación denominada *Em um mundo de incertezas: um survey sobre controle interno em uma perspectiva pública e privada*, (En un mundo de incertidumbre: un estudio sobre el control interno en una perspectiva pública y privada), en la cual los autores querían identificar cómo las empresas ejecutaban el control interno además de saber cuáles eran sus retos, tanto en el sector público como privado. Ellos recopilaron la información por medio de encuestas aplicadas en profesionales de empresas privadas y públicas, la cual les arrojó los niveles de conocimiento que tenían las personas funcionarias sobre el tema.

Con los resultados se logró identificar en el sector público la funcionalidad y la eficacia de la gestión del control interno en lo que correspondía a las rendiciones de cuentas a la ciudadanía, por otro lado, también se reflejó en los resultados del sector privado la coincidencia con el sector

público con respecto a la implementación del control interno en los sistemas de información y comunicación.

Se recopilaron hallazgos como la falta de conocimiento en diferentes conceptos y la ineficiencia de la implementación de los sistemas de control interno en ambos sectores. Como recomendaciones, los autores propusieron la divulgación del control interno en las empresas, ya que si los colaboradores están profesionalizados en el tema aportarán alternativas para que optimizaran los escenarios.

Ahora bien, (Bustillos et al., 2015) en el estudio denominado Fortalecimiento del Sistema de Control Interno según el marco legal de la Ley General de Control Interno y su Normativa. Caso: Unidad Administrativa del Ministerio de Educación Pública en la Universidad de Costa Rica, tuvo como objetivo principal examinar el reforzamiento del sistema de control interno en la Unidad Administrativa, donde las personas funcionarias de esa área fueron tomadas en consideración para la investigación que se desarrolló en el año 2015.

La información que recolectaron por medio de encuestas y entrevistas en las personas funcionarias clarificó la falta de conocimiento sobre el control interno por parte de la Unidad Administrativa.

Una solución desarrollada fue incluir siete manuales de procedimientos para el acatamiento del área y un instrumento en donde se apoyaron para la administración del SEVRI acorde a las políticas del Ministerio de Educación Pública.

Las principales recomendaciones realizadas por los autores fueron la implementación de actividades de capacitación en el área y propagación de campañas donde se reforzarán los conceptos y procedimientos de control interno, con la finalidad de que disminuyeran los errores en la Unidad Administrativa.

Como último punto, (Coto et al., 2014) se realizó el trabajo de graduación denominado Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control interno. Caso: Ministerio de Cultura y Juventud, realizado en la Universidad de Costa Rica.

El objetivo de esta investigación era construir un modelo de autoevaluación del sistema de control interno, con relación a la Ley General de Control Interno N° 8292, para que reforzaran los avances favorables en la gestión del Ministerio de Cultura y Juventud.

Esta investigación se desarrolló de una forma cualitativa, la población que se estudió fue las personas funcionarias del Ministerio de Cultura y Juventud; adicionalmente se incluyeron las siguientes entrevistas:

- Especialistas de la Contraloría General de la República (CGR)
- Representantes de control interno de cinco instituciones del sector público que tenían el conocimiento de implementaciones correctas en control interno, las cuales fueron Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI), Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP) e Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

En los resultados que obtuvieron los autores fueron la falta de personal en la Unidad de Control interno, también se reflejó el incumplimiento de procedimientos y recargas de trabajo en las personas que laboraban en la unidad; además, no contaban con un proceso uniformado de control interno y no estaban ligados a la planeación estratégica institucional.

Algunas recomendaciones fueron la implementación de los procedimientos de autoevaluación y reestructuración la Unidad de Control Interno para que no tuvieran una carga mayor en las personas funcionarias que laboraban en el lugar. Además, se indicó que el Comité

Gerencial debía estar a cargo por el ministro y titular ordinario, cuando este comité fuera modificado, era necesario una capacitación a los nuevos miembros del comité.

En virtud de lo observado en las diferentes investigaciones recapituladas para enriquecer el planteamiento del problema que se presentó en el control interno de los sectores público y privado, se detectó la relevancia que tiene dicho control interno en la información de las instituciones para disminuir los errores en la documentación y sistemas que administran.

La mayoría de los antecedentes investigados reflejó la falta de conocimiento y capacitaciones que se brindaron al personal de las entidades. Eso permitió percibir y analizar la importancia de mantenerse actualizado en lo que corresponde a procedimientos, manuales y leyes que están enlazadas con la confiabilidad de la información.

1.1.2 Delimitación del problema

La presente investigación se desarrolla en la Contraloría General de la República, específicamente en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, ubicada en Sabana Sur, San José y se llevó a cabo en el segundo semestre del año 2022.

1.1.3 Justificación

La relevancia de este estudio radicó en que la Contraloría General de la República era una entidad que velaba por los recursos públicos que administraban las instituciones del estado, debido a esto era fundamental analizar cómo se encontraba el accionar del control interno de la información en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de esa organización.

El área era experta en realizar los seguimientos de las disposiciones que se emitieron en los informes de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa; esto conllevaba a una importancia

en la información que tramitaron y emitieron en el área, conformada esencialmente por información que debía sustentarse con documentación íntegra y confiable y mediante revisiones en los procesos y sistemas también se llegó a observar cómo se encontró el valor público.

Esta investigación mantuvo como finalidad la mejora de los procesos del control interno en la referida área, lo que llevó a mitigar los errores y obtener fiabilidad en la documentación que emitieron. Además, permitió tener un impacto en la ciudadanía cuando recurrieron a la información de los seguimientos en la página principal de la Contraloría General de la República.

Los beneficiados de esta investigación fueron las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, ya que se analizó y verificó en el sistema y procesos del control interno que utilizaban para sus seguimientos y por otra parte la ciudadanía se vio beneficiada debido a que la información que ellos recurren en sus solicitudes era necesaria que se encontrará de forma íntegra y transparente.

La motivación de esta investigación era brindar un aporte al Área de Seguimiento para la Mejora Pública, que incorporará los cambios que sugeridos a los procesos de control interno que utilizaban en la información, con el fin de obtener una gestión administrativa significativa en valor público.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuál es el impacto del proceso de control interno en el manejo de la información y la gestión administrativa pública en las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública (SEM) de la Contraloría General de la República (CGR) durante el segundo semestre del año 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Analizar el actual sistema de control interno de información que se aplica en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública (SEM) de la Contraloría General de la República (CGR), a partir del segundo semestre del año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar los procedimientos de control interno que conlleva la documentación que se maneja en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, durante el segundo semestre del año 2022.
- Determinar el cumplimiento de los procesos que lleva el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, con relación al control interno, en el segundo semestre del año 2022.
- Plantear una propuesta del modelo de control interno referente a la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, aplicable para el primer semestre del 2024.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

Como parte del estudio se localizaron diferentes opiniones de autores que realizaron argumentos sobre el control interno, procesos, documentación, leyes y normativas, los cuales los llevaron a importantes aportes en sus documentos para efectos de la investigación que se realizó.

La Contraloría General de la República de Costa Rica realizaba una labor fundamental en velar por los recursos públicos que administran las entidades del estado, según (Contraloría General de la República [CGR], 2022) en su memoria anual del 2021 indicaron cambios en el funcionamiento de la Hacienda Pública para que así obtuvieran transparencia, eficacia y eficiencia en las rendiciones de cuentas a la ciudadanía. Además, realizaron reforzamientos en la tecnología, debido al cambio que se estaba generando por la pandemia de la COVID 19 en relación a la transformación digital de la institución que ya estaba prevista en el Plan Estratégico Institucional.

En el Plan Estratégico Institucional 2013-2020 la CGR (2016) se mencionaban como estrategias la buena administración pública, eficacia y eficiencia en sus labores, fortalecimiento en la transparencia de las instituciones y una lucha contra la corrupción pública. Todos estos puntos fueron relevantes para la institución debido a que era un órgano que velaba para que los recursos públicos fueran invertidos en proyectos con relevancia.

En la CGR (2020) indicaron en el informe DFOE-IFR.IF-0009-2020, el énfasis que tenía la Ley de Control Interno en que las entidades contarán con un sistema de control interno para la observación de riesgos y así fueran mitigando los errores en las instituciones.

Por otro lado, CGR (2018) manifestaron en el criterio que emitió el Área de Secretaría Técnica de la Contraloría General de la República sobre la importancia de una autoevaluación en

el sistema de control interno, en la cual debían determinar las amenazas y cambios que generaban en la entidad con respecto al plan estratégico y operacional.

Lo mencionado por los referidos funcionarios de la Contraloría General de la República ratificaba la relevancia que tenía la vigencia del control interno en el proceso de la información que administraban las entidades públicas.

En la opinión de la CGR (2021) especificaron que la confidencialidad ya fuera de un documento u otras evidencias en relación con investigaciones no finalizaba al emitirse un informe de auditoría interna e hicieron referencia al artículo 6 de la Ley de Control Interno N° 8292, donde se indicó que toda documentación que se tramitará en las oficinas de la Contraloría General de la República quedaría resguardada como confidencial por el proceso de investigación.

En la resolución R-DC-72-2020 (2020) sobre el trámite de la documentación para la Contraloría General de la República, indicó los aspectos que se debían acatarse para la diligencia de la información que ingresaba a la entidad. En ese documento se consignaron aspectos importantes como formatos de presentación, información de carácter confidencial, los medios que se utilizaban para la recepción de la información entre otros.

Asimismo, se mencionaba en el artículo 16 de la Ley de Control Interno N° 8292, que las administraciones públicas debían acatar la obligación de contar con un sistema de información que beneficiará la gestión de la información en las entidades.

Estas opiniones de personas funcionarias de la Contraloría General de la República, reflejaron la trascendencia de la documentación en un sistema de control interno en registro y trámite, donde se reflejó la integridad de la información y el resguardo de la misma, además del apego y ejecución de la Ley Control Interno N° 8292.

En una auditoría la información debía contar con una trazabilidad desde el inicio hasta el final del proceso, presentando características en formatos sencillos, identificando las investigaciones que eran de carácter confidencial y haciendo la respectiva justificación con base en el bloque de legalidad, no era recomendable la repetición de los procedimientos, se debía investigar, analizar y determinar la recolección de datos que obtuvieron de cada investigación. Todas estas características que componían un procedimiento de auditoría los llevaban a la Contraloría General de la República a obtener una visión eficiente y eficaz en la gestión administrativa que se desarrollaba en la institución.

Ahora bien, el procedimiento de control interno en las entidades públicas era fundamental para el desarrollo correcto de las instituciones López y Cañizares (2018) realizaron una investigación en el sector público ecuatoriano, donde reflejaron la aplicación de COSO I en la auditoría interna, la cual tenía como responsabilidad asesorar a los funcionarios para el acatamiento de los objetivos institucionales. Según los resultados que obtuvieron en la investigación precisaron que los procedimientos iban dirigidos en normas, reglamentos y manuales de cada país, además que las funciones de COSO eran consideradas como instrumento de gestión, las cuales reforzaban la organización.

En Costa Rica CGR (2019) emitieron una opinión sobre el proyecto de ley denominado “Fortalecimiento de la metodología de fiscalización de las Auditorías Internas de las entidades o instituciones del sector público, mediante la reforma parcial de la Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio del 2002 y sus reformas”, en el cual indicaron que las buenas prácticas que tenía COSO a nivel internacional también las integraba la Ley Control Interno N° 8292 costarricense. Realizaron un esclarecimiento en que la auditoría interna realizaba análisis en la gestión de riesgo para que tomaran la determinación de cuáles mejoras se podían realizar en la

administración activa. Es importante destacar que el principio de legalidad en la administración activa debía acatarse según la norma escrita.

En consideración de los aportes antes mencionados, se pudo observar que la aplicación de los procesos y su ejecución correctamente generaban beneficios a las instituciones; sin embargo, en Costa Rica si no se tomaba la opinión del Área de Secretaría Técnica de la Contraloría General de la República incurrirían en complicaciones y riesgos en la implementación del proyecto de ley en las entidades del sector público.

En las sanas prácticas de aplicación de COSO ERM 2017 Arias y Villavicencio (2018) indicaron en una emisión de criterio, que pretendían se identificaran los riesgos desde los objetivos estratégicos y operativos, además, distinguir los niveles de riesgos que estos proporcionaban y con eso realizaban planes de acción que ayudaran a resolver estos riesgos. El COSO ERM 2017 podía ser utilizado para identificar los elementos del marco orientador para el funcionamiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SERVI).

En las Normas Generales de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de Cuentas (CGC, 2006) se consignaba que la documentación debía ser archivada en las unidades establecidas por los órganos rectores, que tuvieran fácil acceso y una consulta más ágil. Asimismo, expresaban que se debían alcanzar las medidas de seguridad para salvaguardar la información digital o física, contra robos u otros inconvenientes que se presentaban en las instituciones.

La CGC (2006) comunicó en su marco conceptual la importancia de la función del control interno venía relacionada con el accionar de las políticas, leyes y reglamentos dictados por la máxima autoridad con el objetivo de que con estos principios de legalidad lograban ser aplicados y de igual manera cumplieran con las metas de las entidades.

Según Ablan y Méndez (2009) en su investigación realizada indicaron que en el sector público venezolano el control interno era un sistema que captaba el plan de la institución, sus reglamentos, procedimientos y leyes eran de relevancia para su funcionamiento, además, salvaguardaba la información y que la obtuvieran de una manera transparente para la ciudadanía era vital para la entidad. Indicaron que la máxima autoridad debía planificar, construir y evaluar el control interno y a los gerentes o jefaturas les correspondía comprobar el cumplimiento de las reglamentos, procedimientos y leyes con las que se laboraban en las instituciones con respecto al control interno.

Lo indicado anteriormente reflejó el fortalecimiento que contaban las instituciones por la calidad del control interno eficaz y ágil, en cumplir con las normas, reglamentos y leyes vigente de cada país para mitigar los riesgos que se podían presentar en sus gestiones administrativas.

Es importante resaltar que, aunque sean países y gestiones administrativas diferentes, todas siempre mantenían un control interno similar en sus gestiones, y buscaban un propósito como entidad como lo era mantener sistemas de información con eficacia, transparencia y de valor público para la rendición de cuenta hacia la ciudadanía.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

La Contraloría General de la República tenía como principal marco normativo la Ley General de Control Interno N° 8292, las Normas Generales de Control Interno para el Sector Público (NCISP), las Directrices del SERVI para el Sector Público. Además, contaban con mejoras en las prácticas como las Normas de INTOSAI, Modelo COSO y la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS).

COSO

Según indicaron los autores (Araya et al., 2021) de la Universidad de Costa Rica en su proyecto de graduación indicaron que “COSO son las siglas de *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*, que se organiza en 1985 patrocinado por la *National Commission on Fraudulent Reporting*, como una iniciativa para estudiar las causas del fraude” (p.13).

Asimismo (Araya et al., 2021) plantearon en su investigación de COSO que “Su objetivo es generar recomendaciones para empresas públicas y auditores, entre otras instituciones. Dichas recomendaciones van orientadas hacia: Manejo de Riesgo Empresarial, control interno y el impedimento de fraude” (p.13).

Tal como se manifestó COSO reflejaba un modelo donde se posicionaba a las instituciones a seguir una guía en aspectos fundamentales que ayudaba al buen funcionamiento como en la ética institucional, control interno, control del fraude y la gestión administrativa.

La conformación de la Ley de Control Interno N° 8292 se basó en los cinco componentes del marco COSO, los cuales eran seguimiento, actividad de control, sistema de información, valoración de riesgo y ambiente de control, los mismos fueron clasificados en los componentes funcionales.

Control interno

El control interno presentaba una variedad de conceptos fundamentales para su desarrollo en las instituciones, en este apartado se describieron los significados más relevantes para contextualizar el sistema y la relación que tenía con la gestión administrativa pública.

El control interno era un procedimiento que ejecutaban las máximas autoridades de una entidad, en la cual estaba diseñado para resguardar la seguridad y mitigar los riesgos de la

información que se desarrollaba en la entidad, con el fin de cumplir con los objetivos de la institución.

En relación con la aplicación del control interno en las organizaciones, en el artículo Responsabilidad Social y Control Interno de la Revista Universo Contábil, los autores Castromán y Porto (2005) indicaron que:

El control interno se aplica a toda la organización, en cada nivel y unidad, a todos los miembros de la organización - todas las personas que integran la organización deben tomar conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles. (p. 94)

La Ley de Control Interno N° 8292 fue creada en septiembre del 2002 por la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica con la finalidad que la Contraloría General de la República y otros organismos relacionados a la fiscalización observarán las obligaciones que se debían cumplir en el control interno.

Según lo estipulado por la Ley 8292 (2002) los objetivos de la Ley de Control Interno N° 8292 eran los siguientes:

- a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.
- b) Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
- c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. (p.3)

El sistema de control interno se estructuró con dos componentes importantes en la Ley de Control Interno N° 8292, los cuales tenían sus propios elementos a desarrollar.

➤ **Componentes Orgánicos**

Estos componentes fueron compuestos por la administración activa y la auditoría interna, los cuales se enlazaban con el sistema de control interno y el Sistema de Fiscalización Superior de la Hacienda Pública.

Administración activa

Las entidades que ejercían la función administrativa y en la cual planificaban, toman decisiones, las desarrollan y las evaluaban el sistema de control interno, además, el jerarca de la entidad era tomado en consideración como último nivel de mando, eran la administración activa. Las personas funcionarias eran quienes realizaban las acciones para el verdadero funcionamiento del sistema.

Auditoría interna

La función de fiscalizar de manera independiente, con el objetivo de asesorar y proporcionar la seguridad y validez de la información de la institución que se brindaba a la ciudadanía, siempre en apego al principio de legalidad con un enfoque sistemático y profesional, se ejecutaba por parte de la Auditoría Interna.

➤ **Componentes funcionales**

Estos componentes fueron compuestos por seguimiento, actividad de control, sistemas de información, valoración de riesgo y ambiente de control.

Las actividades que se ejecutaban para validar el funcionamiento correcto del sistema de control interno en las instituciones, eran de seguimiento.

Según se indicó en la Ley 8292 (2002) el sistema de control contaba con las siguientes obligaciones para los jefes y subordinados:

- a) Que los funcionarios responsabilizados realicen continuamente las acciones de control y prevención en el curso de las operaciones normales integradas a tales acciones.
- b) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.
- c) 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. (p.8)

Actividad de control

Los jefes y titulares subordinados por su parte tenían una serie de actividades de control que cumplir para el correcto funcionamiento del sistema, dentro de ellas se encontraban:

- A. Sustentar y divulgar la documentación actualizada sobre el sistema de control interno en la institución.
- B. La conciliación regulada de los documentos para las respectivas verificaciones.
- C. Revisiones periódicas en los sistemas de información para sus respectivos controles de cumplimiento en el control interno.

Sistemas de información

Se resaltaba además la relevancia de contar con sistemas de información y procedimientos, los cuales permitían a la gestión administrativa mantener la información almacenada y controlada, mitigando los riesgos que se podían presentar en la institución.

Según lo indicó el Ley 8292 (2002) el sistema de control perfilaba las siguientes obligaciones para los jefes y subordinados:

- a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.
- b) Armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales y verificar que sean adecuados para el cuidado y manejo eficientes de los recursos públicos.
- c) Establecer las políticas, los procedimientos y recursos para disponer de un archivo institucional, de conformidad con lo señalado en el ordenamiento jurídico y técnico. (pp.7-8)

Valoración de riesgo

Se manifestó asimismo que los jefes y titulares subordinados tenían obligaciones importantes para el análisis de los riesgos como, por ejemplo:

- A. Identificación y analizar riesgos que se presentarán en las metas de la organización.
- B. Valoración de las medidas que se podían ajustar para el desarrollo del sistema de valoración de riesgos.
- C. Plantearse procedimientos que disminuyeran los riesgos en la entidad.

Ambiente de control

El ambiente de control por su parte era un elemento que hacía referencia a las obligaciones que tenían los jefes y titulares subordinados respecto de cómo:

- A. Reflejar el liderazgo, valores éticos y manifestar integridad para el fortalecimiento de la gestión administrativa.
- B. Ejecutar evaluaciones a las funciones de la organización y la toma de decisiones en función de los objetivos institucionales.
- C. Estructurar los roles jerárquicos, obtuvieron la relevancia de que contarán con estructuras de comunicación más eficientes.

Los componentes orgánicos y funcionales desarrollaban una gestión administrativa importante y de calidad en el control interno de cada entidad, el seguimiento y cumplimiento de los mismos llevaron a obtener mejoras en sus objetivos institucionales.

Por otra parte, como todo procedimiento de igual forma presentaba limitaciones, el sistema de control interno también revelaba riesgos en la gestión administrativa, en los cuales se identificaron cuatro limitaciones en la gestión del control interno en las entidades:

1. Los criterios de los funcionarios profesionales respecto al control interno se podían diferenciar en la toma de decisiones.
2. Errores de las personas funcionarias en la gestión administrativa.
3. Un sistema de control interno obsoleto, en el cual no contaban con una constante actualización en el sistema.
4. Eventualidades externas que impactaban a la organización en su control interno.

Se pudo apreciar las limitaciones del control interno, pero también el sistema presentaba amplios beneficios para su desarrollo y eficiencia en las instituciones. Entre estos últimos resaltaban:

1. La prevención de fraudes en los sistemas de información.

2. El establecer procedimientos para el conocimiento de todos los funcionarios en las labores que se ejecutaban.
3. Mitigación de los errores de las personas funcionarias en los sistemas de información.
4. El alcance que tenían los procesos de control interno en los objetivos institucionales.

En el control interno adicionalmente se realizó mención a otros conceptos importantes los cuales serán expuestos a continuación:

Principios de legalidad

En relación con este concepto se hacía referencia a los actos que la administración debía cumplir en sus gestiones administrativas, las cuales estaban escritas y reguladas por la Constitución, leyes y normativas del país. Al enfrentar la entidad algún acto inconstitucional debía ser corregido mediante lo que dictaban los bloques de legalidad.

Procesos

En este concepto se hacía referencia a los procesos como el conjunto de actividades que realizaban las personas funcionarias en simultáneo con herramientas para el desarrollo de acciones las cuales lograban cumplir con los objetivos previamente propuesto por la institución.

Documentación

La documentación según la resolución R-DC-72-2020 (2020) de la Contraloría General de la República incorporó los lineamientos para el trámite de documentos ante la CGR en los cuales se mencionó que todo documento que fuera dirigido para la entidad debía ser tramitado por la Plataforma de Servicios, ya fuera de forma digital o física. Todo documento que ingresara a la CGR contaría con su respectivo recibido conforme.

Es importante mencionar que dentro de los lineamientos se indicaba además que los documentos y archivos que ingresaban de manera digital no podían superar los 20MB de memoria,

de lo contrario debían ser entregados de manera presencial en la CGR. Toda información confidencial debía ser identificada con el fundamento legal correspondiente, el motivo y tiempo para resguardar dicha información.

En el Área de Seguimiento para la Mejora Pública la información externa ingresaba a la plataforma de servicios y luego de su registro se visualizaba en el Sistema de Gestión Documental (SIGED) donde las secretarías lo asignaban según correspondía a cada proceso. En ese sistema se pudo visualizar las documentaciones que ingresaban y despachaban en el área obteniendo solicitudes de información, solicitudes de prórroga, solicitud de aclaraciones, resoluciones de hechos, informes, acuses de recibido y certificaciones.

Esta información era vital para que el Área de Seguimiento para la Mejora Pública pudiera ejecutar sus labores de manera eficiente y eficaz, obteniendo toda la documentación en un sistema donde tenían acceso las personas funcionarias correspondientes de cada proceso. Ellos eran los encargados de velar que el resguardo de la información fuera correcto y no se contrajeran riesgos en el proceso del seguimiento a las disposiciones.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

En relación con los aspectos históricos de la Contraloría General de la República datan del año 1825, donde se creó el Tribunal de Cuentas a cargo del Congreso, que tenía la labor de actuar un control financiero de orden político, revisando los impactos principales de rentas que debían darse por los jefes de estado.

En 1922 se creó la Oficina de Control donde atendieron las funciones de la Contaduría Mayor, la aprobación anticipada de presupuesto del año posterior y realizaron el control presupuestario.

En 1949 la Asamblea Constituyente examinó las funciones que realizaba el Centro de Control y vio la necesidad de contar con un órgano que supervisara los fondos públicos. En este año se creó la Contraloría General de la República para que fuera el equilibrio legislativo en la ejecución y liquidación presupuestaria.

En 1950 se emite la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República N° 1252 y en 1951 comenzaron con las funciones la Contraloría General de la República con el contralor Amadeo Quirós Blanco, se encontraban ubicados en el cruce de Avenida Central con calle 0.

En el año 2023 la Contraloría General de la República se encuentra ubicada en Sabana Sur, al mando de la contralora Marta Acosta Zúñiga y el subcontralor Bernal Aragón Barquero, los cuales fueron electos por la Asamblea Legislativa.

La estructura organizacional de la Contraloría General de la República está conformada por el Despacho Contralor y cuatro divisiones las cuales son la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, la División Jurídica, la División de Contratación Administrativa y la División de Gestión de Apoyo.

La Contraloría General de la República actuaba como encargada de resguardar el uso de los fondos públicos de las instituciones del estado. Dentro de sus funciones estaba la aprobación de presupuesto, las revisiones de contratos por venta de productos y servicios para que se ajustaran a la ley y realizaban estudios en instituciones para analizar los gastos e inversiones de presupuestos que se brindaban por parte del estado.

El objetivo primordial y que tenía como visión la CGR (s.f.) era “Garantizaremos a la sociedad costarricense, la vigilancia efectiva de la Hacienda Pública”.

Por otro lado, la misión de la CGR (s.f.) misión era “Somos el órgano constitucional, auxiliar de la Asamblea Legislativa que fiscaliza el uso de los fondos públicos para mejorar la gestión de la Hacienda Pública y contribuir al control político y ciudadano”.

La investigación fue realizada en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública (SEM) la cual dentro de sus acciones estaba realizar el seguimiento a las disposiciones emitidas por otras áreas de fiscalización hacia las entidades públicas y asimismo poder ver el valor público que las mismas generaban en la ciudadanía.

Además, dentro de sus funciones principales estaba la efectividad del cumplimiento de las disposiciones que fueron emitidas por las áreas de fiscalización, la preparación de informes y relaciones de hechos en los incumplimientos de disposiciones por parte de las entidades públicas y preservar la calidad de las disposiciones en conjunto con los documentos que se emitieron por la Contraloría General de la República.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

Este trabajo de investigación presentó un enfoque cualitativo, ya que se recolectó mediante entrevistas información sobre el control interno respecto de la documentación que se manejaba en el Área de Seguimiento para la mejora pública, la cual facilitó el análisis.

Este enfoque cualitativo tenía como finalidad percibir las situaciones que presentaban las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus conocimientos de control interno con respecto a las labores que realizaban en la documentación de los seguimientos a disposiciones.

En concordancia con lo anterior, el propósito de este enfoque era que se generaran medidas correctivas en las labores de los seguimientos a disposiciones del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, enfocadas en mejorar el control interno y que, además, permitieran aportar un mejor valor público.

3.2 ALCANCE

Este trabajo de investigación se adoptó al alcance descriptivo, el cual presentaba la cualidad de estudiar a la población que en la que se estaba realizando la investigación para obtener la información que se requería para el análisis de información que proporcionaron.

Con este alcance se buscó determinar las características de las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, descripciones de los procesos y procedimientos del control interno que ejecutaban en sus labores de gestión administrativa con respecto al seguimiento de disposiciones emitidas por la CGR.

Finalmente, este alcance ayudó a recopilar información que no era numérica pero sí de relevancia, la cual estuvo enfocada en el tema de control interno, además, permitió verificarse que las investigaciones del control interno ya se habían desarrollado en otras entidades nacionales e internacionales y presentaron un gran impacto en las recomendaciones que se realizaban.

3.3 DISEÑO

Este trabajo de investigación presentó un diseño de investigación - acción, debido a que se valoró el control interno del Área de Seguimiento para la Mejora Pública en su gestión administrativa del segundo semestre del 2022.

Este diseño ayudó a solventar inconvenientes que se presentaron de acuerdo con la información que se obtuvo de las entrevistas; además, el diseño permitió tanto la identificación del problema como el planteamiento de mejoras sustentadas en las mejores prácticas a las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la CGR.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

La población de este estudio fue el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, la cual estaba conformada por 32 personas funcionarias.

3.4.2 Tipo de muestra

El tipo de muestra de esta investigación fue de conveniencia, la cual estuvo conformada por la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, los cuales presentaban la siguiente caracterización.

Tabla 1*Caracterización del tipo de muestra*

Puesto	Cantidad	Género	Edad	Etnia	Grado Académico
Gerencia de Área	1	Masculino	30-40 años	Costarricense	Maestría
Asistente Técnico	1	Femenino	30-50 años	Costarricense	Licenciatura/ Maestría
Fiscalizador	1	Femenino	30-60 años	Costarricense	Licenciatura
Fiscalizador Asociado	1	Femenino	30-50 años	Costarricense	Licenciatura
Fiscalizador Asistente	1	Femenino	30-40 años	Costarricense	Bachillerato

Fuente: Elaboración propia.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 2*Criterios de inclusión y de exclusión*

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Gerente de Área	Gerente de Área con menos de 6 meses en el puesto.
Fiscalizadores	Fiscalizadores con menos de un año como coordinadores de seguimiento de disposiciones.
Fiscalizadores Asociados	Fiscalizadores asociados con menos de un año en su puesto.
Fiscalizador Asistente	Fiscalizador asistente con menos de 3 seguimiento de disposiciones asignadas.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

En el trabajo realizado no se mantuvo confidencial el nombre de la institución, el nombre del área ni el puesto que desarrollaban; sin embargo, el nombre de las personas funcionarias y correos electrónicos fueron confidenciales, esto con el fin de salvaguardar la entidad de las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

Las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública a las cuales se les aplicó la entrevista fueron contactadas vía correo electrónico para la solicitud de la colaboración con la recolección de la información, dichos correos se emitieron desde el correo electrónico de la Universidad Hispanoamericana.

Se les brindó un consentimiento informado donde se indicó los aspectos principales de la investigación como los objetivos de estudio, características de la muestra, se hizo referencia a la confidencialidad de la información que fue recolectada y la participación voluntaria, además, se les indicó que se podían omitir respuestas y de ser necesario retirarse en cualquier momento del proceso de la entrevista.

Adicional, dentro del consentimiento informado para las personas funcionarias que aplicaría la entrevista, se les indicó la aplicación que se iba a utilizar en las grabaciones de las entrevistas, con la finalidad de utilizarlas para la recolección de la información y posterior a la conclusión del trabajo serían eliminadas.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La recopilación de la información fue realizada a 5 personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública por medio de encuestas virtuales en los puestos de Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizadores Asociados y Fiscalizadores Asistente.

Las entrevistas se realizaron de forma virtual debido a que las personas funcionarias no estaban yendo a laborar de manera presencial; y las entrevistas tuvieron un tiempo de 1 hora para su desarrollo y fueron realizadas por la aplicación de *google meet*.

Las grabaciones se realizaron por medio de la aplicación notas de voz, con el fin de únicamente de obtenerse el audio, concluyendo la investigación las grabaciones serán eliminadas.

La información recolectada del instrumento aplicado se anotó en una hoja de *excel* con cinco hojas distintas según cada puesto y preguntas para un mejor orden y análisis de la información.

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 3

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Investigar los procedimientos de control interno que conlleva la documentación que se maneja en el Área	Procedimientos de control interno	Un procedimiento para el control interno de la documentación era definido por las máximas autoridades de una entidad, para	Los procedimientos de documentación respecto de la documentación

<p>de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, durante el segundo semestre del año 2022.</p>		<p>resguardar la seguridad y mitigar los riesgos de la información que se desarrollaba en la entidad, con el fin de cumplir con los objetivos de la institución.</p>	<p>consideran los manuales que integran las políticas y procedimientos , autorizaciones, aprobaciones, respaldos e informes que se emitan periódicamente .</p>
	<p>Documentación</p>	<p>En la resolución R-DC-72-2020 (2020) sobre el trámite de la documentación para la Contraloría General de la República, indicó los lineamientos para el trámite de documentos ante la CGR en los cuales se mencionó que todo</p>	<p>Se entiende como documentación a la serie de documentos, en este caso oficiales, que permiten atestiguar o respaldar las</p>

		documento que fuera dirigido para la entidad debía ser tramitado por la Plataforma de Servicios, ya fuera de forma digital o física.	labores realizadas.
	Principio de legalidad	Referencia a los actos que la administración debía cumplir en sus gestiones administrativas, las cuales estaban escritas y reguladas por la Constitución, leyes y normativas del país.	El principio de legalidad presupone que la ley prevalece sobre cualquier actividad o función realizada en el sector público.
Determinar el cumplimiento de los procesos que lleva el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría	Control interno	El control interno se aplica a toda la organización, en cada nivel y unidad, a todos los miembros de la organización - todas las personas que integran la organización deben tomar	El control interno comprende las acciones, normas, políticas y métodos

<p>General de la República, con relación al control interno, en el segundo semestre del año 2022.</p>		<p>conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles. Castromán y Porto (2005)</p>	<p>establecidos por la entidad para gestionar los riesgos en su entorno.</p>
	<p>Procesos</p>	<p>El conjunto de actividades que realizaban las personas funcionarias en simultáneo con herramientas para el desarrollo de acciones las cuales lograban cumplir con los objetivos previamente propuesto por la institución.</p>	<p>Un proceso considera que una mezcla de acciones que se ejecuta de manera secuencial, permite el cumplimiento de las gestiones en los seguimientos de disposiciones.</p>
<p>Plantear una propuesta del modelo de control interno referente a</p>	<p>Documentación</p>	<p>En la resolución R-DC-72-2020 (2020) sobre el trámite de la documentación para la</p>	<p>La propuesta se incorporó en el capítulo de Discusión,</p>

<p>la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, aplicable para el primer semestre del 2024.</p>		<p>Contraloría General de la República, indicó los lineamientos para el trámite de documentos ante la CGR en los cuales se mencionó que todo documento que fuera dirigido para la entidad debía ser tramitado por la Plataforma de Servicios, ya fuera de forma digital o física.</p>	<p>donde se trazó el proyecto a llevar a cabo en CGR, como modelo de control interno referente a la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.</p>
--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

En el análisis de datos se procedió primeramente en la creación y aplicación del instrumento a las personas funcionarias seleccionadas del Área de Seguimiento para la Mejora Pública. Se realizaron entrevistas virtuales a los diferentes puestos seleccionados de trabajo con un tiempo de 1 hora para la recolección de la información.

Seguido de la obtención de la información, se procedió a escuchar nuevamente las grabaciones para completar las anotaciones de la información que brindaron las personas entrevistadas, además, se procedió a tabular en un *excel* la información que facilitó el análisis de la misma.

Adicional, se implementó los códigos por puestos de trabajo para las personas funcionarias entrevistadas del Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la siguiente manera:

- Gerencia: S01
- Asistente Técnico: S02
- Fiscalizador: S03
- Fiscalizador Asociado: S04
- Fiscalizador Asistente: S05.

El tipo de análisis que se implementó en esta investigación fue interpretativo, ya que se buscó analizar e interpretar los acontecimientos que se venían trabajando en el segundo semestre del 2022 en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

Este análisis de interpretación del estudio se desarrolló en el control interno de la gestión de los seguimientos de disposición como un contexto natural en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública. Se contó como propósito abordar el problema con preguntas que arrojaron una perspectiva de cómo estaban los conocimientos y procedimientos en el control interno del área.

Finalmente, la información recopilada por medio de las entrevistas virtuales permitió el progreso de la investigación para conocer e interpretar, además, como base para el contenido de los dos siguientes capítulos.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se precisaron los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, y se identificaron riesgos que permitieron fundamentar la propuesta realizada para el mejoramiento del control interno con respecto a la documentación.

4.1 Objetivo específico 1: Investigar los procedimientos de control interno que conlleva la documentación que se maneja en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, durante el segundo semestre del año 2022.

4.1.1 Procedimiento de control interno

Con la finalidad de analizarse los procedimientos que conllevaba la documentación con respecto al control interno en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, se realizaron entrevistas a las personas funcionarias para recolectar la información de cómo ejecutaban esta función en sus labores de seguimiento a disposiciones y se realizaron las siguientes consultas:

Tabla 4

Preguntas de procedimiento de control interno

Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
-----------------	----------------	--------------------

<p>Describa el procedimiento de control interno que se llevan a cabo en relación con la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública</p>	<p>Los controles que se realizaban en la información que se emitía eran revisados por el coordinador, luego por el supervisor y posterior gerencia. No son controles documentados.</p> <p>En cuanto a la documentación recibida, la recibe la secretaria en el sistema, se pasaba a análisis previo del coordinador, asistente técnico y gerencia y finalmente se asignaba a la gestión correspondiente.</p>	<p>El procedimiento de calidad para la emisión de documentación se realizaba por el coordinador del seguimiento.</p> <p>La documentación ingresaba por plataforma y ellos eran los encargados de subirla al sistema y enviarla al área que correspondiera para asociarla al expediente digital.</p>
<p>¿Cuáles son los elementos de los sistemas utilizados por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública que garantizan la confiabilidad y trazabilidad en la información que resguardan?</p>	<p>Toda la información es de carácter público, exceptuando alguna que sea de corte confidencial, esta era resguardada y solo el equipo de seguimiento tenía acceso a dicha información.</p> <p>Cada movimiento que se realizaba en el sistema quedaba anotado en una bitácora.</p>	<p>Cuando la documentación era confidencial se le agregaba una justificación legal en el sistema.</p> <p>La documentación debía ser organizada y foliada en el expediente.</p>
Pregunta	S01-S02	
<p>¿De qué manera se documenta el procedimiento de control interno?</p>	<p>Se contaba con un sistema donde se registraban todas las acciones además de carpetas donde se guardaban los documentos emitidos.</p>	
<p>¿Cómo se ha evaluado el cumplimiento de ese procedimiento en otras ocasiones?</p>	<p>Se han realizado evaluaciones en los controles de calidad en la documentación con frecuencia sin embargo es responsabilidad de cada coordinador que el expediente esté completo.</p>	
<p>Describa los controles que se han definidos para la asignación de funcionarios a las gestiones de seguimiento a disposiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia técnica. ● Cargas de trabajo. ● Competencias blandas. ● Debe ser Fiscalizador. ● Debe contar con claridad en el proceso. 	

Pregunta	S01
¿El procedimiento de control interno fue comunicado a todos los funcionarios del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Si, cada que se realizaban modificaciones se comunicaba al Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
Pregunta	S03-S04-S05
¿Qué documentos se emiten en el proceso de seguimientos a disposiciones?	Solicitudes de información, comunicación de resultados, acuse de recibido, vencimientos de disposiciones, prórrogas, información complementaria, reiteraciones, oficios de jerarcas.
¿Qué sucede si en la gestión de seguimiento a disposiciones se determinan eventuales riesgos en relación con algunas disposiciones que se han emitido?	Dependiendo del riesgo se elevaba al coordinador del sector, asistente técnico y en última instancia al gerente de área.

Fuente: Elaboración propia.

Los procedimientos de control interno con respecto a la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública se realizaban de acuerdo con las etapas que se encontraba ya establecidas; sin embargo, los entrevistados argumentaron que no era un procedimiento que se encontraba documentado, los mismos se comunicaban por medio de boletines internos del Área de Seguimiento para la Mejora Pública con los ajustes que se estaban realizando en el proceso.

La documentación que se emitía debía contar con la revisión de calidad del coordinador y asistente técnico la cual era desarrollaba de acuerdo con la experiencia obtenida en labores de seguimientos, además, en casos específicos debía contar con el visto bueno del gerente de área para poder concluir con la emisión.

Por otra parte, los entrevistados tenían claro que el proceso para la documentación que ingresaba al área debía ser procesada por la Unidad de Servicios de Información (USI), donde ellos

le brindaban un número de ingreso al documento, posteriormente se cargaba al Sistema de Gestión Documental (SIGED) y se asociaba al área que correspondiera.

Esta información siempre era recibida por parte de las secretarías del Área de Seguimiento para la Mejora Pública las cuales colocaban en análisis previo al coordinador, Asistente Técnico y Gerencia antes de asignarlo a la gestión del seguimiento; sin embargo, era responsabilidad de cada coordinador validar que toda la información estuviera completa y acorde a lo solicitado.

Con respecto a garantizar la confiabilidad y trazabilidad de la información los entrevistados indicaron que toda la documentación que se manejaba en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública era pública exceptuando los seguimientos que eran restringidos.

Estos seguimientos debían contar en sistema con una justificación de índole legal, esto con el fin de salvaguardar la información y que no surgieran riesgos de escape a modo de que no se lograra visualizar la información a nivel general en la institución; además, el sistema contaba con una bitácora donde quedaba registrado el acceso de la persona que realizó el último ajuste.

Si bien era cierto, todos los entrevistados sabían que se debían anotar una justificación legal en el sistema, no se tenía claro cuál era la anotación que se colocaba en el sistema cuando se iba a emitir un documento de carácter confidencial.

El procedimiento de control interno lo tenían los equipos de trabajo del seguimiento registrado de acuerdo con las acciones que quedaban en la bitácora del sistema; además, contaban en la cuenta ilimitada del área con una carpeta llamada copiadores, donde se subían todos los documentos que se emitieron durante el año, y cada coordinador era responsable de cargarlos.

Por otra parte, los entrevistados indicaron que en el escritorio no manejaban documentación, todo era trabajado desde el drive de la cuenta personal de la institución, se registraba en sistema y en la carpeta de la cuenta ilimitada del área incorporaban los documentos

emitidos o tablas de cierres; si descargaban documentación para su análisis procedían a eliminarla de las descargas y vaciar la papelera de reciclaje.

Los controles que se utilizaban para la asignación de sistema, y nuevos seguimientos tenían varias consideraciones que se debían valorar como eran las siguientes:

- La experiencia y desarrollo que contaba la persona funcionaria para la coordinación de seguimientos.
- El coordinador de un sector debía estar asociado al puesto de fiscalizador.
- El Gerente de Área y Asistentes Técnicas estaban monitoreando la carga de trabajo de las personas funcionarias que llevaban la coordinación de seguimientos, en el momento que esa carga disminuyera, ya era un posible candidato para un nuevo seguimiento.
- Debían contar con las competencias blandas (Trabajo en equipo, liderazgo, autocontrol, comunicación y logro) de acuerdo a cada perfil de puesto.
- La persona funcionaria debía tener clara la función del proceso de seguimiento.
- En algunos casos se designaban seguimientos a coordinadores por la complejidad del caso y conocimiento de la institución a la que se le iba a realizar el seguimiento.

Cuando se les solicitó a los entrevistados describir el control definido para la asignación de las personas funcionarias a los nuevos seguimientos también indicaron que era un proceso recurrente por parte de las Asistentes Técnicas y Gerencia de Área para realizar las valoraciones pertinentes en cada caso.

La Gerencia del área confirmó que todos los comunicados del procedimiento de control interno eran efectuados al Área de Seguimiento para la Mejora Pública en su debido momento, asimismo, las modificaciones que se iban realizando en la práctica.

Los entrevistados coincidieron en que los documentos más recurrentes que se emitía en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública eran las solicitudes de información, comunicación de resultados, acuses de recibido, vencimiento de disposiciones, atención a prórrogas, información complementaria de las disposiciones, oficios de jefes y en algunas ocasiones reiteraciones.

Asimismo, indicaron que en la eventualidad de posibles riesgos en algún seguimiento a disposición el caso se analizaba con el coordinador del sector, Asistente Técnico y en última instancia con el Gerente del área para su valoración.

4.1.2 Documentación

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública tramitaba mucha información durante los seguimientos a disposiciones asignadas, por ese motivo fue importante realizar preguntas sobre lo que implicaba la documentación en el área.

Tabla 5

Preguntas de documentación

Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
Indique cuáles son las posibilidades de escape en el riesgo de información en los sistemas que utiliza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública	Toda la información era de carácter público, exceptuando algunos seguimientos confidenciales, los cuales se debían resguardar, no compartir con otras personas funcionarias.	Hackeos a los sistemas de la CGR.
¿Existe un manual del proceso de emisión de documentos? ¿Se encuentra actualizado?	No saben.	No existe, pero en los Criterios de Calidad se contempla el orden y como se debían emitir los documentos.
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿Cuál es el procedimiento cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial?	Las secretarías realizaban el ajuste en el sistema cuando se emitía documentos confidenciales.	Se debía agregar la justificación de confidencialidad en el sistema.

Pregunta	S03-S04-S05
¿De qué forma se resguarda la información que ingresa y emite el fiscalizador en su usuario?	Toda la información que se emitía se resguardaba en el sistema y en copiadores del drive de la cuenta ilimitada.
¿Cuál es el análisis y la frecuencia que se realiza en la evaluación de riesgos que presenta la información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Los documentos públicos los podía visualizar cualquier persona funcionaria desde el sistema SIGED. Los riesgos se analizan de acuerdo a la temática de cada seguimiento y la frecuencia conforme va ingresando y documentando la información.
¿Cómo se resguarda la información de las carpetas que se brinda acceso por el drive de la cuenta ilimitada después de ser analizada? ¿Se mantienen bitácoras de acceso a esa información?	Los documentos emitidos se subían a la carpeta de copiadores del año, no se cuenta con bitácoras en esta carpeta. La cuenta de la ilimitada del área es utilizada para no consumir el espacio del drive de la cuenta personal institucional.
¿Considera que el manual del SIGED en el módulo fiscalizador es eficiente para la gestión que realizan?	No lo utilizan con regularidad.
¿A quién se le realiza la consulta cuando se presenta algún inconveniente en el procedimiento de emisión de documentos?	A las secretarías, equipo SIGED y Unidad de Tecnología de la Información (UTI).

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la documentación y sus posibles alternativas de escape en los sistemas, los entrevistados expresaron que toda la información era de carácter público a excepción de los seguimientos que eran confidenciales, de tal forma que no veían como un riesgo de escape que se compartiera la información.

No obstante, se apreciaron riesgos como la vulnerabilidad de los sistemas de la Contraloría General de la República, hackeos a los sistemas de información y el conectar el equipo de cómputo a una red inalámbrica de la administración u otras redes desconocidas que pudieran generar riesgos al equipo institucional adicional, y que se contemplaban riesgos en las temáticas de cada seguimiento conforme ingresaba la información.

Se contaba con criterios de calidad los cuales conforman las etapas de cómo se emitían los documentos y su respectivo orden; sin embargo, los entrevistados indicaron que no se contaba con ningún manual del proceso de emisión de documentos. A pesar de que el equipo de SIGED contaba con un manual de fiscalizador los entrevistados indicaron que no lo utilizaban con periodicidad.

Cuando la documentación era de carácter confidencial la misma desde que ingresaba a la Unidad de Servicios de Información debía ser catalogada por confidencial, recibida la información en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública les correspondía a las secretarías la verificación que efectivamente la información fuera y estuviera en SIGED de carácter confidencial.

Asimismo, respecto al registro de seguimiento nos indicaron los entrevistados que era una hoja de cálculo donde las secretarías del Área de Seguimiento para la Mejora Pública anotaban los seguimientos que se iban asignando al área y sólo ellas tenían la información para editar el documento, las personas funcionarias de la Unidad de Servicios de Información sólo tenían acceso de lector en el registro esto con el fin de verificar la documentación que ingresaba si el seguimiento corresponde al Área de Seguimiento para la Mejora Pública u otra área de la institución.

Seguido se realizaba la asignación de análisis previo a las personas correspondientes y asignación a la gestión y tal como se mencionó en la primera variable de resultados de este objetivo, el coordinador siempre era el responsable de validar que todos los documentos estuvieran consignados como de carácter confidencial en el sistema. La única validación que se podía realizar

era ingresando al SIGED a la pestaña de consultas, gestiones de la CGR y confirmar si estaba catalogado como confidencial. En esta pestaña de consultas tenía acceso toda persona que trabajara en el SIGED, por eso era importante confirmar que no saliera pública la información en ese apartado.

La carpeta del drive de la cuenta ilimitada era exclusivamente para el almacenamiento de la información y proyectos del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, la misma contenía diferentes carpetas donde se brindaba acceso de acuerdo a las solicitudes que se realizaban de manera informal por medio del chat del correo institucional a las secretarias para brindar el acceso.

La documentación que se emitía en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, era resguardada en la cuenta ilimitada en la carpeta de copiadores del año donde se ejecutaban, esto como forma de respaldar todos los documentos que se emitían a lo largo del año y a dicha carpeta tenía acceso toda el área y no contaba con una bitácora de acceso.

Con respecto a las consultas que generaban algún error en la emisión de la documentación los entrevistados indicaron que se trasladaban en primera instancia a las secretarias del área debido a que ellas utilizaban más el sistema para trámites de documentación, si el error era algo más técnico se escalaba al equipo SIGED por medio de correo electrónico para que brindaran una posible solución al error que se presentaba y en última instancia se dirigían las consultas a la Unidad de Servicios de Información cuando era un error de sistema, ya fuera que no les ingresaba el usuario o contraseña.

4.1.3 Principios de legalidad

El principio de legalidad era fundamental para las funciones que ejercía la Contraloría General de la República, por eso fue importante consultar a los entrevistados al respecto de esta variable.

Tabla 6

Preguntas de principios de legalidad

Pregunta	S01-S02
¿Cuál es el análisis y acción que realiza el Área de Seguimiento de la Mejora Pública para comprobar que ejecutan correctamente la Ley de Control interno en sus gestiones diarias?	Se cuentan con controles de calidad en la documentación por parte de coordinadores, Asistentes Técnicos y Gerencia de Área, además, en el sistema debía quedar documentada toda la información respecto al seguimiento a disposición.
Pregunta	S01
¿Con qué regularidad se divulgan las leyes y normativas en función del desarrollo del control interno, en la CGR?	La frecuencia de lo oficial es cada 2 años, en relación a la práctica se van realizando otros cambios conforme vayan saliendo cambios a lo interno para mejoras.
¿Cuáles acciones realiza la DFOE para fortalecer el conocimiento de los principios de legalidad?	Charlas, USULE, Webinars, actualizaciones en los planes de trabajo.
Pregunta	S01-S02-S03-S04-S05
¿Cuáles directrices se han generado para que se cumpla el principio de legalidad en relación con los seguimientos que realiza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Criterios de calidad y lineamientos de seguimiento

Pregunta	S03-S04-S05
Indique cuál es la justificación legal que se coloca en el SIGED cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial	La justificación legal debía ser brindada por la administración y en algunas ocasiones se valoraba con los abogados del área.

Fuente: Elaboración propia.

Al consultar a los entrevistados respecto al análisis y acciones que realizaban con respecto a la comprobación de la Ley de Control Interno en sus gestiones de seguimientos a disposiciones indicaron que existían controles de calidad en la documentación, los cuales se realizaban por el coordinador, Asistente Técnico y Gerencia de Área con frecuencia; sin embargo, no era una verificación que se encontraba documentada, sino más bien la realizaban de acuerdo a la experiencia que conllevaban sus laborales.

Las acciones del procedimiento de seguimiento a disposiciones debían estar documentadas en el expediente digital y los coordinadores eran responsables de vigilar las actuaciones de las administraciones para que fueran acatadas y acordes con la normativa jurídica.

Estas acciones siempre eran revisadas por el coordinador del sector, Asistente Técnico y Gerencia de Área para que logran un mejor control en la información que se tramitaba. En el 2023, se tenía planteado una revisión de pares como un elemento de control interno para monitorear la revisión del sistema documental.

La Contraloría General de la República dentro del sistema de control tenía al Área para la Innovación y Aprendizaje en la Fiscalización (IAF) la cual realizaba emisiones de normativas con una frecuencia de 2 años particularmente con el Área de Seguimiento para la Mejora Pública era una participación conjunta.

Se hicieron cambios en el año 2022 en el procedimiento de los seguimientos, luego se implementó el procedimiento de auditoría V6 en el cual se describen las plantillas que se debían utilizar para realizar auditorías y al momento de la investigación se estaba aplicando la actualización del procedimiento de auditoría V7 los cuales eran instructivos documentales llamados formularios, los cuales eran utilizados por las personas funcionarias de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa para el trámite de la documentación de una manera más ágil y concreta.

Con respecto a las acciones que trabaja la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) en fortalecer el conocimiento del principio de legalidad se trabajaba con frecuencia Webinars, Úsulë las cuales eran sesiones de 45 minutos donde el expositor que llevó algún curso de alguna temática importante para la DFOE compartía su conocimiento con las demás personas funcionarias, actualización de los planes de trabajo, charlas y se estaba trabajando en la capacitando a las personas funcionarias de toda la división para la implementación del V7.

Igualmente, la Gerencia de Área indicó que la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa estaba bastante focalizada en los temas de legalidad y en reuniones de gerentes, las cuales se realizaban cada semana se ejecutaban revisiones constantes del marco jurídico el cual era el punto de partida de la función que ejercían, además, se trataban casos complejos para su análisis en los temas de legalidad que posteriormente se comunicaban a todas las áreas de la división.

Los entrevistados indicaron, que los lineamientos de seguimiento y el procedimiento que llevaban a cabo en sus gestiones diarias eran directrices que iban orientadas a cumplir lo que se indicaba en la normativa y se visualizaba desde un marco de perspectiva de legalidad.

Con respecto a la justificación de legalidad que se incorporaba en el sistema se indicó por parte de los entrevistados que era brindada por la administración donde se estaba realizando el seguimiento y contenía la explicación del porqué esa pieza documental debía estar restringida.

Los casos que venían del Área de Investigación para la Denuncia Ciudadana eran de carácter confidencial por la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública N°8422 y eran resguardados por el equipo que se designaba por la Gerencia de área.

4.2 Objetivo específico 2: Determinar el cumplimiento de los procesos que lleva el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, con relación al control interno, en el segundo semestre del año 2022.

4.2.1 Control interno

Con el propósito de visualizar cómo se encontraba el Área de Seguimiento para la Mejora Pública con respecto a control interno, se plantearon diversas preguntas para obtener información respecto a este tema.

Tabla 7

Preguntas de control interno

Pregunta	S02	S03-S04-S05
Al asignar los procesos de seguimiento a disposiciones, ¿cómo se valida que las personas funcionarias del equipo sean incorporadas correctamente?	Al equipo le llega a cada uno cuando se los están incorporando con una alerta al correo institucional.	Por medio del equipo de trabajo de la gestión y en el Plan Operativo Anual (PAO).
De los 5 componentes que conforman COSO, cuál es el componente que debería	Actividad de control.	Valoración de riesgo.

reforzar más el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.		
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Con cuánta frecuencia se realiza el cambio de contraseñas de los sistemas institucionales y computadoras?	Cada 3 meses se realiza el cambio de ambas contraseñas.	Cada 3 meses.
¿Se encuentra firmada e incorporada en su expediente una carta de compromiso de las personas funcionarias, en relación con el código de conducta ética de la Contraloría General de la República?	Si.	Si, en el sistema de Potencial Humano se puede visualizar en el expediente.
Pregunta	S03-S04-S05	
¿Cuál es el medio utilizado para recibir la documentación por parte de las administraciones en las que se están realizando los seguimientos a disposiciones?	Toda información ingresa por la cuenta oficial de la Contraloría General de la República donde se le brinda un número de ingreso. Reciben en algunos casos información al correo institucional pero las personas funcionarias la cargan al sistema SIGED como adjunto.	
Pregunta	S01	
¿Cómo promueve el Área de Seguimiento para la Mejora Pública el correcto proceso del control interno en sus gestiones?	En el último año se han realizado implementaciones en valoración de riesgos, revisiones en controles de carpetas con información, se emiten boletines para el SEM con respecto al mecanismo de resguardo de información.	

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto a la validación que se realizaba en los procesos de seguimiento a disposiciones en relación con la asignación de personas funcionarias. los entrevistados indicaron que dicha información se visualizaba por medio del sistema SIGED en la sección de equipo de

trabajo donde se reflejaban el Asistente Técnico designado, coordinador y en algunos casos alguna otra persona funcionaria que diera el aporte en ese seguimiento.

Estas asignaciones se realizaban de acuerdo con indicaciones de las Asistentes Técnicas por correo electrónico a las secretarías, así como quién sería el coordinador elegido para el seguimiento nuevo. Las secretarías procedían a incluirlo al sistema de SIGED y posterior les llegaba a las personas funcionarias asignadas una alerta al correo institucional indicando que se habían incorporado a una gestión.

Existían casos donde las personas funcionarias no estaban agregadas al Sistema de Gestión Institucional (SIGI), en estas situaciones se procedía a indicar a los enlaces definidos del Plan Operativo Anual (PAO) del Área de Seguimiento para la Mejora Pública a que se incorporaban las personas funcionarias a la gestión y posteriormente las secretarías las agregaban en el SIGED y les llegaba la alerta a las personas funcionarias de los seguimientos.

Se realizó la consulta a cuatro personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública de ¿Cuál era el componente de COSO que se debía reforzar más en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?, en las respuestas nos indicaron los Fiscalizadores y Asistente Técnica dos de los componentes:

- ➔ Actividad de control, debido a que se partía de un principio de confianza de cada persona funcionaria conocía que debía hacer y se debía apegar a lo establecido en los criterios.
- ➔ Valoración de riesgos, debido a que todas las personas funcionarias trabajaban diferente, de que tenían los criterios de calidad como guía.

Asimismo, indicaron que en el año 2022, se habían realizado revisiones internas de los controles tecnológicos en cuanto a carpetas de información, se habían comunicado boletines con

respecto al control y mecanismos de resguardo de la información, además, se había trabajado en el tema de confidencialidad y se estaba trabajando en un gran proyecto desarrollando la guía de confidencialidad.

Adicional a lo anterior a nivel de evaluaciones de supervisión se incorporaron en sus compromisos mecanismos de revisión y control en la documentación con sus equipos para garantizarse el control interno.

Ahora bien, en temas de cambio de contraseñas en sistemas institucionales, las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública que fueron entrevistadas indicaron que el usuario de la computadora y del correo electrónico personal institucional se realizaban cada tres meses según las recomendaciones de la Unidad de Tecnología de la Información y en relación con los sistemas institucionales, usuario de computadora y correo electrónico generaban una alerta de que se debía cambiar esas contraseñas según los tiempos establecidos por la Unidad de Tecnología de la Información y la misma unidad recomendaba en el correo electrónico utilizarse la autenticación de dos factores para mitigar el riesgo que pudieran presentarse en sus labores.

Los entrevistados indicaron que el medio oficial de recibir documentación por parte de las administraciones era el correo electrónico institucional de la Contraloría General de la República, el cual era recibido y tramitado con un número de ingreso por la Unidad de Servicios de Información y cargado al sistema SIGED; a pesar de ello existía un mecanismo adicional y era recibir documentación por el correo electrónico institucional personal debido a que existían casos donde solicitaban documentación como manuales, normativas u otro documento que se debía analizar que no necesariamente debían contemplar un número de ingreso.

Debido a lo anterior los coordinadores de los seguimientos revisaban los documentos que la administración les remitía al correo electrónico personal instituciones y determinaban cuáles

documentos tenían que estar incorporados como adjuntos en las gestiones de los seguimientos a disposiciones que estaban ejecutando en el momento.

Del mismo modo y para abarcar más a profundidad los cinco elementos que conformaban el control interno con respecto al modelo COSO y su función de identificar, evaluar y valorar riesgos dentro de las instituciones se realizaron preguntas de los componentes para obtener más información con respecto al control interno del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

➤ Ambiente de control

Tabla 8

Preguntas de ambiente de control

Ambiente de control	
Pregunta	S01
¿De qué manera por parte de los jefes de CGR se ha promovido la adherencia a los valores éticos y la integridad para el fortalecimiento de la gestión administrativa realizada por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	El tema de conducta ética es un tema fundamental para la Contraloría General de la República, la misma emitió en el 2021 su Código de Conducta Ética. No se refleja como una oportunidad de mejora porque si se trabaja a nivel institucional.
Pregunta	S01-S02
¿Se han realizado evaluaciones a las funciones realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública? ¿Qué decisiones se han tomado en función de los objetivos institucionales para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública como producto de esas evaluaciones?	Si, se realizan en función de: <ol style="list-style-type: none"> 1. La gestión para resultados directos. 2. El avance en competencias. 3. El elemento de bienestar emocional. 4. La cohesión con la organización en los procesos. En revisión de pares se analiza la conformación de los expedientes digitales.

Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Permite la estructura administrativa del CGR una comunicación eficiente respecto de las labores realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Si, tenemos apoyo de otras áreas de la CGR como: 1. USI 2. Gestión administrativa 3. UTI	Si, en el SEM existe una comunicación ascendente.

Fuente: Elaboración propia.

En la Contraloría General de la República el tema de la conducta ética era fundamental para el desarrollo de las gestiones que realizaba la institución, nos indicaron los entrevistados que en el año 2021 se emitió el actualizado el Código de conducta ética y a inicios del año 2022 se firmó por todas las personas funcionarias la carta de compromiso ético y la misma se encontraba incorporada en los expedientes digitales.

Ahora bien, en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública se realizaban evaluaciones en el Sistema de Gestión del Desempeño con respecto a las funciones que realizaban las personas funcionarias y que iban de acuerdo con los objetivos institucionales; dentro de los aspectos que evaluaban estaban los siguientes:

- La gestión para resultados directos de las funciones del seguimiento a disposiciones.
- El avance en las competencias establecidas en el manual de puesto.
- El elemento de bienestar emocional.
- La cohesión con la organización en los procesos que se llevaban a cabo en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

En relación con lo anterior, los entrevistados indicaron que si eran evaluadas constantemente las funciones que se realizaban en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, y se generaba una sesión de realimentación en cada semestre con la Gerencia de área y el cierre con una evaluación anual.

Adicional, indicaba una de las entrevistadas que se realizaban revisiones de pares, en la cual dentro de las variables que se analizaron estuvo la conformación de los expedientes digitales; asimismo, indicó que para el segundo semestre del 2023 se iba a realizar una revisión de pares en la documentación del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

Por otra parte, los entrevistados indicaron que la estructura administrativa de la Contraloría General de la República permitía una comunicación eficiente con respecto a las labores que se realizaban en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública debido a que existía un conocimiento generalizado de cuál era la labor que se realizaba.

En unión a lo anterior la parte administrativa de la Contraloría General de la República apoyaba las gestiones desde tres perspectivas:

1. La gestión documental por parte de la Unidad de Servicios de Información apoyando con el equipo de SIGED y el recibo y trámite de la información que ingresaba a la Contraloría General de la República.
2. La gestión general administrativa como lo era la correspondiente a viáticos, solicitudes de transportes, capacitaciones, solicitudes de publicaciones entre otras solicitudes administrativas que se realizaban para cumplir con las labores que se realizaban en la Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
3. La gestión de la Unidad de Tecnología de la Información con grandes avances en actualizaciones y creaciones de sistemas para fortalecer y facilitar las herramientas utilizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

➤ Valoración de riesgo

Tabla 9

Preguntas de valoración de riesgo

Valoración de riesgo	
Pregunta	S01-S02
¿De qué manera se identifican y analizan los riesgos que se presentarán en las metas del SEM?	Gerente y Asistente Técnicas realizan evaluaciones con respecto a las gestiones en proceso sobre las metas establecidas en el Plan Estratégico.
Pregunta	S01
¿De qué manera se valoran las medidas que se pueden ajustar para el desarrollo del sistema de valoración de riesgos en el SEM?	No tienen mecanismos continuos de valoración de las medidas para mitigar riesgos.
¿Se han planteado procedimientos que disminuyeran los riesgos en la entidad, respecto de las labores realizadas por el SEM?	Si, procedimiento de cómo gestionar un seguimiento y de valor público.

Fuente: Elaboración propia.

Otro de los componentes en los que se consultó fue la valoración de riesgos donde los entrevistados nos indicaron que ellos llevaban un control de revisión sobre las gestiones de seguimientos a disposiciones que se manejaban en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública acorde al plan estratégico y donde se dividía en tres grandes temas:

1. La gestión de seguimiento como una globalidad de la cantidad de disposiciones que se emitieron y cerraban.
2. Las gestiones de mayor antigüedad abiertas.
3. La medición de valor público.

De esta manera nos comentaron que se llevaban de manera semanal reportes extraídos de los sistemas SIGED, Sistema de Seguimiento de disposiciones, recomendaciones y órdenes y SIGI, además, donde esa información era analizada cada semana en virtud de visualizar riesgos en los seguimientos a disposiciones por la Gerencia de Área y Asistentes Técnicas.

El entrevistado indicó que no tenían mecanismos continuos de valoración de las medidas para mitigar los riesgos en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública lo cual era un factor de riesgo bastante alto y más que se encontraban laborando de manera virtual, del mismo modo indicó que si se habían planteado mejoras en el procedimientos que disminuyeron los riesgos del Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus labores como el procedimiento de cómo gestionar un correcto seguimiento a disposiciones de acuerdo a los criterios de calidad y lineamientos de seguimiento y el procedimiento de medición de valor público, los cuales aportaron un avance en la valoración de riesgos que determinaban en las reuniones que se realizaban semanalmente.

➤ Actividad de control

Tabla 10

Preguntas de actividad de control

Actividades de control		
Pregunta	S01	
¿Cómo se encuentra sustentado y se divulga la documentación actualizada sobre el sistema de control interno respecto del proceso realizado en el SEM?	La última versión fue en el 2018, en este momento se está viendo impactada por un cambio de modelo actualizado.	
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿De qué manera se comparan los documentos procesados en el SEM contra otras fuentes para realizar verificaciones de	Corresponde más al coordinador de cada proceso esas revisiones.	Criterios de calidad, informes similares de diferentes instituciones, revisiones de coordinadores con respecto a la

que se ha cumplido con la labor del SEM?		documentación.
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Se realizan revisiones periódicas en los sistemas de información institucional para establecer sus respectivos controles de cumplimiento en el control interno de la documentación? ¿Con qué regularidad se realizan esas revisiones?	El monitoreo de SEM se realiza por un tema de riesgos o un tema circunstancial.	La UTI realiza revisiones periódicas en mantenimiento de sistemas institucionales.

Fuente: Elaboración propia.

Acerca de las actividades de control en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública los entrevistados indicaron que en este año se encontraban en revisión el proceso de control interno debido a que la última versión se emitió en el 2018 y se estaba viendo impactada por un cambio en el modelo de seguimiento.

La comparación de la documentación que se emitía en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública contra otras fuentes indicaban que eran funciones que debían ejecutarse por parte de los coordinadores de cada proceso; se realizaban verificaciones al despachar los documentos debido a que al efectuarse esa acción llegaba al correo electrónico una notificación donde se confirmaba que fue emitido el documento hacia la administración, en casos que el destinatario fuera incorrecto también llegaba una alerta indicando que no era entregado el documento a la administración y era deber del coordinador del proceso proceder a emitir nuevamente el documento al correo electrónico correcto.

Otra manera de comparación con respecto a la documentación era la revisión de informes similares de otras instituciones diferentes, esta información se podía visualizar en el SIGED siempre y cuando los expedientes digitales fueran públicos y verificar el enfoque que las otras

personas funcionarias habían dado en sus seguimientos; además, se podía solicitar apoyo al área de fiscalización de donde fue emitido el informe.

La Unidad de Tecnología de la Información realizaba revisiones periódicas en el mantenimiento de los sistemas institucionales, redes y servidores, que eran comunicadas por medio de boletines a las personas funcionarias de la Contraloría General de la República e indicaron que se iba a realizar y el tiempo que no iba estar disponible el servicio, sus revisiones siempre se realizaban fuera del horario laboral con el fin de no afectar las gestiones de la institución.

Por parte del Área de Seguimiento para la Mejora Pública se hacían revisiones semanalmente debido al tema de riesgos o algún tema circunstancial que se estaba presentando en los seguimientos que se estaban gestionando.

➤ Información y comunicación

Tabla 11

Preguntas de información y comunicación

Información y comunicación		
Pregunta	S01-S02	
¿Se cuenta en el SEM con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna en relación con la documentación que se maneja?	Si, el sistema SIGED cuenta con esa facilidad de cargar toda la información por parte del coordinador.	
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿De qué manera se garantiza que la información sea comunicada a la administración activa de la CGR para su comunicación?	Tenemos 3 mecanismos: 1. El sistema alerta cuando se atrasan. 2. El sistema de supervisión por parte de los Ats y	El Fiscalizador es responsable de la documentación emitida como recibida, existen controles de calidad de la documentación y en los criterios de calidad se

externa, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, incluidas las de control interno por parte del SEM?	coordinadores de sector. 3. El sistema ya Gerencial en el cual se está monitoreando con frecuencia las temáticas.	encuentran definidos los plazos.
¿Cuáles políticas y procedimientos se encuentran definidos para garantizar el resguardo de la información durante los procesos realizados en el SEM?	Criterios de calidad, lineamientos de seguimiento	Criterios de calidad, lineamientos de seguimiento y actualmente trabaja en una guía de confidencialidad.
Pregunta	S01	
¿Cuáles son las estrategias establecidas en el SEM para armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales?	El sistema está diseñado para dar un seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y los objetivos institucionales están direccionados a la medición de valor público.	

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la información y comunicación que se realizaba en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública los entrevistados indicaron que el SIGED contaba con la facilidad de cargar y administrar toda la documentación relacionada con los seguimientos a disposiciones que se estaban realizando; asimismo tenía una sobrecarga de documentación en la cual era importante un equilibrio entre el control y la eficiencia pero si se contaba con el sistema donde se permitía identificar, registrar y mantener la confiabilidad de la información y que quedaba respaldada en cada expediente digital de cada seguimiento.

Los entrevistados indicaron que existían tres mecanismos importantes para garantizar la que la información fue comunicada a la administración:

1. El sistema SIGED enviaba alertas cuando se atrasaba con sus gestiones.
2. El sistema de supervisión por parte del coordinador de sector y Asistentes Técnicos.

3. El sistema a nivel gerencial en el cual se monitoreaba con frecuencia las temáticas de los seguimientos.

En relación con los expedientes en los lineamientos se exigía que tuvieran un expediente de seguimiento a disposiciones y la administración debía tener un expediente de cumplimientos para garantizar la ejecución de los seguimientos.

Con respecto a los requerimientos si eran más estrictos, debido a que se debía cumplir con el plazo establecido con respecto al marco normativo; del mismo modo, se podía realizar un acuse de recibido mientras se analizaba la información; para remitir esta información siempre se utilizaban los correos electrónicos institucionales de las administraciones y eran firmados de forma digital por medio de la herramienta *pegasus*. Toda esta información quedaba evidenciada e incorporada en la bitácora en el sistema SIGED.

Dentro de las estrategias que estaban establecidas en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública para armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales indicó el entrevistado que el sistema estaba diseñado para dar un seguimiento al cumplimiento de las disposiciones, los objetivos institucionales se encontraban direccionados a la medición del valor público estableciendo metas con respecto a los seguimientos y a la disminución de las disposiciones de mayor antigüedad, todo estos elementos permitían al Área de Seguimiento para la Mejora Pública obtener la información relevante para cumplir con las estrategias institucionales.

Dentro de las políticas y procedimientos establecidos para garantizar el resguardo de la información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, contaban con los criterios de calidad y los lineamientos de seguimiento, ambos documentos se encontraban formalmente comunicados y documentados y cada ajuste que se realizaba era comunicado a las personas funcionarias para mejorar sus gestiones en los seguimientos a disposiciones.

➤ Supervisión

Tabla 12

Preguntas de supervisión

Supervisión	
Pregunta	S02-S03-S04-S05
¿Cuáles son las acciones de control y prevención por parte de los funcionarios responsables del SEM que se llevan a cabo respecto de la documentación que se maneja?	No llevan expedientes paralelos, elimina la papelera de reciclaje periódicamente, en los escritorios de la computadora no manejan información.
Pregunta	S01
¿Se realizan autoevaluaciones del sistema de control interno en el SEM?	Si.
¿Se han realizado evaluaciones respecto de los procesos realizados por el SEM por parte de la Auditoría Interna?	En los últimos 2 años no se han realizado evaluaciones por la Auditoría Interna.

Fuente: Elaboración propia.

En relación con la supervisión que ejecutaba el Área de Seguimiento para la Mejora Pública con respecto a las acciones de control y prevención por parte de las personas funcionarias que se llevaban a cabo con respecto a la documentación, los entrevistados indicaron que no se mantenían expedientes paralelos al expediente digital del sistema SIGED, eliminaban la papelera de reciclaje para no tener información en el escritorio y además realizaban análisis cuando les asignaban la documentación para verificar que si era confidencial, estuviera catalogada de esa manera, para mitigar riesgos en la información.

Con respecto a las autoevaluaciones que se realizaban con respecto al control interno, indicó el entrevistado que la Contraloría General de la República dentro de las evaluaciones estaba

incluido el proceso de control interno y a partir de junio del 2023 se iban a implementar autoevaluaciones con respecto a revisiones de expedientes en los seguimientos del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, con respecto al control interno.

Por parte de la Auditoría Interna, nos indicaba el entrevistado que no se habían realizado evaluaciones en los procesos del Área de Seguimiento para la Mejora Pública durante los 2 últimos años.

4.2.2 Proceso

Los procesos que llevaba el Área de Seguimiento para la Mejora Pública eran relevantes para la gestión que realizaban las personas funcionarias en sus gestiones, debido a esto se quiso conocer la perspectiva de las personas funcionarias y se realizaron las siguientes consultas.

Tabla 13

Preguntas de proceso

Pregunta	S01-S02
¿Cómo se evalúa a las personas funcionarias en el cumplimiento de los procesos en sus gestiones a los seguimientos de disposiciones?	Se evalúa de acuerdo a la evaluación de desempeño anual, la cual compone 4 componentes: <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de disposiciones. 2. Calidad del expediente. 3. Competencias. 4. Cohesión a nivel organizacional.
Pregunta	S01
¿Cómo se asegura la gerencia que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos?	No se han indicado recomendaciones por parte de externos e internos, si se están trabajando en cambios para mejorar la labor del SEM.
¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de las personas funcionarias en el Área de Seguimiento para la	Si, en el nivel laboral en nuestro reglamento autónomo y a nivel técnico en los lineamientos.

Mejora Pública?		
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿Existe un flujo de comunicación asertiva entre los fiscalizadores y gerencia?	Si, los canales de comunicación están abiertos siempre.	Si
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Cómo puede asegurar que el proceso de control interno es eficiente en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Es eficiente con respecto a la calidad, pero con respecto al costo de los seguimientos no.	No están seguras si es eficiente, sin embargo, controlando los riesgos y va implícito en cada coordinador de los seguimientos.
¿Cuál es el proceso y control que llevan las gestiones que se encuentran con fechas vencidas?	Nuestro sistema SIGED gestiona todo lo que está próximo a vencer por medio de alertas automáticas.	Siempre se genera una alerta cuando está por vencer, vencido para que se proceda con la ampliación.

Fuente: Elaboración propia.

En esta variable de proceso los entrevistados nos indicaron cómo era la forma de evaluar a las personas funcionarias:

1. Se encontraban asociadas al cumplimiento de objetivos en relación con el cumplimiento de disposiciones de mayor antigüedad, cumplimiento de estrategias y el cumplimiento en la cantidad de disposiciones.
2. En la calidad se valoraba con respecto a la calidad de expedientes, tablas de cierres y documentación.
3. Las competencias blandas y su desarrollo de las mismas agregando un aporte en el bienestar y equilibrio emocional de las personas funcionarias.
4. La cohesión a nivel organizacional con los procesos.

Este modelo de desempeño era valorando a las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública donde su principal objetivo era evaluar las acciones que

realizaban las personas funcionarias sin dejar de lado el bienestar emocional al encontrarse laborando de manera virtual.

Según comentó el entrevistado en el segundo semestre del 2022, no habían indicado por partes externas o internas recomendaciones respecto al control interno del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, aun así, en las revisiones que se realizaban en el modelo de seguimiento se ha contemplado alinearlos a estándares internacionales. Por otra parte, se estaba trabajando en el tema de transformación digital dentro del Área de Seguimiento para la Mejora Pública como medida para garantizar el cumplimiento del plan operativo.

Un aspecto importante era la comunicación asertiva dentro de una institución, y los entrevistados indicaron que dentro del Área de Seguimiento para la Mejora Pública la comunicación siempre era asertiva, existían canales abiertos para reuniones, consultas, analizaban y se tomaban decisiones respecto de los riesgos que se presentaban en los seguimientos, todos tenían relación independientemente del puesto que ejercen.

La Contraloría General de la República si tenía definido a nivel laboral las responsabilidades de las personas funcionarias dentro de su reglamento autónomo, del mismo modo se encontraban establecidos los lineamientos de seguimiento donde describían las funciones de las personas funcionarias en relación a la función que ejercían el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

Los entrevistados expresaron que no estaban seguros si el proceso de control interno era eficiente dentro de las acciones que realizaban debido a que si bien era cierto existían guías para ejecutar los seguimientos, todos trabajaban de manera independiente de acuerdo con su experiencia y eso podría generar riesgos, pero existían aspectos donde sí los relacionaban con la eficiencia como las evaluaciones que realizaron con respecto a la calidad de la información,

cumplir en los plazos establecidos por los lineamientos y las revisiones por parte del Área de Seguimiento para la Mejora Pública a la administración en el cumplimiento de lo que se les indicaba en las documentaciones que se emitieron y al final del proceso de seguimiento se gestionaba un control al expediente por parte del coordinador, donde debía contar con los documentos establecidos para el cierre del expediente digital.

Uno de los procesos en relación a los seguimientos a disposiciones importante para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública era las gestiones que estaban por vencer, y nos indicaron que cuando se encontraban próximas a vencer a los coordinadores de los seguimientos les ingresaba al correo electrónico una alerta en la cual les indicaba que el proceso estaba por vencer.

El siguiente paso que realizaban los coordinadores era enviar un correo electrónico a la Asistente Técnica donde se indicaba el proceso, la fecha nueva que se debía ampliar y la respectiva justificación. La Asistente Técnica valoraba si se aprobaba la ampliación y en caso afirmativo se reenviaba el correo electrónico a las secretarías ya que ellas realizaban el ajuste en el sistema SIGED. Asimismo, nos indicaron que las ampliaciones siempre eran aprobadas por las Asistentes Técnicas.

En relación con lo anterior se tenía un sistema de monitoreo con datos donde permitía garantizar que no se quedaban los procesos vencidos, al mes de mayo del 2023, se tenía un 90% que no se vencía; sin embargo, estaba el 10% que todavía no se había logrado controlar y en el cual se estaban trabajando revisiones sistemáticas y controles extras por parte de las Asistentes Técnicas para que se llegara a mitigar ese riesgo de mantener gestiones vencidas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Objetivo específico 1: Investigar los procedimientos de control interno que conlleva la documentación que se maneja en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, durante el segundo semestre del año 2022.

5.1.1 Procedimiento de control interno

En los resultados de la presente investigación se pudo apreciar con respecto al procedimiento de control interno si se lograba interpretar que la información que se emitía contaba con varias etapas de validación con respecto a la calidad de la información para que fuera segura, eficiente y confiable.

Al tener esa información confiable se comprobaba que el Área de Seguimiento para la Mejora Pública resguardaba y mitigaba los riesgos que se podían presentar en sus gestiones de seguimiento a disposiciones, con el procedimiento de control interno en la documentación.

El procedimiento de emisión y recepción de documentos se encontraba establecido formalmente en el manual de fiscalizador, y los entrevistados tenían claro el procedimiento no debido al manual sino a la práctica con la que ellos realizaban esas gestiones; dichos procedimientos se emitieron en el año 2020 y se compartió con todas las personas funcionarias de la Contraloría General de la República que utilizaban el sistema SIGED.

A pesar de que existía el manual, los entrevistados indicaron que no era una guía que utilizaban para sus gestiones, asimismo expresaron que desde que se emitieron los manuales no se habían realizado actualizaciones sobre utilización y cumplimiento de los mismos; además, se consideró una debilidad en relación con la confidencialidad esto debido a que en el procedimiento

de emisión y recepción de documentación no se contemplaba con claridad el actuar en estos casos, solo se reflejaba el cambio que se debía realizar de público a restringido en el sistema e indicar la justificación legal.

Los entrevistados indicaron que la misma justificación legal era proporcionada por la administración donde se realizaba el seguimiento y la misma debía incluirse en la gestión del seguimiento para que quedara fundamentada en el expediente, pero al emitir las personas funcionarias un documento confidencial se debía colocar una justificación legal y eso no siempre sucedía debido a que los coordinadores no suministraban a las secretarías la justificación correspondiente para la incorporación en el sistema; eso no quería decir que al emitir el documento que iba para la administración donde se realizaba el seguimiento no quedará como confidencial, si quedaba registrado como confidencial; no obstante, no contaba con la debida justificación legal.

Se resaltó que se estaba trabajando en una guía de confidencialidad para mejoramiento en este aspecto tan importante para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública y así corregir los futuros riesgos que se podían ocasionar en las gestiones que realizaban, la misma se esperaba poner en práctica en el segundo semestre del 2023 y con ayuda del Área para la Innovación y Aprendizaje en la Fiscalización establecerla como un procedimiento formal para el 2024.

Conforme a lo expuesto por los entrevistados el coordinador de cada seguimiento tenía una gran responsabilidad en sus gestiones como lo eran los respectivos trámites de la documentación de cada seguimiento a disposiciones que se llevaban, tener desarrolladas en un nivel Intermedio y avanzado las competencias de trabajo equipo, logros, comunicación, liderazgo y autocontrol, eso acorde con sus capacidades y experiencia de puesto.

En el manual de puesto se encuentran establecidos esos requerimientos según correspondía a cada puesto de Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente. En los casos donde

el fiscalizador no contaba con los requerimientos solicitados para ejecutar esa función, los lineamientos de criterios de calidad eran una guía para desarrollar la experiencia en el trámite de la información, y todas esas eventualidades eran analizadas por el Gerente de Área y Asistentes Técnicos para la toma de decisiones.

Consideraban que para el puesto de coordinador de sector al que tuviera el puesto de Fiscalizador, se contaban con seis coordinadores de sector, los demás coordinadores tenían los puestos de Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente.

Se pudo analizar que la carga de trabajo de los fiscalizadores era un factor importante para la asignación de los seguimientos; asimismo, la Gerencia de Área y las Asistentes Técnicas debían contar con la claridad del procedimiento de control interno al gestionar los seguimientos y asegurarse que la información y comunicaciones que se realizaban fueran bajo los lineamientos y criterios de calidad establecidos. Este procedimiento de control interno no era algo que se revisará con frecuencia; sin embargo, existía el control de calidad de la documentación y, además, al finalizar el seguimiento debían contemplarse un formulario por parte del coordinador donde se evidenciaba que todos los papeles de trabajo estaban dentro del expediente digital.

Las cargas de trabajo si bien daban un factor importante para la nueva asignación de seguimientos la Gerencia de Área y las Asistentes Técnicas debían contemplar la carga adicional de proyectos que tenían a cargo las personas funcionarias para que no incurriera en exceso de cargas en sus gestiones diarias.

En esta variable se percibió que el uso del drive en la cuenta ilimitada del área y la cuenta personal de cada funcionario era de un uso frecuente para el resguardo de los documentos que conllevan los seguimientos y otros proyectos adicionales del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

Es importante que las personas funcionarias comprendieran el riesgo que tenían estas carpetas al compartir los accesos de ingreso con otras personas funcionarias; del mismo modo, al resguardar información importante podía existir riesgos futuros en el extravío o eliminación de información. Esas carpetas no se sustentaban con controles de acceso ni tiempos en los que se debía dar acceso a alguna carpeta en específico. Cada carpeta contaba con su equipo de trabajo establecido, si se requería incorporar o eliminar algún usuario el coordinador debía realizar la solicitud a las secretarías del Área de Seguimiento para la Mejora Pública para que ellas realizaran el ajuste.

No se había valorado que mediante controles a esos accesos se introducía una mejora para el cumplimiento del procedimiento de control interno con respecto a las cuentas ilimitadas.

5.1.2 Documentación

De acuerdo con lo comentado en las entrevistas las posibilidades de escape de la información en los sistemas era muy poca debido a que la mayoría de su información era de carácter público y eso hacía que se mitigara ese riesgo. En relación con la información que se catalogaba como confidencial contaba con sus restricciones desde que ingresaba a la Unidad de Servicios de Información y se asociaba al sistema SIGED; posterior a este registro y asignación el coordinador del equipo del seguimiento debía realizar la verificación que toda la información y si contaba con adjuntos estuvieran restringidos y con la justificación incorporada en el sistema. En sus mejores prácticas cuando la documentación no contaba con la justificación legal correcta, debían realizar el ajuste en sistema para que quedara completa.

En el sistema SIGED para que alguna persona funcionaria pudiera acceder a un expediente confidencial en proceso únicamente debía estar incorporado al equipo de trabajo para tener el

acceso a la información, de lo contrario no se podía visualizar en el sistema; las secretarías tenían la exclusividad de ver la información del expediente debido a los permisos que tenían en el sistema SIGED de acuerdo a sus funciones que realizaban para recibir y asignar documentación, asimismo, ellas no se encargaban de gestionar ningún ajuste dentro del expediente con respecto a la documentación. Cuando los seguimientos a disposiciones eran cerrados, no se permitía visualizar para ninguna persona funcionaria, de necesitar el acceso se debía enviar correo a la Gerencia de Área solicitándolo, con la respectiva justificación y el lapso en que debía estar habilitado, quedaba a criterio de la Gerencia de Área dar el visto bueno o no para proceder con la apertura.

Conforme a la resolución firmada por Acosta (2020) se mencionaba que la información confidencial debía contar con el respaldo de la justificación legal para así salvaguardar la documentación, se evidencia que al ingresar la información a la Unidad de Servicios de Información ellos asignaban las documentaciones de acuerdo con el registro de seguimientos que tenían donde se indicaba cuales gestiones eran confidenciales en el sistema.

Asimismo, es importante señalar que al tener ese registro de seguimientos actualizado para la Unidad de Servicios de Información era de utilidad cuando ingresaba documentación y debía ser registrada en el sistema fuera que ya contara con esa clasificación, y de no contar con esa categoría, la información era subida al sistema como pública.

En cuanto a la existencia del manual del proceso de emisión de documentos, se estableció que no existió dicho manual; sin embargo, utilizaban los criterios de calidad los cuales se encontraban definidos formalmente como guía para la emisión de documentos adicional, el manual de fiscalizador proporcionado por el SIGED no lo utilizan con regularidad. Con base a estos criterios de calidad las personas funcionarias preparaban su documentación y antes de ser emitidos por el sistema SIGED pasaban a revisiones de coordinador de sector, Asistente Técnico y Gerencia

de Área, con el fin de que tuvieran la revisión de calidad y la información que se brindaba a la administración no fuera errónea.

El equipo de SIGED y el Área de Seguimiento para la Mejora Pública no realizaban la divulgación de los manuales que tenían para facilidad de las personas funcionarias, una de las personas entrevistadas indicó que para ella era un material de apoyo debido a que el manual contaba con imágenes que la ayudaban a la ubicación en el sistema.

El citado manual del módulo de Fiscalizador contaba con las secciones como debían ingresar al sistema SIGED, menú de registro en el cual se reflejaba cargas de trabajo de los procesos asignados, cargaba horas en las gestiones que tenían habilitadas, documentos sin tramitar, completar correspondencia, en el menú de consultas se reflejaba documentos emitidos, correspondencia recibida, gestiones de la CGR de manera general, documentos publicados, informes de fiscalización, procesos cerrados entre otros y en el menú de buscador de documentos ya debía la persona funcionaria tener alguna referencia del documentos que requería buscar para poderlo buscar en este apartado. El manual contemplaba información básica de utilidad para las personas funcionarias, e incorporaba imágenes y una explicación de cada apartado. A pesar de que era una guía donde las personas funcionarias le podían sacar provecho, no se encontraba actualizada desde que fue emitida y los cambios que realizan el equipo SIGED los comunicaban por medio de boletines y capacitaciones a las personas funcionarias que utilizaban este sistema SIGED.

Adicionalmente como se expuso en el capítulo de los resultados de esta investigación, los hackeos y riesgos de vulnerabilidad en los sistemas de información estaban relacionados con acciones externas y no propiamente internas de algún mal manejo en redes institucionales.

Según se indica en SCIJ (2002) el sistema de información:

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. (p.7)

Con esta aclaración los sistemas de información utilizados por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública contaban con esta serie de características que ayudaban a mitigar los riesgos en los sistemas; sin embargo, no existían lineamientos definidos para el actuar en algún caso de escape de información, y en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública toda la información era pública, exceptuando los seguimientos confidenciales, los mismos eran tratados con rigurosidad diferente y solo el equipo de trabajo designado a ese seguimiento confidencial tenía acceso a la información.

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública, al momento de la investigación, se encontraba laborando en teletrabajo producto de la pandemia de la COVID 19 y esto incrementó más los riesgos externos debido a las conexiones de redes que se podían realizar en lugares externos a la institución, a pesar de ello no se realizaban ninguna comunicación extra para las precauciones en los riesgos externos. Los entrevistados indicaron que por medio de boletines informaban a las personas funcionarias sobre la importancia de mantener los equipos y el antivirus actualizado para disminuir el riesgo de algún virus que podía generar problemas en los sistemas.

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública no contaba con controles y procedimientos oficiales definidos para el manejo de la información confidencial pese a que era una ventana abierta a los riesgos que se podían presentar en el trámite y resguardo de la información; sin embargo, se tenían controles de carácter de aplicación que iban facilitando la disminución de los riesgos en la

información. Al respecto, contaban con la cuenta ilimitada que como anteriormente se mencionó era una herramienta de respaldo de documentos emitidos y otros procesos que realizaban las personas funcionarias y finalmente los riesgos que se iban evaluando en la documentación se mencionó que se revisaban según su temática y con las partes involucradas del seguimiento. En este sentido, no se podía obviar que el objetivo de la Ley de Control Interno era valorar las posibilidades de riesgos que presentaba una entidad en sus gestiones que realizan y por eso era fundamental para toda entidad tuviera conocimiento y aplicarlo en sus labores para así disminuir las eventualidades de riesgos que se podían presentar, el control interno buscaba con anticipación prevenir riesgos internos y externos en una entidad.

5.1.3 Principios de legalidad

De conformidad con lo comunicado por la CGC (2006) la principal labor del control interno se relacionaba con las actuaciones en las políticas, leyes y reglamentos indicados por la máxima autoridad en las gestiones que se realizaban en la institución.

Dicho eso en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública una de las etapas para la verificación con respecto al control interno era por medio de procedimientos de calidad en la documentación que se emitía, contemplando al coordinador de sector, Asistentes Técnicas y Gerencia de Área, a pesar de ello no era suficiente para mantener un control interno adecuado en sus gestiones, se necesitaban controles específicos en la revisión de expedientes, revisiones en la cuenta ilimitada de los accesos de las carpetas compartidas, reforzar la eliminación de la papelera de reciclaje de las computadoras y en manera virtual proteger los equipos de virus y posibles riesgos externos, todos estos aspectos contribuían a optar por un mejor control interno.

Se contemplaba también que toda información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública y de las administraciones en su accionar por el cumplimiento de las disposiciones debían estar correctamente documentadas en el sistema de información acorde a lo que requería la Ley de Control Interno. Cada expediente digital conformaba los papeles de trabajo que se realizaban en el seguimiento a disposiciones de acuerdo con los criterios de calidad definidos y dentro de las acciones que ejecutaba el coordinador de sector tenía que capacitar al fiscalizador nuevo que iba se iniciaba como coordinador de seguimientos; de esta manera se trataba de que todos trabajaran bajo una misma línea los conceptos básicos de disposiciones; a pesar de ello, las personas funcionarias de acuerdo con su experiencia también lo desarrollaban de la manera que les fuera más eficiente en su labor, pero finalmente todo estaba contemplado bajo revisión del coordinador de sector.

El Gerente de Área confirmó que el sistema de control manejado en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública tenía un avance importante en tecnología, como lo eran los reportes que se analizaban por medio de *data studio*, logrando convertir reportes en información importante para tomar decisiones con respecto a los seguimientos y sus coordinadores. A partir del año 2022 se implementaron revisiones de control documental y los coordinadores, Asistentes Técnicos y Gerencia de Área estuvieran validaban la información que se emitía y que estuviera correctamente, estos controles se indicaron al Área de Seguimiento para la Mejora Pública por medio de reuniones para informar sobre los nuevos cambios que se iban a realizar sobre el trámite de la documentación, pero no estaban contemplados en ningún documento oficial debido que fue un accionar más de revisión de la calidad de los documentos conforme a la práctica que los mismos realizaban y para el año 2023 se tenía contemplado una exploración de pares para la revisión de posibles riesgos en el sistema documental.

Ahora bien, el accionar que realizaba el Área de Seguimiento para la Mejora Pública era de acuerdo con sus gestiones diarias que ejecutaban en seguimientos a disposiciones, todos los cambios que se realizaban de acuerdo con la documentación, seguimiento a disposiciones y otros procesos de mejora se ejecutaban de conformidad con las leyes y lineamientos que los amparaban para la práctica e implementación de mecanismos en función de obtener mejores resultados como área.

Dicho esto, ¿Qué pasa con las leyes y normativa en función del control interno en la Contraloría General de la República?, bueno en este caso, la institución vivió el último cambio normativo que se realizó fue en el 2002 cuando se divulgó la Ley de Control Interno, la cual marcó pautas importantes dentro de las organizaciones; además, la Contraloría General de la República dentro de su sistema de control interno tenía el Área para la Innovación y Aprendizaje en la Fiscalización la cual realizaba la creación e implementación de procedimientos donde se ayudaba a las personas funcionarias a tener herramientas que les permitían realizar sus gestiones de una forma más eficiente y generando un impacto en el valor público.

El Área para la Innovación y Aprendizaje en la Fiscalización apoyaba y asesoraba a la Gerencia DFOE en procesos de calidad de los servicios y productos que se emitían en esta división. El Área para la Innovación y Aprendizaje en la Fiscalización participaba de toda reunión o revisión donde se deseaban hacer ajustes a los lineamientos o procedimientos internos, con el fin de que con la experiencia que ellos manejan en sus funciones pudieran orientar a las personas funcionarias de otras áreas a la creación de procedimientos para la mejora de sus gestiones de igual modo todo su accionar era bajo el principio de legalidad. Una limitación en sus acciones es el tiempo, debido a que se debía planificar un procedimiento acorde a las necesidades de las personas funcionarias,

luego desarrollar y por último implementar, el tiempo que se llevaba estas labores solía ser de meses para obtener un resultado óptimo para las personas funcionarias.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente la entidad y sus diferentes áreas tenían muy claro que no debían estar por encima de las normativas que se encontraban definidas por las máximas autoridades y que las mismas siempre iban en función de generar una mejora de valor público.

En consonancia con lo indicado en los párrafos anteriores las acciones que tenía la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa para consolidar este conocimiento en los principios de legalidad, realizaba diferentes actividades para las personas funcionarias de toda la división como charlas, webinarios, usules en diversos temas y se brindaban diferentes cursos que estaban siendo ejecutados por la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS).

En reuniones gerenciales se realizaban revisiones en el marco de legalidad y confidencialidad de la información, esto permitía que las gestiones enfocadas en el marco desde la perspectiva del principio de legalidad fueran contempladas y monitoreadas en los diferentes riesgos que se iban presentando de acuerdo a las diversas temáticas y en relación con su plan estratégico.

5.2 Objetivo específico 2: Determinar el cumplimiento de los procesos que lleva el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, con relación al control interno, en el segundo semestre del año 2022.

5.2.1 Control interno

En los resultados de la presente investigación se pudo considerar que el sistema de SIGED generaba alertas cuando las personas funcionarias eran incorporadas a las gestiones de nuevos seguimientos, además se podía visualizar la incorporación completa en la parte del equipo de trabajo, y que en ocasiones se necesitaba realizarse ajustes en el SIGI en el cual tenía trazabilidad con el sistema SIGED, si se manejaba un control de las asignaciones a nivel de sistema y únicamente quienes estuvieran dentro del equipo de trabajo podían realizar ajustes en el expediente.

En congruencia con lo indicado anteriormente también las personas funcionarias que conformaban el equipo de trabajo podían incluir información al expediente cuando la misma era ingresada al correo electrónico personal de la institucional y no era necesario que se le brindara un número de ingreso, como manuales, guías o alguna información adicional que le se solicitaba a la administración para realizar la verificación o análisis de la documentación. Asimismo, era responsabilidad del coordinador si alguna de esa información si necesitaba contar con número de ingreso, indicar a la administración que debían remitir a la Unidad de Servicios de Información para su respectivo trámite.

Se pudo analizar que si existía un control de la información que ingresaba, ya fuera por la Unidad de Servicios de Información o por correo electrónico personal de la institución, de igual

forma se evidenciaba que la obligación seguía siendo de la persona funcionaria que estaba como coordinadora del seguimiento a disposición.

Por otra parte, la Contraloría General de la República en su actuar para fortalecer la disminución de los riesgos tecnológicos con ayuda de la Unidad de Tecnología de la Información compartieron a las personas funcionarias boletines donde se les indicaba realizar el cambio de contraseñas de sistemas y equipo de cómputo cada tres meses; asimismo se implementó alertas cada tres meses para hacerles el recordatorio y que fueran gestionando el cambio.

Los entrevistados indicaron que existían guías actualizadas de cómo proceder con los cambios indicados anteriormente para la facilidad de las personas funcionarias y si tenían alguna consulta se podía gestionar un SOS, el cual era un Sistema de Ordenes de Servicio donde las personas funcionarias ingresaban una solicitud que se realizaba indicando la descripción del problema para que fueran atendidos por el personal de tecnología.

Del mismo modo, la Contraloría General de la República implementó un código de conducta ética el cual fue emitido en el 2021, que era de conocimiento de las personas funcionarias y adicional se firmó una carta de compromiso ético por parte de todas éstas y la que se encontraba incorporada en el expediente personal y se podía visualizar desde el Sistema de Potencial Humano.

La Contraloría General de la República dentro de su marco de control interno buscaba garantizar que todas las personas funcionarias estuvieran informadas de los cambios, ajustes en lineamientos, actualizaciones de guías y demás acciones que se podían realizar desde la manera virtual para asegurarse de que los equipos de cómputo, el actuar del personal y las gestiones que se realizaban en la institución estuvieran acorde con la Ley de Control Interno.

Dicho esto, los entrevistados del Área de Seguimiento para la Mejora Pública indicaron de los cinco componentes de COSO se debían fortalecer los siguientes:

- Actividad de control: debido a que se partía de un principio de confianza de cada coordinador que realizaba el seguimiento en su gestión y no se contaba con controles de verificación sistemática de la documentación que se manejaba en los expedientes.
- Valoración de riesgo: todas las personas funcionarias realizaban sus gestiones apoyándose de los criterios de calidad; sin embargo, se visualizaba un riesgo ya que no existía una forma donde todas las personas funcionarias realizarán sus seguimientos bajo la misma línea.

Anteriormente, (Araya et al., 2021) en su investigación sobre COSO indicaron que el propósito de COSO era generar recomendaciones en aspectos como manejo de riesgos empresariales, control interno y evitar fraudes de esta forma se podía visualizar que los componentes que hicieron referencia los entrevistado del Área de Seguimiento para la Mejora Pública eran fundamentales para generar controles y evitar futuros riesgos en las gestiones que se realizaban en los seguimientos a disposiciones.

En el Área de Seguimiento para la Mejora Pública si se realizaban controles de calidad en la documentación, se tenían carpetas con diversos accesos para colocar la información para ser revisada y tramitada además, contaban con valoraciones de riesgos en las diversas temáticas de seguimientos a disposiciones que gestionan en diversas instituciones, era importante que dentro de las recomendaciones que se brindaban se implementaran controles para mitigar los riesgos que podían presentarse en las gestiones que realizaban.

➤ **Ambiente de control**

En este primer elemento se pudo apreciar que la conducta ética en la Contraloría General de la República, era un elemento que tenía bastante importancia para la institución y para ello existía un Código de ética el cual estaba documentado y actualizado al año 2021 donde hacían referencia a la relación entre el personal, integridad, competencias del personal y otras conductas óptimas que debían cumplir las personas funcionarias de la institución además, una carta de compromiso ético la cual se encontraba firmada en los expedientes personales de cada funcionario.

Ahora bien, uno de sus obligaciones era realizar evaluaciones a las funciones y tomar decisiones con respecto a los objetivos de la institución en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública y también se pudo evidenciar que se llevaron a cabo evaluaciones de desempeño de acuerdo con sus funciones, pero al mismo tiempo estaban ligados a los objetivos institucionales. Esas evaluaciones eran incorporadas en el Sistema de Gestión del Desempeño donde sólo tenía acceso la persona funcionaria para ver los comentarios incorporados por la Gerencia de Área. Al realizar retroalimentaciones se fortalecía el método de control de las personas funcionarias en sus gestiones y se podían tomar mejores decisiones para ayudar a las personas funcionarias a desarrollarse mejor respecto de éstas.

Las competencias esperadas para la personas funcionarias de la Contraloría General de la República estaban conformadas por trabajo en equipo, logro, autocontrol, liderazgo y comunicación y las que estaban contempladas en el manual de puesto adicional un elemento que implementó el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en el año 2023 fue el bienestar emocional, debido a que estaban de trabajando de manera virtual y se perdía esa conexión de compañerismo que había anteriormente cuando se trabajaba en oficina. Se

implementaron para el 2023 una reunión mensual de manera presencial en la misma se realizaban diversas actividades de integración del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

En relación con el ambiente de control el Área de Seguimiento para la Mejora Pública tenía apoyo por parte de la Unidad de Servicios de Información, Unidad de Tecnología de la Información y las unidades que realizaban gestiones administrativas las cuales aportaban a los beneficios que desarrollaba la institución para la eficiencia y eficacia de las gestiones que se realizaban.

Finalmente, con respecto al control interno en el ámbito de control del Área de Seguimiento para la Mejora Pública se mitigaban riesgos en las solicitudes que se realizaban en las gestiones administrativas debido a que cada solicitud que se ingresaba debía ser autorizada por el Gerente de Área, y no se reflejan riesgos mayores con respecto a este elemento del control interno.

➤ **Valoración de riesgo**

En este segundo elemento se evidencio que el Área de Seguimiento para la Mejora Pública manejaba un control semanal en relación con las metas establecidas del plan estratégico, donde los temas de gestión de calidad, seguimiento de disposiciones en cantidad y los seguimientos de mayor antigüedad tenían una revisión constante por parte de la Gerencia de Área y Asistentes Técnicas para disminuir los riesgos que podían presentar.

Ahora bien, la valoración de riesgo consideraba reconocer y ajustar las medidas en un ámbito de control interno, y se pudo identificar que el Área de Seguimiento para la Mejora Pública no contaba con mecanismos continuos para la valoración de los riesgos y era algo fundamental que se implementara para la gestión que ellos realizaban con sus seguimientos debido a que al no ejecutaban evaluaciones constantes no se podían identificar los errores que estaban cometiéndose en las gestiones.

En relación a lo anterior, aunque no contaban con las valoraciones constantes dentro de sus gestiones, si habían implementado procedimientos para mitigar los riesgos como en la gestión de los seguimientos en la parte de documentación apoyándose en los criterios de calidad y las revisiones del coordinador y Asistente Técnicas; además, existe el procedimiento de valor público que el estudio es desarrollado por las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

➤ **Actividad de control**

En este tercer elemento se hacía referencia a esa labor que se ejercía en los controles de divulgación de documentación sobre el control interno, verificaciones de los documentos gestionados y revisiones a los sistemas de información que manejaba una institución.

Conforme a lo anterior la Contraloría General de la República tenía una Unidad de Tecnologías de la Información la cual aportaba gran divulgación conforme a mantenimientos de los sistemas institucionales, boletines con información importante respecto alguna herramienta tecnología que se utilizara en la institución, enviaba correos electrónicos a las personas funcionarias de toda la institución con alertas que se estaban generando o informando de que se iba a realizar algún mantenimiento en los sistemas institucionales, por esta parte esta actividad de control seguía funcionando hasta con una regularidad constante.

Ahora bien, en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública una de las formas que se tenía para la comprobación de cumplimiento con respecto a la documentación emitida era antes de remitirse a la administración del seguimiento se realizaban revisiones por parte del coordinador, Asistente Técnico y en algunas ocasiones por parte de la Gerencia de Área, y se verificaba que la información y estructura del documento fuera acorde con lo establecido en los criterios de calidad y revisiones a otros seguimientos que se habían realizado de diversas instituciones. Cabe mencionar que los entrevistados indicaron que esa verificación debía realizarla el coordinador del seguimiento y que al despachar oficios ingresaba una alerta al correo electrónico con la notificación de que ya se había emitido el documento.

La comunicación de todos los cambios que se iban realizando a nivel interno del Área de Seguimiento para la Mejora Pública eran comunicados por reuniones y por boletines que ellos mismos creaban, esto con el fin de tener documentado los cambios que se hacían y que todas las personas funcionarias tuvieran el conocimiento de los ajustes que se estaban implementando; asimismo se indicó que la Gerencia de Área y Asistentes Técnicas siempre estaban anuentes a recibir recomendaciones para seguir ajustando los procedimientos en los que se venían trabajando en los seguimientos.

➤ **Información y comunicación**

En este cuarto elemento de información y comunicación en relación con el Área de Seguimiento para la Mejora Pública los entrevistados indicaron que si se contaba con sistemas donde la información siempre estaba incluida dentro del expediente y que el sistema estaba sobrecargado de información, debido a que todo lo que ingresaba con número interno era registrado dentro del expediente y adicionalmente se cargaban adjunto al expediente que fueran remitidos y analizados por correo electrónico al coordinador.

Los coordinadores debían mantener la trazabilidad de la información en los expedientes digitales y contemplar todos los documentos importantes del seguimiento como pruebas de campo, solicitudes de prórrogas, planes de trabajo, cierres de comunicación, tablas entre otros documentos para que la gestión del seguimiento fuera íntegra, eficiente y eficaz.

La comunicación oportuna a las administraciones era una de las prioridades del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, y debido a esto se tenía contemplado varios mecanismos para disminuir los errores que se presentaban en el procedimiento de seguimientos como lo eran las alertas que generaba el sistema cuando existían atrasos en las gestiones, el sistema de supervisión por parte de los coordinadores y Asistentes Técnicos en revisión de la documentación y el sistema Gerencial en revisiones frecuentes de temáticas y riesgos que se mostraban en los seguimientos.

Como se ha mencionado anteriormente la información era revisada y analizada por los coordinadores, Asistentes Técnicas y Gerencia de Área; asimismo, el Área de Seguimiento para la Mejora Pública se procuraba cumplir en plazo con lo requerido a sus lineamientos de seguimiento y criterios de calidad los cuales eran los procedimientos establecidos para el cumplimiento.

➤ **Supervisión**

En este quinto elemento los entrevistados indicaron que dentro de sus coordinaciones a seguimientos no se manejaban expedientes paralelos y esto se podía visualizar como una buena práctica en los expedientes, debido a que se podían asegurar de que, en un solo expediente digital, el cual estaba en el sistema SIGED, fuera la única herramienta documental para almacenar la información, se podía mitigar riesgos de pérdida de información o no adjuntar la información al expediente del sistema SIGED.

Otras de las acciones con respecto al control interno de la información en relación a la descarga de documentación era eliminarla de la papelera de reciclaje; sin embargo, esta acción no todos los entrevistados la realizan debido a esto era conveniente realizar la divulgación de un boletín recordando a las personas funcionarias la importancia de mantener la carpeta de descargas para minimizar el riesgo de tener información confidencial o algún otro documento de un seguimiento con temática compleja.

Respecto a las evaluaciones, por parte de la Auditoría Interna no se realizaban periódicamente revisiones en el control interno del Área de Seguimiento para la Mejora Pública; sin embargo, el accionar de la revisión de expedientes digitales se estaba por implementar en el mes de junio del 2023 con el propósito de revisar cómo se encontraban conformados estos expedientes digitales según los coordinadores de los seguimientos, esto podía aportar una variedad de mejoras de acuerdo con lo que se debía revelar de las revisiones.

5.2.2 Proceso

Existen procesos importantes los cuales iban asociados a sistemas institucionales, plan estratégico y objetivos propiamente del Área de Seguimiento para la Mejora Pública y los que eran fundamentales para las gestiones que se realizaban de acuerdo a los seguimientos.

Uno de los procesos importantes era la evaluación a las personas funcionarias, en la que se reflejaban los cuatro componentes (Cumplimiento a disposiciones, calidad del expediente, competencias y cohesión a nivel institucional). Este proceso hacía referencia a la parte laboral que ejercida por las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública pero también aportaba al bienestar emocional de éstas; se realizaban retroalimentaciones 2 veces al año en las cuales se analizaba mejoras que ellas podían realizar de acuerdo con sus capacidades, toda esa información quedaba documentada en el sistema de gestión de desempeño y podía ser visualizada por la Gerencia de Área y la persona funcionaria a quien se realizó la evaluación.

Este proceso de evaluación del desempeño era importante para toda persona funcionaria, más allá de ser evaluados, era una forma de visualizar cómo estaban generando valor público en sus funciones, además, de contar con un elemento importante como lo era el bienestar emocional del trabajador desde la manera virtual o presencial con diversas actividades de integración.

Acorde a lo indicado por los entrevistados con respecto a los procesos se vio que la revisión de expedientes era fundamental, e iba ligado con los criterios de calidad y lineamientos; sin embargo, se percibió varias debilidades en ese control interno que se gestionaba. Todo documento que se emitía contaba con la revisión de coordinador, Asistente Técnico y en su debido caso con la Gerencia, el expediente debía ser organizado y foliado, antes de cerrar ese proceso los coordinadores debían completar un formulario verificando que todos los documentos que se indicaban en el formulario estuvieran dentro del expediente digital y posteriormente se podía proceder a cerrar el seguimiento.

Se encontraron como debilidades del proceso de expedientes digitales:

1. Se parte de la confianza en el coordinador con respecto a la verificación de la información de los documentos incorporados en el sistema SIGED en relación con el formulario.
2. Al cerrar el proceso no se generaba una alerta por correo electrónico, por ejemplo, dirigida hacia el coordinador, Asistentes Técnicos y secretarías para el control de las gestiones abiertas que se llevaban en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
3. No existía un control tanto para el final del cierre del seguimiento y para cada semestre, esto con el fin de verificar que el proceso del seguimiento se iba cumpliendo con lo establecido en los lineamientos de seguimiento.

En relación con lo anterior estamos evidenciando que la eficiencia de control interno con respecto a la composición de los expedientes digitales no era la más adecuada, sólo se cumplía con los estándares de calidad en la documentación y eso importante pero la conformación de toda la información dentro del expediente digital era fundamental para los cierres de seguimientos.

Por otro lado, existía otro proceso importante para la gestión del Área de Seguimiento para la Mejora Pública y el de las gestiones que estaban vencidas. Ese proceso se realizaba cuando las gestiones de los seguimientos a disposiciones estaban a días de ser vencidas, y se generaban alertas al coordinador del seguimiento para que tomara provisiones en relación con la ampliación, con la nueva fecha y justificación por medio de correo electrónico a la Asistente Técnica.

A pesar de que se generaban las alertas, se implementó un monitoreo con datos que permitía que se gestionaran con anticipación estos vencimientos y se controlaban un 90% pero estaba identificada la debilidad en ese 10% faltante que se debía controlar. La Gerencia de Área y Asistentes Técnicas debían buscar un mecanismo donde ese 10% podía ser disminuido y así evitar riesgos en las gestiones de seguimiento.

5.3 Objetivo específico 3: Plantear una propuesta del modelo de control interno referente a la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, aplicable para el primer semestre del 2024.

En este apartado, según lo recopilado en los objetivos anteriores se visualizó que se requería una alternativa para el mejoramiento del control interno en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, y que esto podía gestionarse mediante el desarrollo de un modelo, cuya propuesta desarrollaré a continuación.

Objetivo general

Construir un modelo de control interno para la documentación que mitigue el riesgo en las gestiones de seguimiento que se realizan en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, durante en el primer semestre del 2024.

Objetivos específicos

- Categorizar los elementos que configuran la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública para una mejor valoración de riesgo en los seguimientos, aplicable para el primer semestre del 2024.

- Integrar los elementos que conforman la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública para un mejor análisis y seguimiento en las gestiones que realizan con las administraciones públicas en el primer semestre del 2024.
- Identificar los ajustes a realizar en los procesos que se llevan a cabo con la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública para mejorar la labor en sus gestiones del primer semestre del 2024.

5.3.1 Tipo de modelo

Esta propuesta se va a desarrollar bajo un modelo empírico de distribución, haciendo referencia al análisis de la documentación en todo el proceso de los seguimientos que se llevan a cabo en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, de la Contraloría General de la República, generando oportunidades de mejoras desde los distintos componentes para un fin en común.

5.3.2 Elementos del modelo

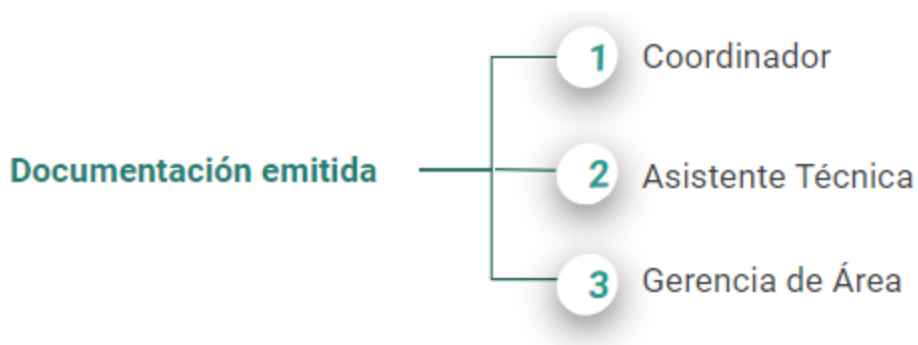
- **Documentación emitida:** es el documento que se va emitir hacia la administración sobre algún seguimiento que se está realizando en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
- **Expedientes digitales:** es el archivo con toda la documentación emitida por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública y la documentación recibida por parte de la administración en la cual se está realizando un seguimiento.
- **Carpetas de drive:** son carpetas compartidas desde la cuenta ilimitada del Área de Seguimiento para la Mejora Pública donde las personas funcionarias pueden almacenar información para el resguardo de los seguimientos que se están realizando.

5.3.3 Variables del modelo

- **Niveles de revisión:** en los niveles de revisión se mantendrá por el coordinador del seguimiento, posteriormente se analizará la Asistencia Técnica y en última instancia a la Gerencia de Área.
- **Canales de comunicación:** los canales de comunicación que se van a utilizar para este modelo de control interno en la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública serán correo electrónico institucional, formularios, reuniones virtuales o presenciales y boletines.
- **Flujos de trabajo:** los flujos de trabajo que se van a desarrollar para cada componente son los siguientes:
 - **Documentación emitida:** los responsables de crear el documento son los coordinadores de cada seguimiento, posterior en revisiones de calidad se involucrarán la Asistente Técnica y en última instancia la Gerencia de Área.

Ilustración 1

Diagrama de la documentación emitida

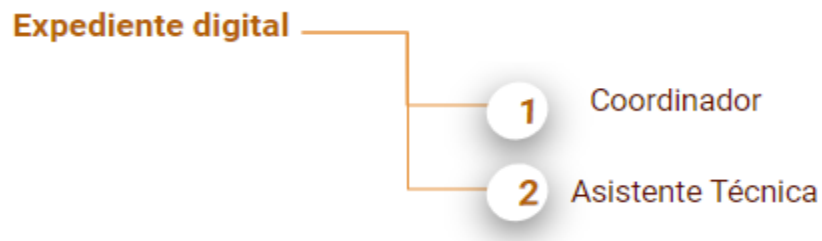


Fuente: Elaboración propia.

- **Expediente digital:** el responsable de mantener actualizado, organizado y foliado el expediente es el coordinador de cada seguimiento adicional se incorporará a la Asistente Técnica como parte del control de calidad del expediente.

Ilustración 2

Diagrama del expediente digital



Fuente: Elaboración propia.

- **Carpetas de drive:** las responsables para crear y brindar el acceso a las carpetas son las secretarías y todas las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, incorporados en las carpetas compartidas de la cuenta ilimitada como gestores de contenido.

Ilustración 3

Diagrama de las carpetas de drive



Fuente: Elaboración propia.

→ **Evaluación de desempeño:** los ajustes que se realicen en los componentes de la documentación del Área de Seguimiento para la Mejora Pública deberán contemplarse

como control de calidad de la documentación dentro de la evaluación de desempeño del 2024, con la finalidad de que las personas funcionarias se propongan cumplir con ese objetivo y de la misma manera mitigar los errores que se puedan presentar y fomentar el correcto uso de los componentes.

5.3.4 Fases del modelo

→ Planeación:

- **Documentación emitida:** Como un ajuste alterno en el proceso realizado, el coordinador debería indicar por medio de un comentario del drive en el que se comparte el oficio que va hacer tramitado a la administración la descripción del fundamento jurídico o normativa legal que sustenta dicha restricción, con el objetivo de asegurarse que:
 - a. En las revisiones todas las personas funcionarias estarán informadas de que el oficio que va a ser tramitado a la administración es de carácter confidencial.
 - b. Que las secretarías a la hora de emitir el oficio que va dirigido a la administración coloquen la justificación correcta en el sistema SIGED.
 - c. Además, quedará evidenciado en el expediente digital que si se emitió el oficio con la debida justificación legal.
 - d. Revisar las actividades que están realizando las personas funcionarias por sectores en sus gestiones con respecto a la documentación que se tramita, esto con el objetivo de analizar cuáles riesgos se pueden presentar en los seguimientos.

- e. Implementar la estandarización de todo el procedimiento de documentación para que las personas funcionarias que realizan coordinaciones puedan adquirir el conocimiento y trabajar bajo una misma línea el procedimiento de documentación; además, valorar cómo las personas funcionarias analizan los riesgos que se presentan en la documentación, con la finalidad de que posteriormente en el año 2024, puedan ajustar el procedimiento de documentación de acuerdo con el análisis que se realice respecto de los riesgos que se puedan presentar en la documentación.
 - f. En la documentación emitida el principal responsable de que todo el procedimiento que se realice con respecto a la documentación debe ser el coordinador, debido a que será el responsable de llevar a cabo el seguimiento y mantener actualizado el sistema SIGED.
-
- **Expediente digital:** A pesar de contar con los controles mencionados anteriormente, éste aún puede ser sujeto de mejoras de acuerdo con el sistema de control interno en la documentación y el proceso del expediente digital para que sea más eficiente en la gestión que se realiza por parte del SEM, debido a esto algunas de las alternativas son:
 - a. Creación e implementación por parte de las secretarías de un formulario de procesos vencidos donde se contemplará el correo electrónico institucional, nombre de la persona funcionaria, número de informe, gestión del seguimiento, nueva fecha de ampliación con fecha días hábiles,

justificación y si cuenta con el visto bueno de la Asistente Técnica, con el objetivo de realizar este trámite más eficiente y mantener un registro de las solicitudes de ampliación que se realizan. Esta información quedará recopilada en el drive de la cuenta ilimitada y de igual manera deberá ser actualizarse en el sistema SIGED una vez a la semana por las secretarías del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

- b.** Creación e implementación en el sistema SIGED de un formulario de lista de chequeo que contenga como mínimo el informe emitido por el área, oficios de remisión de informe, oficio de designación del contacto para el seguimiento y papeles de trabajo referentes a verificaciones de campo y avance de disposiciones conformando los seguimientos a principio del seguimiento y cada semestre el coordinador deberá realizar la verificación que los documentos se encuentren completos el expediente digital, con el propósito de que si un seguimiento pasa a coordinación de otra persona funcionaria, el expediente digital cuente con la verificación realizada y contemple los documentos relevantes que se determinen para este proceso y el seguimiento pueda continuar.
- c.** En acompañamiento a la guía de confidencialidad documental que se está elaborando el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en las gestiones restringidas, se debe crear un control por medio de un formulario de verificación de confidencialidad mediante la cuenta de drive, con el objetivo de mantener un control de las revisiones que se realicen acorde con la documentación y el expediente digital confidencial. En el formulario

debe incorporarse el correo electrónico y nombre de la personas funcionaria que realiza la revisión, fecha y hora de la revisión, gestión del seguimiento, consignar si toda la información será de carácter confidencial en el expediente digital y además, indicar de manera expresa si la Asistente Técnica cuenta con el conocimiento de la revisión realizada.

- d. Verificar que el formulario que se utiliza al finalizar el cierre del seguimiento se esté utilizando correctamente e incorporando en los expedientes digitales del sistema SIGED.
- **Carpetas de drive:** En este elemento se pudo analizar que no existen controles en las carpetas que se administran en el drive, si bien es cierto la información que se dan a los seguimientos en la mayoría de ocasiones son de carácter público, siempre se debe contar con este resguardo de información bajo estándares de control interno, es por esta razón que se brindarán algunos ajustes alternos para este elemento.
 - a. Debido a que las carpetas de drive se administrarán desde la cuenta ilimitada del Área de Seguimiento para la Mejora Pública por parte de las secretarías, a ellas se les va a considerar dentro de su evaluación de desempeño del 2024, la cual tendrá la revisión por parte de la Gerencia de Área, que todos los controles que se implementarán en relación con este elemento sean actualizados en el tiempo indicado.
 - b. Creación e implementación de un formulario por parte de las secretarías que administran la cuenta ilimitada con el visto bueno de la Gerencia de Área para la creación de nuevas carpetas compartidas o dar acceso a alguna carpeta ya existente, asimismo los requisitos mínimos serían correo

electrónico institucional y nombre de la persona funcionaria que solicitante de la gestión, nombre de la carpeta, indicar nombre y correo institucional de las personas funcionarias que deben incorporarse a la nueva carpeta o eliminadas de alguna carpeta ya creada, tiempo aproximado de la habilitación de la carpeta, esto con el propósito que se cuente con un control de las personas funcionarias a quienes se les brinda acceso a dichas carpetas de la cuenta ilimitada. Dichas respuestas de las solicitudes de creación y eliminación de carpetas serán gestionadas por las secretarías.

- c. Asimismo, en dicho formulario el gestor de contenido de la carpeta compartida podrá solicitar la eliminación de personas funcionarias o carpetas que ya no deban contemplar el acceso a la información que se resguarda en las carpetas de la cuenta ilimitada del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
- d. Realizar por parte de las secretarías cada semestre una revisión de las carpetas que tiene el Área de Seguimiento para la Mejora Pública donde se encuentre todas las personas funcionarias del departamento, a fin de verificar que efectivamente sólo están incorporadas las personas que laboran en el departamento.

→ Valoración:

- **Documentación emitida:** Estos ajustes en el proceso de la emisión de documentos, llevará a mitigar los errores que se puedan presentar con la documentación que se emite de carácter confidencial, además, el expediente digital contará con los documentos emitidos con su respectiva justificación de legalidad.

- **Expediente digital:** Estos ajustes en el proceso de expedientes digitales va implicar un esfuerzo mayor a los coordinadores, sin embargo, son acciones que pueden mitigar futuros riesgos en los expedientes digitales y van asegurar la integridad de los mismos.

Es importante mencionar que a las respuestas de los formularios podrán tener acceso las Asistentes Técnicas y Gerencia de Área, con el propósito de que puedan evaluar riesgos que presentan los seguimientos con respecto a controles de gestiones vencidas y realizar monitoreos a los seguimientos que cuentan con faltante de documentos dentro del expediente.

- **Carpetas de drive:** Acorde a los ajustes propuestos, la valoración de riesgos se podrán analizar en las respuestas del formulario que estarán en la cuenta ilimitada del drive y que facilitarán la visualización de accesos a carpetas y mantener la información resguardada únicamente para las personas funcionarias que realmente lo están utilizando para sus gestiones. Con esta valoración de riesgos en el formulario de acceso o eliminación de carpetas compartidas se pretende que únicamente cuentas relacionadas con la Contraloría General de la República estén vinculadas a las carpetas.

Asimismo, para revisiones las secretarías podrán dar acceso a las Asistente Técnicas y Gerencia de Área para valoraciones que deban realizar con respecto al acceso de carpetas en la cuenta ilimitada.

→ Seguimiento:

- **Documentación emitida:** En relación con el seguimiento y el aseguramiento de que la planeación en la documentación que se emitirá sea correcta se deben realizar

revisiones por parte del coordinador, Asistente Técnica y Gerencia de Área cada vez que se comparta un documento con la característica confidencial para ser tramitado en el sistema SIGED.

- **Expediente digital:** En este componente el seguimiento debe ser constante para el punto 1 en el formulario de procesos vencidos y por lo menos una vez a la semana la actualización de las ampliaciones de procesos vencidos para contar con el sistema de SIGED actualizado y el responsable de tramitar el formulario es el coordinador y de gestionarlo son las secretarias, para el punto 2 el formulario lista de chequeo debe realizarse cada semestre la revisión y actualización del formulario lista de chequeo debido a que los seguimientos siempre tienen una larga duración y los responsables serán el coordinador con el visto bueno de la Asistente Técnica y con el punto 3 con respecto a la guía de confidencialidad documental se deben revisar en el sistema SIGED y el Sistema de Seguimiento de disposiciones, recomendaciones y órdenes que la gestión del seguimiento se mantiene como de carácter confidencial, dicho control se debe realizar mensualmente en las gestiones de confidencialidad, en la misma el responsable sería el coordinador e informando a la Asistente Técnica del seguimiento.
- **Carpetas de drive:** El seguimiento de creación de carpetas compartidas y brindar el acceso para las carpetas de drive será por aparte de las secretarías debido a que ellas son las que administran la cuenta ilimitada y el seguimiento de las carpetas compartidas y será por parte de las personas funcionarias que estén incorporadas en las carpetas compartidas como gestores de contenido.

5.3.5 Limitación

En este modelo de control interno para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública la limitación más importante será la carga adicional de trabajo que se va incrementar en todas las personas funcionarias debido a que se deben realizar nuevos registros, revisiones y generar un tiempo adicional que no se está contemplando bajo el proceso que se seguía.

La propuesta del modelo de control interno en el del Área de Seguimiento para la Mejora Pública viene a aportar una mejoría en la gestión que están realizando en los seguimiento a disposiciones, y con ella se pretende contemplar eficiencia en los procesos que se realizan, eficacia en el cumplimiento de objetivos y actividades relacionadas con el seguimiento y una trazabilidad de la información en los expedientes digitales siendo el producto final que está al alcance de la ciudadanía.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

➤ **Objetivo específico 1:**

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública en su procedimiento de control interno con respecto a la documentación que manejaba en su gestión de seguimientos a disposiciones presentaba un control de calidad alto en su documentación, sin embargo, se observaron riesgos debido a que no se encontraban documentados los procedimientos que realizaban en sus gestiones. Aunado a lo anterior, existía carencias en cuanto al conocimiento de la ejecución de la documentación confidencial de algunos seguimientos que se gestionaban.

En relación con el principio de legalidad por parte del Área de Seguimiento para la Mejora Pública y la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa se mantenía una gestión orientada hacia fortalecer las normativas mediante actividades que propiciaran en las personas funcionarias el desarrollo de capacidades para ejecutar las gestiones diariamente con la finalidad de que el aporte que se incorporaba en cada producto que se emitía por parte de la entidad, asegurara el respeto al principio de legalidad.

➤ **Objetivo específico 2:**

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública en su procedimiento de control interno presentaba en relación con el trámite de la documentación, boletines informativos

con temáticas importantes para sus seguimientos, así como un sistema de evaluación de desempeño acorde con las funciones de las personas funcionarias y se percibió el apoyo por parte de la Gerencia de Área y las Asistentes Técnicas, sobre la valoración de riesgos en las temáticas que se presentaban de diversas instituciones donde se realizaban los seguimientos; sin embargo, faltaban controles más eficientes en la parte del expediente digital, y en la implementación de alguna alerta que fuera generada del sistema de SIGED para notificar al equipo de trabajo al cierre de las gestiones.

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública no había asumido que se necesitaba realizar un ajuste en los controles que se implementaban al cerrar las gestiones siendo este un factor primordial para el valor público que se generaba. Igualmente, era relevante que siguieran con las buenas prácticas sobre control interno y revisiones constantes que realizaban a la documentación, ajustando diversos controles; así se podía complementar un adecuado control interno en las gestiones de seguimiento.

➤ **Objetivo específico 3:**

Como alternativa para mejorar el control interno de la documentación del Área de Seguimiento para la Mejora Pública se consideró una propuesta para ajustar e implementar nuevos controles que faciliten mitigar riesgos que puedan presentar en las gestiones de seguimiento que realizan.

El Área de Seguimiento para la Mejora Pública realiza gestiones de capacitación o al personal y ofrece herramientas tecnológicas que pueden utilizar para el desarrollo de seguimientos y se aplican las buenas prácticas en sus procesos. La propuesta que se aporta viene a promover la mejora en los procedimientos que realizan para garantizar una eficiencia, eficacia y trazabilidad de la información de los seguimientos.

6.2 RECOMENDACIONES

➤ **Objetivo específico 1:**

- ❖ Ajustar la guía de confidencialidad para incorporar la correcta explicación de cómo proceder cuando se deba anotar la justificación legal en los documentos que se vayan a emitir en el sistema SIGED, a fin de reforzar la orientación de las personas funcionarias.
- ❖ Realizar revisiones trimestrales en los accesos de las cuentas de drive compartidas con otras personas funcionarias para fortalecer la seguridad de la información.
- ❖ Realizar capacitaciones con las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública sobre el manual del módulo de fiscalizador.
- ❖ Realizar sesiones de trabajo con las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública para fortalecer el conocimiento con respecto a los temas de confidencialidad.
- ❖ Seguir impulsando a las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública para que participen de las capacitaciones y diversas actividades que realiza la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa para el fortalecimiento de los principios de legalidad en sus gestiones administrativas.

➤ **Objetivo específico 2:**

- ❖ Programar una capacitación que contemple con detalle la explicación del procedimiento que se debe aplicar en los seguimientos a disposiciones,

considerando la participación de todas las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública.

- ❖ Crear un control de revisiones de la documentación cada semestre con el objetivo de que toda la información importante como las declaraciones de confidencialidad, documentos de prórrogas, documentos donde se informa el enlace del seguimiento con el Área de Seguimiento para la Mejora Pública, papeles de trabajo donde hacen constar las pruebas que se realizan, planes de trabajo, oficio de cierre de tablas y comunicación sean incorporados en el expediente y al cerrar el proceso de seguimiento se cuente con el expediente completo.
- ❖ Solicitar al equipo de SIGED que se incorpore en dicho el sistema, en relación con las gestiones que se van cerrando, una alerta al equipo de trabajo, con el fin de garantizar que el proceso fue cerrado correctamente.
- ❖ Mantener una comunicación constante con las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, fomentando por medio de boletines la importancia de mantener las gestiones de los seguimientos con fechas vigentes y tramitar las ampliaciones con tiempo.

➤ **Objetivo específico 3:**

- ❖ Realizar la debida divulgación de la guía de confidencialidad por medio de boletines y capacitaciones para que las personas funcionarias puedan evacuar las dudas.

- ❖ Promover a las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública la aceptación del modelo del control interno en la documentación con la finalidad de optimizar la gestión que se realiza en los seguimientos a disposiciones.

REFERENCIAS

- Ablan Bortone, N. C., & Méndez Rojas, Z. E. (2009). Los sistemas de control interno en los entes descentralizados estatales y municipales desde la perspectiva COSO. *Visión Gerencial*, 1(1), 5-17. <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545883001.pdf>
- Araya Carvajal, A. M., Chaves Delgado, P. d. I. Á., Corrales Garro, M. A., & López Martínez, K. A. (2021). *Propuesta para el fortalecimiento del sistema de control interno de la Fundación ABC basado en la Ley General de Control Interno y COSO*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica].
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/17115>
- Arias Calero, F. S., & Villavicencio Robles, L. (2018). *Emisión de criterio solicitado por Correos de Costa Rica sobre la aplicación de las buenas prácticas de COSO ERM 2017*.
https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2018/SIGYD_D_2018014055.pdf
- Arley Vargas, K. (2021). *Evaluación del sistema de control interno vigente al 30 de setiembre 2020 en la gestión de la empresa Talentum Asesores Corporativos S.A. (BG Proeza S.A.), ubicada en Santa Ana (Costa Rica), con propósitos de mejora, en apego al denominado enfoque COSO III*. [Tesina de bachillerato, Universidad Hispanoamericana].
<http://198.27.66.206:8080/xmlui/handle/123456789/6637>
- Bustillos Sequeira, W., Cascante Calvo, A., y Rayo Ruiz, T. (2015). *Fortalecimiento del Sistema de Control Interno según el marco legal de la Ley General de Control Interno y su Normativa. Caso: Unidad Administrativa del Ministerio de Educación Pública*. [Seminario de graduación, Universidad de Costa Rica].
<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/7265>

- Calderón Biramontes, A. G. (2017). *Diseño de un plan de mejora para el adecuado uso, control y gestión de las tecnologías de la información y comunicación en la Dirección General del Registro Civil de Costa Rica para el año 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Hispanoamericana]. <http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/cenit/226/Cont-HE%200166.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castromán Diz, J. L., & Porto Serantes, N. (2005). Responsabilidad social y control interno. *Revista Universo Contábil*, 1(2), 94.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=117015130007>
- Cruz Prendas, N. (2022). *Análisis de los procedimientos de control interno aplicables a la Gestión del Servicio al Cliente del Banco Nacional de Costa Rica (BNCR), basado en la metodología COSO ERM2017 durante el último trimestre del 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Hispanoamericana].
<http://13.87.204.143/xmlui/bitstream/handle/123456789/7122/CONT-0322.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Contraloría General de la República. (2020). *Informe de Auditoría de Carácter Especial sobre la Planificación y Gestión del INCOFER frente a la ley de fortalecimiento del instituto, No. 9366 del 26 de junio de 2016*
https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2020/SIGYD_D/SIGYD_D_2020015655.pdf
- Contraloría General de la República. (s.f.). *Acerca de la CGR - CGR / Costa Rica*. Contraloría General de la República. <https://www.cgr.go.cr/01-cgr-transp/acerca-cgr.html>

Contraloría General de la República. (s.f.). *Auditoría - CGR / Costa Rica*. Contraloría General de la República. <https://www.cgr.go.cr/03-documentos/normativa/auditoria.html>

Contraloría General de la República. (s.f.). *Estructura organizacional - Área de Seguimiento para la Mejora Pública - CGR / Costa Rica*. Contraloría General de la República. <https://www.cgr.go.cr/01-cgr-transp/organigrama/dfoe/areas/seguimiento-mp.html>

Contraloría General de Cuentas. (2006). *Marco conceptual control interno gubernamental*. <https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2018/02/MARCO-CONCEPTUAL-DE-CONTROL-INTERNO-GUBERNAMENTAL.pdf>

Contraloría General de Cuentas. (2006). *Normas generales de control interno gubernamental*. <https://www.contraloria.gob.gt/wp-content/uploads/2018/02/NORMAS-GENERALES-DE-CONTROL-INTERNO-GUBERNAMENTAL.pdf>

Contraloría General de la República. (2009). *Normas de control interno para el Sector Público*. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/control-interno/nci-publico-2-2009-co-dfoe-n.pdf>

Contraloría General de la República. (2016). *Plan Estratégico Institucional 2013-2020 CGR - Reformulado*. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/cgr-transp/planes-politicas/plan-estrategico/pei-2013-2020-reformulado.pdf>

Contraloría General de la República. (2022). *Memoria Anual 2021*. <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/publicaciones-cgr/memoria-anual/2021/ma2021-il.pdf>

Contraloría General de la República. (2021). *Solicitud de criterio sobre alcances de confidencialidad de las investigaciones de las Auditorías Internas*. https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2021/SIGYD_D/SIGYD_D_2021010812.pdf

Contraloría General de la República. (2018). *Emisión de criterio solicitado por Correos de Costa Rica sobre la aplicación de las buenas prácticas de COSO ERM 2017.*

https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2018/SIGYD_D_2018014055.pdf

Contraloría General de la República. (2019). *Opinión sobre el proyecto de ley denominado “Fortalecimiento de la metodología de fiscalización de las Auditorías Internas de las entidades y/o instituciones del sector público, mediante la reforma parcial de la Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio del 2002 y sus reformas”, correspondiente al expediente legislativo N.° 21.337.*

https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docs_cgr/2019/SIGYD_D_2019016338.pdf

Coto Pérez, C., Chacón Meza, A., Olivas Alguera, B., y Salas Blanco, D. (2014). *Análisis del modelo de autoevaluación del sistema de control interno. Caso: Ministerio de Cultura y Juventud.* [Seminario de graduación, Universidad de Costa Rica].

<http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/2895>

Guerra de Sousa, R., Azevedo Santos Souto, S. D., y Moreira Nicolau, A. (2017). Em um mundo de incertezas: um survey sobre controle interno em uma perspectiva pública e privada. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, 14(31), 155-176.

<https://doi.org/10.5007/2175-8069.2017v14n31p155>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *CUESTIONARIO DE AUTOEVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.*

https://sc.inegi.org.mx/repositorioNormateca/Oci2_27Nov14.pdf

Ley 8422 de 2004. Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública. 22 de mayo de 1996. D.O. No.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=53738&nValor3=90841&strTipM=TC

Ley 8292 de 2002. Ley General de Control Interno. 04 de septiembre de 2002. D.O.No.

https://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=49185&nValor3=52569&strTipM=T

López Jara, A., y Cañizares Roig, M. (2018). El control interno en el sector público ecuatoriano.

Caso de Estudio: gobiernos autónomos descentralizados cantonales de Morona Santiago.

Cofín Habana, 12(2), 51-72. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n2/cofin04218.pdf>

Procuraduría General de la República. (2011). *Conceptos basicos sobre control interno*

https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf

Resolución R-DC-22-2020 de 2020 [Contraloría General de la República]. “Lineamientos para el trámite de documentos ante la Contraloría General de la República” 30 de marzo de 2020.

<https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/normativa/r-dc-22-2020-tramite-documentos.pdf>

Sistema Costarricense de Información Jurídica. (18 de septiembre de 2000). *Opinión Jurídica* 103-J

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/pronunciamiento/pro_ficha.aspx?param1=PRD¶m6=1&nDictamen=8653&strTipM=T

Vinueza Franco, J. I. (2021). *La optimización y el control interno en el uso de los recursos públicos en la mejora de la gestión administrativa*. [Maestría, Universidad Estatal de Milagro].

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5752/1/ARTICULO%20JOHANA%20VINUEZA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1.

Cuadros informativos

Caracterización del tipo de muestra

Puesto	Cantidad	Género	Edad	Etnia	Grado Académico
Gerencia de Área	1	Masculino	30-40 años	Costarricense	Maestría
Asistente Técnico	1	Femenino	30-50 años	Costarricense	Licenciatura/ Maestría
Fiscalizador	1	Femenino	30-60 años	Costarricense	Licenciatura
Fiscalizador Asociado	1	Femenino	30-50 años	Costarricense	Licenciatura
Fiscalizador Asistente	1	Femenino	30-40 años	Costarricense	Bachillerato

Criterios de inclusión y de exclusión

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Gerente de Área	Gerente de Área con menos de 6 meses en el puesto.
Fiscalizadores	Fiscalizadores con menos de un año como coordinadores de seguimiento de disposiciones.
Fiscalizadores Asociados	Fiscalizadores asociados con menos de un año en su puesto.
Fiscalizador Asistente	Fiscalizador asistente con menos de 3 seguimiento de disposiciones asignadas.

Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional
<p>Investigar los procedimientos de control interno que conlleva la documentación que se maneja en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, durante el segundo semestre del año 2022.</p>	<p>Procedimientos de control interno</p>	<p>Un procedimiento para el control interno de la documentación era definido por las máximas autoridades de una entidad, para resguardar la seguridad y mitigar los riesgos de la información que se desarrollaba en la entidad, con el fin de cumplir con los objetivos de la institución.</p>	<p>Los procedimientos de documentación respecto de la documentación consideran los manuales que integran las políticas y procedimientos, autorizaciones, aprobaciones, respaldos e informes que se emitan periódicamente.</p>

	Documentación	En la resolución R-DC-72-2020 (2020) sobre el trámite de la documentación para la Contraloría General de la República, indicó los lineamientos para el trámite de documentos ante la CGR en los cuales se mencionó que todo documento que fuera dirigido para la entidad debía ser tramitado por la Plataforma de Servicios, ya fuera de forma digital o física.	Se entiende como documentación a la serie de documentos, en este caso oficiales, que permiten atestiguar o respaldar las labores realizadas.
	Principio de legalidad	Referencia a los actos que la administración debía cumplir en sus gestiones administrativas, las cuales estaban escritas y reguladas por la Constitución, leyes y normativas del país.	El principio de legalidad presupone que la ley prevalece sobre cualquier actividad o función

			realizada en el sector público.
Determinar el cumplimiento de los procesos que lleva el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, con relación al control interno, en el segundo semestre del año 2022.	Control interno	El control interno se aplica a toda la organización, en cada nivel y unidad, a todos los miembros de la organización - todas las personas que integran la organización deben tomar conciencia de la necesidad de evaluar los riesgos y aplicar controles. Castromán y Porto (2005)	El control interno comprende las acciones, normas, políticas y métodos establecidos por la entidad para gestionar los riesgos en su entorno.
	Procesos	El conjunto de actividades que realizaban las personas funcionarias en simultáneo con herramientas para el desarrollo de acciones las cuales lograban cumplir con	Un proceso considera que una mezcla de acciones que se ejecuta de manera

		los objetivos previamente propuesto por la institución.	secuencial, permite el cumplimiento de las gestiones en los seguimientos de disposiciones.
Plantear una propuesta del modelo de control interno referente a la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República, aplicable para el primer semestre del 2024.	Documentación	En la resolución R-DC-72-2020 (2020) sobre el trámite de la documentación para la Contraloría General de la República, indicó los lineamientos para el trámite de documentos ante la CGR en los cuales se mencionó que todo documento que fuera dirigido para la entidad debía ser tramitado por la Plataforma de Servicios, ya fuera de forma digital o física.	La propuesta se incorporó en el capítulo de Discusión, donde se trazó el proyecto a llevar a cabo en CGR, como modelo de control interno referente a la documentación que resguarda y emite el Área de Seguimiento

			para la Mejora Pública.
--	--	--	-------------------------

Anexo 2.

Guía de entrevista para personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública

Objetivo 1

Variable	Pregunta	Entrevistado
Procedimiento de control interno	Describa el procedimiento de control interno que se llevan a cabo en relación con la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública	S01-S02-S03-S04-S05
	¿Cuáles son los elementos de los sistemas utilizados por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública que garantizan la confiabilidad y trazabilidad en la información que resguardan?	
	¿De qué manera se documenta el procedimiento de control interno ?	S01-S02
	¿Cómo se ha evaluado el cumplimiento de ese procedimiento en otras ocasiones?	
	Describa los controles que se han definidos para la asignación de funcionarios a las gestiones de seguimiento a disposiciones	
	¿El procedimiento de control interno fue comunicado a todos los funcionarios del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	S01
	¿Qué documentos se emiten en el proceso de seguimientos a disposiciones?	S03-S04-S05
	¿Qué sucede si en la gestión de seguimiento a disposiciones se determinan eventuales riesgos en relación con algunas disposiciones que se han	

	emitido?	
Variable	Pregunta	Entrevistado
Documentación	Indique cuáles son las posibilidades de escape en el riesgo de información en los sistemas que utiliza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública	S01-S02-S03-S04-S05
	¿Existe un manual del proceso de emisión de documentos? ¿Se encuentra actualizado?	
	¿Cuál es el procedimiento cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial?	S02-S03-S04-S05
	¿De qué forma se resguarda la información que ingresa y emite el fiscalizador en su usuario?	
	¿Cuál es el análisis y la frecuencia que se realiza en la evaluación de riesgos que presenta la información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	
	¿Cómo se resguarda la información de las carpetas que se brinda acceso por el drive de la cuenta ilimitada después de ser analizada? ¿Se mantienen bitácoras de acceso a esa información?	S03-S04-S05
	¿Considera que el manual del SIGED en el módulo fiscalizador es eficiente para la gestión que realizan?	
	¿A quién se le realiza la consulta cuando se presenta algún inconveniente en el procedimiento de emisión de documentos?	
Variable	Pregunta	Entrevistado
Principios de legalidad	¿Cuál es el análisis y acción que realiza el Área de Seguimiento de la Mejora Pública para comprobar que ejecutan correctamente la Ley de Control interno en sus gestiones diarias?	S01-S02
	¿Con qué regularidad se divulgan las leyes y normativas en función del desarrollo del control interno, en la CGR?	S01
	¿Cuáles acciones realiza la DFOE para fortalecer el conocimiento de los principios de legalidad?	
	¿Cuáles directrices se han generado para que se cumpla el principio de legalidad en relación con los seguimientos que realiza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	S01-S02-S03-S04-S05

	Indique cuál es la justificación legal que se coloca en el SIGED cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial	S03-S04-S05
--	---	--------------------

Objetivo 2

Variable	Pregunta	Entrevistado	
Control interno	Al asignar los procesos de seguimiento a disposiciones, ¿cómo se valida que las personas funcionarias del equipo sean incorporadas correctamente?	S02-S03-S04-S05	
	De los 5 componentes que conforman COSO, cuál es el componente que debería reforzar más el Área de Seguimiento para la Mejora Pública. Explique su respuesta.		
		Pregunta	Entrevistado
	¿Con cuánta frecuencia se realiza el cambio de contraseñas de los sistemas institucionales y computadoras?	S01-S02-S03-S04-S05	
	¿Se encuentra firmada e incorporada en su expediente una carta de compromiso de las personas funcionarias, en relación con el código de conducta ética de la Contraloría General de la República?		
		Pregunta	Entrevistado
	¿Cuál es el medio utilizado para recibir la documentación por parte de las administraciones en las que se están realizando los seguimientos a disposiciones? (Opciones: Siged, Correo electrónico institucional, Otro: indicar)	S03-S04-S05	
		Pregunta	Entrevistado
	¿Cómo promueve el Área de Seguimiento para la Mejora Pública el correcto proceso del control interno en sus gestiones?	S01	
	Ambiente de control		
		Pregunta	Entrevistado
	¿De qué manera por parte de los jefes de CGR se ha promovido la adherencia a los valores éticos y la integridad para el fortalecimiento de la gestión administrativa realizada por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	S01	

Pregunta	Entrevistado
¿Se han realizado evaluaciones a las funciones realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública? ¿Qué decisiones se han tomado en función de los objetivos institucionales para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública como producto de esas evaluaciones?	S01-S02
Pregunta	S01-S02
¿Permite la estructura administrativa del CGR una comunicación eficiente respecto de las labores realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	S01-S02-S03-S04-S05
Valoración de riesgo	
Pregunta	Entrevistado
¿De qué manera se identifican y analizan los riesgos que se presentarán en las metas del SEM?	S01-S02
Pregunta	Entrevistado
¿De qué manera se valoran las medidas que se pueden ajustar para el desarrollo del sistema de valoración de riesgos en el SEM?	S01
¿Se han planteado procedimientos que disminuyeran los riesgos en la entidad, respecto de las labores realizadas por el SEM?	
Actividades de control	
Pregunta	Entrevistado
¿Cómo se encuentra sustentado y se divulga la documentación actualizada sobre el sistema de control interno respecto del proceso realizado en el SEM?	S01
Pregunta	Entrevistado
¿De qué manera se comparan los documentos procesados en el SEM contra otras fuentes para realizar verificaciones de que se ha cumplido con la labor del SEM?	S02-S03-S04-S05
Pregunta	Entrevistado
¿Se realizan revisiones periódicas en los sistemas de información institucional para establecer sus respectivos controles de cumplimiento en el control interno de la documentación? ¿Con qué regularidad se realizan esas revisiones?	S01-S02-S03-S04-S05

Información y comunicación		
	Pregunta	Entrevistado
	¿Se cuenta en el SEM con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna en relación con la documentación que se maneja?	S01-S02
	Pregunta	Entrevistado
	¿De qué manera se garantiza que la información sea comunicada a la administración activa de la CGR para su comunicación externa, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, incluidas las de control interno por parte del SEM?	S01-S02-S03-S04-S05
	¿Cuáles políticas y procedimientos se encuentran definidos para garantizar el resguardo de la información durante los procesos realizados en el SEM?	
	Pregunta	Entrevistado
	¿Cuáles son las estrategias establecidas en el SEM para armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales?	S01
Supervisión		
	Pregunta	Entrevistado
	¿Cuáles son las acciones de control y prevención por parte de los funcionarios responsables del SEM que se llevan a cabo respecto de la documentación que se maneja? ¿Con qué periodicidad se realizan esas acciones?	S02-S03-S04-S05
	Pregunta	Entrevistado
	¿Se realizan autoevaluaciones del sistema de control interno en el SEM?	S01
	¿Se han realizado evaluaciones respecto de los procesos realizados por el SEM por parte de la Auditoría Interna?	
Variable	Pregunta	Entrevistado
Procesos	¿Cómo se evalúa a las personas funcionarias en el cumplimiento de los procesos en sus gestiones a los seguimientos de disposiciones?	S01-S02
	Pregunta	Entrevistado
	¿Cómo se comunica a la gerencia del área los riesgos que presentan los procesos en las gestiones?	S01

¿Cómo se asegura la gerencia que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos?	
¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de las personas funcionarias en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública ?	
Pregunta	Entrevistado
¿Existe un flujo de comunicación asertiva entre los fiscalizadores y gerencia?	S02-S03-S04-S05
Pregunta	Entrevistado
¿Cómo puede asegurar que el proceso de control interno es eficiente en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	S01-S02-S03-S04-S05
¿Cuál es el proceso y control que llevan las gestiones que se encuentran con fechas vencidas?	

Anexo 3.

Sistematización de las respuestas obtenidos por parte de las personas funcionarias del Área de Seguimiento para la Mejora Pública

Preguntas de procedimiento de control interno

Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
Describa el procedimiento de control interno que se llevan a cabo en relación con la documentación en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública	Los controles que se realizaban en la información que se emitía eran revisados por el coordinador, luego por el supervisor y posterior gerencia. No son controles documentados. En cuanto a la documentación recibida, la recibe la secretaria en el sistema, se pasaba a análisis previo del coordinador, asistente	El procedimiento de calidad para la emisión de documentación se realizaba por el coordinador del seguimiento. La documentación ingresaba por plataforma y ellos eran los encargados de subirla al sistema y enviarla al área que correspondiera para asociarla

	técnico y gerencia y finalmente se asignaba a la gestión correspondiente.	al expediente digital.
¿Cuáles son los elementos de los sistemas utilizados por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública que garantizan la confiabilidad y trazabilidad en la información que resguardan?	Toda la información es de carácter público, exceptuando alguna que sea de corte confidencial, esta era resguardada y solo el equipo de seguimiento tenía acceso a dicha información. Cada movimiento que se realizaba en el sistema quedaba anotado en una bitácora.	Cuando la documentación era confidencial se le agregaba una justificación legal en el sistema. La documentación debía ser organizada y foliada en el expediente.
Pregunta	S01-S02	
¿De qué manera se documenta el procedimiento de control interno?	Se contaba con un sistema donde se registraban todas las acciones además de carpetas donde se guardaban los documentos emitidos.	
¿Cómo se ha evaluado el cumplimiento de ese procedimiento en otras ocasiones?	Se han realizado evaluaciones en los controles de calidad en la documentación con frecuencia sin embargo es responsabilidad de cada coordinador que el expediente esté completo.	
Describe los controles que se han definidos para la asignación de funcionarios a las gestiones de seguimiento a disposiciones	<ul style="list-style-type: none"> ● Experiencia técnica. ● Cargas de trabajo. ● Competencias blandas. ● Debe ser Fiscalizador. ● Debe contar con claridad en el proceso. 	
Pregunta	S01	

¿El procedimiento de control interno fue comunicado a todos los funcionarios del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Si, cada que se realizaban modificaciones se comunicaba al Área de Seguimiento para la Mejora Pública.
Pregunta	S03-S04-S05
¿Qué documentos se emiten en el proceso de seguimientos a disposiciones?	Solicitudes de información, comunicación de resultados, acuse de recibido, vencimientos de disposiciones, prórrogas, información complementaria, reiteraciones, oficios de jerarcas.
¿Qué sucede si en la gestión de seguimiento a disposiciones se determinan eventuales riesgos en relación con algunas disposiciones que se han emitido?	Dependiendo del riesgo se elevaba al coordinador del sector, asistente técnico y en última instancia al gerente de área.

Preguntas de documentación

Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
Indique cuáles son las posibilidades de escape en el riesgo de información en los sistemas que utiliza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública	Toda la información era de carácter público, exceptuando algunos seguimientos confidenciales, los cuales se debían resguardar, no compartir con otras personas funcionarias.	Hackeos a los sistemas de la CGR.
¿Existe un manual del proceso de emisión de documentos? ¿Se encuentra actualizado?	No saben.	No existe, pero en los Criterios de Calidad se contempla el orden y como se debían emitir los documentos.
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿Cuál es el procedimiento cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial?	Las secretarías realizaban el ajuste en el sistema cuando se emitía documentos confidenciales.	Se debía agregar la justificación de confidencialidad en el sistema.

Pregunta	S03-S04-S05
¿De qué forma se resguarda la información que ingresa y emite el fiscalizador en su usuario?	Toda la información que se emitía se resguardaba en el sistema y en copiadore del drive de la cuenta ilimitada.
¿Cuál es el análisis y la frecuencia que se realiza en la evaluación de riesgos que presenta la información del Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Los documentos públicos los podía visualizar cualquier persona funcionaria desde el sistema SIGED. Los riesgos se analizan de acuerdo a la temática de cada seguimiento y la frecuencia conforme va ingresando y documentando la información.
¿Cómo se resguarda la información de las carpetas que se brinda acceso por el drive de la cuenta ilimitada después de ser analizada? ¿Se mantienen bitácoras de acceso a esa información?	Los documentos emitidos se subían a la carpeta de copiadore del año, no se cuenta con bitácoras en esta carpeta. La cuenta de la ilimitada del área es utilizada para no consumir el espacio del drive de la cuenta personal institucional.
¿Considera que el manual del SIGED en el módulo fiscalizador es eficiente para la gestión que realizan?	No lo utilizan con regularidad.
¿A quién se le realiza la consulta cuando se presenta algún inconveniente en el procedimiento de emisión de documentos?	A las secretarías, equipo SIGED y Unidad de Tecnología de la Información (UTI).

Preguntas de principios de legalidad

Pregunta	S01-S02
----------	---------

¿Cuál es el análisis y acción que realiza el Área de Seguimiento de la Mejora Pública para comprobar que ejecutan correctamente la Ley de Control interno en sus gestiones diarias?	Se cuentan con controles de calidad en la documentación por parte de coordinadores, Asistentes Técnicos y Gerencia de Área, además, en el sistema debía quedar documentada toda la información respecto al seguimiento a disposición.
Pregunta	S01
¿Con qué regularidad se divulgan las leyes y normativas en función del desarrollo del control interno, en la CGR?	La frecuencia de lo oficial es cada 2 años, en relación a la práctica se van realizando otros cambios conforme vayan saliendo cambios a lo interno para mejoras.
¿Cuáles acciones realiza la DFOE para fortalecer el conocimiento de los principios de legalidad?	Charlas, USULE, Webinars, actualizaciones en los planes de trabajo.
Pregunta	S01-S02-S03-S04-S05
¿Cuáles directrices se han generado para que se cumpla el principio de legalidad en relación con los seguimientos que realiza el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Criterios de calidad y lineamientos de seguimiento
Pregunta	S03-S04-S05
Indique cuál es la justificación legal que se coloca en el SIGED cuando la documentación que se emite es de carácter confidencial	La justificación legal debía ser brindada por la administración y en algunas ocasiones se valoraba con los abogados del área.

Preguntas de control interno

Pregunta	S02	S03-S04-S05
-----------------	------------	--------------------

Al asignar los procesos de seguimiento a disposiciones, ¿cómo se valida que las personas funcionarias del equipo sean incorporadas correctamente?	Al equipo le llega a cada uno cuando se los están incorporando con una alerta al correo institucional.	Por medio del equipo de trabajo de la gestión y en el Plan Operativo Anual (PAO).
De los 5 componentes que conforman COSO, cuál es el componente que debería reforzar más el Área de Seguimiento para la Mejora Pública.	Actividad de control.	Valoración de riesgo.
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Con cuánta frecuencia se realiza el cambio de contraseñas de los sistemas institucionales y computadoras?	Cada 3 meses se realiza el cambio de ambas contraseñas.	Cada 3 meses.
¿Se encuentra firmada e incorporada en su expediente una carta de compromiso de las personas funcionarias, en relación con el código de conducta ética de la Contraloría General de la República?	Si.	Si, en el sistema de Potencial Humano se puede visualizar en el expediente.
Pregunta	S03-S04-S05	
¿Cuál es el medio utilizado para recibir la documentación por parte de las administraciones en las que se están realizando los seguimientos a disposiciones?	Toda información ingresa por la cuenta oficial de la Contraloría General de la República donde se le brinda un número de ingreso. Reciben en algunos casos información al correo institucional pero las personas funcionarias la cargan al sistema SIGED como adjunto.	
Pregunta	S01	
¿Cómo promueve el Área de Seguimiento para la Mejora Pública el correcto proceso del control interno en sus	En el último año se han realizado implementaciones en valoración de riesgos, revisiones en controles de carpetas con información, se emiten boletines para el SEM con respecto al mecanismo de resguardo de información.	

gestiones?	
------------	--

Preguntas de ambiente de control

Ambiente de control		
Pregunta	S01	
¿De qué manera por parte de los jefes de CGR se ha promovido la adherencia a los valores éticos y la integridad para el fortalecimiento de la gestión administrativa realizada por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	El tema de conducta ética es un tema fundamental para la Contraloría General de la República, la misma emitió en el 2021 su Código de Conducta Ética. No se refleja como una oportunidad de mejora porque si se trabaja a nivel institucional.	
Pregunta	S01-S02	
¿Se han realizado evaluaciones a las funciones realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública? ¿Qué decisiones se han tomado en función de los objetivos institucionales para el Área de Seguimiento para la Mejora Pública como producto de esas evaluaciones?	Si, se realizan en función de: <ul style="list-style-type: none"> 5. La gestión para resultados directos. 6. El avance en competencias. 7. El elemento de bienestar emocional. 8. La cohesión con la organización en los procesos. En revisión de pares se analiza la conformación de los expedientes digitales.	
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Permite la estructura administrativa del CGR una comunicación eficiente respecto de las labores realizadas por el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Si, tenemos apoyo de otras áreas de la CGR como: <ul style="list-style-type: none"> 4. USI 5. Gestión administrativa 6. UTI 	Si, en el SEM existe una comunicación ascendente.

Preguntas de valoración de riesgo

Valoración de riesgo	
Pregunta	S01-S02
¿De qué manera se identifican y analizan los riesgos que se presentarán en las metas del SEM?	Gerente y Asistente Técnicas realizan evaluaciones con respecto a las gestiones en proceso sobre las metas establecidas en el Plan Estratégico.
Pregunta	S01
¿De qué manera se valoran las medidas que se pueden ajustar para el desarrollo del sistema de valoración de riesgos en el SEM?	No tienen mecanismos continuos de valoración de las medidas para mitigar riesgos.
¿Se han planteado procedimientos que disminuyeran los riesgos en la entidad, respecto de las labores realizadas por el SEM?	Si, procedimiento de cómo gestionar un seguimiento y de valor público.

Preguntas de actividad de control

Actividades de control		
Pregunta	S01	
¿Cómo se encuentra sustentado y se divulga la documentación actualizada sobre el sistema de control interno respecto del proceso realizado en el SEM?	La última versión fue en el 2018, en este momento se está viendo impactada por un cambio de modelo actualizado.	
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿De qué manera se comparan los documentos procesados en el SEM contra otras fuentes para realizar verificaciones de que se ha cumplido con la labor del SEM?	Corresponde más al coordinador de cada proceso esas revisiones.	Criterios de calidad, informes similares de diferentes instituciones, revisiones de coordinadores con respecto a la documentación.
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05

¿Se realizan revisiones periódicas en los sistemas de información institucional para establecer sus respectivos controles de cumplimiento en el control interno de la documentación? ¿Con qué regularidad se realizan esas revisiones?	El monitoreo de SEM se realiza por un tema de riesgos o un tema circunstancial.	La UTI realiza revisiones periódicas en mantenimiento de sistemas institucionales.
--	---	--

Preguntas de información y comunicación

Información y comunicación		
Pregunta	S01-S02	
¿Se cuenta en el SEM con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna en relación con la documentación que se maneja?	Si, el sistema SIGED cuenta con esa facilidad de cargar toda la información por parte del coordinador.	
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿De qué manera se garantiza que la información sea comunicada a la administración activa de la CGR para su comunicación externa, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de las responsabilidades, incluidas las de control interno por parte del SEM?	<p>Tenemos 3 mecanismos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. El sistema alerta cuando se atrasan. 5. El sistema de supervisión por parte de los Ats y coordinadores de sector. 6. El sistema ya Gerencial en el cual se está monitoreando con frecuencia las temáticas. 	El Fiscalizador es responsable de la documentación emitida como recibida, existen controles de calidad de la documentación y en los criterios de calidad se encuentran definidos los plazos.
¿Cuáles políticas y procedimientos se encuentran definidos para garantizar el resguardo de la información durante los procesos	Criterios de calidad, lineamientos de seguimiento	Criterios de calidad, lineamientos de seguimiento y actualmente trabaja en una guía de confidencialidad.

realizados en el SEM?		
Pregunta	S01	
¿Cuáles son las estrategias establecidas en el SEM para armonizar los sistemas de información con los objetivos institucionales?	El sistema está diseñado para dar un seguimiento al cumplimiento de las disposiciones y los objetivos institucionales están direccionados a la medición de valor público.	

Preguntas de supervisión

Supervisión		
Pregunta	S02-S03-S04-S05	
¿Cuáles son las acciones de control y prevención por parte de los funcionarios responsables del SEM que se llevan a cabo respecto de la documentación que se maneja?	No llevan expedientes paralelos, elimina la papelera de reciclaje periódicamente, en los escritorios de la computadora no manejan información.	
Pregunta	S01	
¿Se realizan autoevaluaciones del sistema de control interno en el SEM?	Si.	
¿Se han realizado evaluaciones respecto de los procesos realizados por el SEM por parte de la Auditoría Interna?	En los últimos 2 años no se han realizado evaluaciones por la Auditoría Interna.	

Preguntas de proceso

Pregunta	S01-S02	
¿Cómo se evalúa a las personas funcionarias en el cumplimiento de los procesos en sus gestiones a los	Se evalúa de acuerdo a la evaluación de desempeño anual, la cual compone 4 componentes: 5. Cumplimiento de disposiciones. 6. Calidad del expediente.	

seguimientos de disposiciones?	7. Competencias. 8. Cohesión a nivel organizacional.	
Pregunta	S01	
¿Cómo se asegura la gerencia que sean atendidas las recomendaciones en materia de control interno, emitidas por entes externos o internos?	No se han indicado recomendaciones por parte de externos e internos, si se están trabajando en cambios para mejorar la labor del SEM.	
¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de las personas funcionarias en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Si, en el nivel laboral en nuestro reglamento autónomo y a nivel técnico en los lineamientos.	
Pregunta	S02	S03-S04-S05
¿Existe un flujo de comunicación asertiva entre los fiscalizadores y gerencia?	Si, los canales de comunicación están abiertos siempre.	Si
Pregunta	S01-S02	S03-S04-S05
¿Cómo puede asegurar que el proceso de control interno es eficiente en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública?	Es eficiente con respecto a la calidad, pero con respecto al costo de los seguimientos no.	No están seguras si es eficiente, sin embargo, controlando los riesgos y va implícito en cada coordinador de los seguimientos.
¿Cuál es el proceso y control que llevan las gestiones que se encuentran con fechas vencidas?	Nuestro sistema SIGED gestiona todo lo que está próximo a vencer por medio de alertas automáticas.	Siempre se genera una alerta cuando está por vencer, vencido para que se proceda con la ampliación.

Anexo 4.

Declaración Jurada

Yo, Mariel Fonseca Gutiérrez, mayor de edad, cédula de identidad número 4-0217-0316, en condición de egresada de la carrera de Contaduría Pública de la Universidad Hispanoamericana, y advertida de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado **"Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022"** es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, el 19 de junio del año 2023.



Mariel Fonseca Gutiérrez

Cédula de identidad: 4-0217-0316

Anexo 5.

Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022

Nombre de la persona participante: Hazel Mena Monge

Nombre de la persona investigadora: Mariel Fonseca Gutiérrez

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: 8577-8257, mariel.fonseca@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Victoria Rojas Meneses

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca de la valoración y aplicación del proceso del sistema de control interno que ejerce en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento a disposiciones debido a la trascendencia que tiene la Contraloría General de la República en la ciudadanía.

Se ha tenido la colaboración por parte de la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, todos anuentes en la participación de las entrevistas abiertas que se van a realizar.

El instrumento se aplicará por Google Meet en convocatorias de 1 hora, en las cuales se realizarán grabaciones de audio, a fin de recopilar anotaciones posterior a la reunión además, al concluir dicha investigación las grabaciones serán eliminadas.

Firmado digitalmente por HAZEL MENA MONGE
Fecha: 2023-05-12 13:31

Firma de la persona participante: _____

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El riesgo que se puede presentar es la pérdida de privacidad en el nombre del área, sin embargo los nombres de las personas a las que se les aplicará la encuesta será confidencial.

En beneficio al Área de Seguimiento para la Mejora Pública se suministrará una propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno en sus gestiones de seguimiento a disposiciones.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es de carácter voluntario y pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

La investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirá los datos utilizados a futuro para publicaciones u otras participaciones.

Las personas encargadas de la revisión de las evidencias serán delegados por la Universidad Hispanoamericana para la verificación de los procedimientos requeridos para la investigación.

Es importante tomar en cuenta que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: Firmado digitalmente por HAZEL
MENA MONGE
Fecha: 2023-05-12 13:30

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Firmado digitalmente por HAZEL MENA
MONGE
Fecha: 2023-05-12 13:32

Hazel Mena Monge. Cédula.0111600994
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Mariel Fonseca Gutiérrez. Cédula. 402170316
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Google Meet. 12/05/2023. 1pm
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____
Firmado digitalmente por HAZEL MENA
MONGE
Fecha: 2023-05-12 13:02

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022

Nombre de la persona participante: Alexia Umaña Alvarado

Nombre de la persona investigadora: Mariel Fonseca Gutiérrez

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: 8577-8257, mariel.fonseca@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Victoria Rojas Meneses

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca de la valoración y aplicación del proceso del sistema de control interno que ejerce en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento a disposiciones debido a la trascendencia que tiene la Contraloría General de la República en la ciudadanía.

Se ha tenido la colaboración por parte de la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, todos anuentes en la participación de las entrevistas abiertas que se van a realizar.

El instrumento se aplicará por Google Meet en convocatorias de 1 hora, en las cuales se realizarán grabaciones de audio, a fin de recopilar anotaciones posterior a la reunión además, al concluir dicha investigación las grabaciones serán eliminadas.

Firmado digitalmente por ALEXIA MARIA
UMANA ALVARADO
Fecha: 2023-05-12 10:05

Firma de la persona participante: _____

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El riesgo que se puede presentar es la pérdida de privacidad en el nombre del área, sin embargo los nombres de las personas a las que se les aplicará la encuesta será confidencial.

En beneficio al Área de Seguimiento para la Mejora Pública se suministrará una propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno en sus gestiones de seguimiento a disposiciones.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es de carácter voluntario y pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

La investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirá los datos utilizados a futuro para publicaciones u otras participaciones.

Las personas encargadas de la revisión de las evidencias serán delegados por la Universidad Hispanoamericana para la verificación de los procedimientos requeridos para la investigación.

Es importante tomar en cuenta que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____

Firmado digitalmente por ALEXIA MARIA
UMANA ALVARADO
Fecha: 2023-05-12 10:20

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Firmado digitalmente por ALEXIA MARIA UMAÑA ALVARADO
Fecha: 2023-05-12 10:24

Alexia Umaña Alvarado. Cédula.0113520262
Nombre, firma y cédula de la persona participante



Mariel Fonseca Gutiérrez, Cédula. 402170316
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Google Meet. 11/05/2023. 2pm
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____
Firmado digitalmente por ALEXIA MARIA
UMAÑA ALVARADO
Fecha: 2023-05-12 12:59

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022

Nombre de la persona participante: Kenly Mata Barboza

Nombre de la persona investigadora: Mariel Fonseca Gutiérrez

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: 8577-8257, mariel.fonseca@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Victoria Rojas Meneses

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca de la valoración y aplicación del proceso del sistema de control interno que ejerce en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento a disposiciones debido a la trascendencia que tiene la Contraloría General de la República en la ciudadanía.

Se ha tenido la colaboración por parte de la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, todos anuentes en la participación de las entrevistas abiertas que se van a realizar.

El instrumento se aplicará por Google Meet en convocatorias de 1 hora, en las cuales se realizarán grabaciones de audio, a fin de recopilar anotaciones posterior a la reunión además, al concluir dicha investigación las grabaciones serán eliminadas.

Firma de la persona participante: _____
Firmado digitalmente por KENYI LORENY MATA BARBOZA
 Fecha: 2023-05-10 10:21

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El riesgo que se puede presentar es la pérdida de privacidad en el nombre del área, sin embargo los nombres de las personas a las que se les aplicará la encuesta será confidencial.

En beneficio al Área de Seguimiento para la Mejora Pública se suministrará una propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno en sus gestiones de seguimiento a disposiciones.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es de carácter voluntario y pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

La investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirá los datos utilizados a futuro para publicaciones u otras participaciones.

Las personas encargadas de la revisión de las evidencias serán delegados por la Universidad Hispanoamericana para la verificación de los procedimientos requeridos para la investigación.

Es importante tomar en cuenta que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____

Firmado digitalmente por KENYI LORENY MATA BARBOZA
Fecha: 2023-05-10 10:22

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Firmado digitalmente por KENYI LORENY MATA
BARBOZA

Fecha: 2023-05-10 10:23

Kenlly Mata Barboza, Cédula.0111970136

Nombre, firma y cédula de la persona participante



Mariel Fonseca Gutiérrez, Cédula. 402170316

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Google Meet, 10/05/2023, 7:45am

Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

Firmado digitalmente por KENYI LORENY MATA BARBOZA
Fecha: 2023-05-10 10:24

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022

Nombre de la persona participante: Laura Espinoza Arce

Nombre de la persona investigadora: Mariel Fonseca Gutiérrez

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: 8577-8257, mariel.fonseca@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Victoria Rojas Meneses

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca de la valoración y aplicación del proceso del sistema de control interno que ejerce en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento a disposiciones debido a la trascendencia que tiene la Contraloría General de la República en la ciudadanía.

Se ha tenido la colaboración por parte de la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, todos anuentes en la participación de las entrevistas abiertas que se van a realizar.

El instrumento se aplicará por Google Meet en convocatorias de 1 hora, en las cuales se realizarán grabaciones de audio, a fin de recopilar anotaciones posterior a la reunión además, al concluir dicha investigación las grabaciones serán eliminadas.

LAURA
 ESPINOZA
 ARCE (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por LAURA ESPINOZA
 ARCE (FIRMA)
 Fecha: 2023.05.09
 08:52:59 -06'00'

Firma de la persona participante: _____

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El riesgo que se puede presentar es la pérdida de privacidad en el nombre del área, sin embargo los nombres de las personas a las que se les aplicará la encuesta será confidencial.

En beneficio al Área de Seguimiento para la Mejora Pública se suministrará una propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno en sus gestiones de seguimiento a disposiciones.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es de carácter voluntario y pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigada de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

La investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirá los datos utilizados a futuro para publicaciones u otras participaciones.

Las personas encargadas de la revisión de las evidencias serán delegados por la Universidad Hispanoamericana para la verificación de los procedimientos requeridos para la investigación.

Es importante tomar en cuenta que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

LAURA
ESPINOZA
ARCE (FIRMA)

Firmado digitalmente
por LAURA ESPINOZA
ARCE (FIRMA)
Fecha: 2023.05.09
08:52:27 -06'00'

Firma de la persona participante: _____

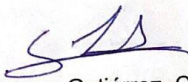
CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

LAURA
ESPINOZA
ARCE
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
LAURA ESPINOZA
ARCE (FIRMA)
Fecha: 2023.05.09
08:54:16 -06'00'

Laura Espinoza Arce, Cédula.0114190049
Nombre, firma y cédula de la persona participante


Mariel Fonseca Gutiérrez, Cédula. 0402170316
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Google Meet.09/05/2023. 8am
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

LAURA
ESPINOZA
ARCE (FIRMA)

Firmado digitalmente
por LAURA ESPINOZA
ARCE (FIRMA)
Fecha: 2023.05.09
08:53:44 -06'00'

Firma de la persona participante: _____

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Contaduría Pública



CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022

Nombre de la persona participante: Carlos Morales Castro

Nombre de la persona investigadora: Mariel Fonseca Gutiérrez

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: 8577-8257, mariel.fonseca@uhispano.ac.cr

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Victoria Rojas Meneses

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación trata acerca de la valoración y aplicación del proceso del sistema de control interno que ejerce en el Área de Seguimiento para la Mejora Pública en sus gestiones de seguimiento a disposiciones debido a la trascendencia que tiene la Contraloría General de la República en la ciudadanía.

Se ha tenido la colaboración por parte de la Gerencia de Área, Asistente Técnico, Fiscalizador, Fiscalizador Asociado y Fiscalizador Asistente, todos anuentes en la participación de las entrevistas abiertas que se van a realizar.

El instrumento se aplicará por Google Meet en convocatorias de 1 hora, en las cuales se realizarán grabaciones de audio, a fin de recopilar anotaciones posterior a la reunión además, al concluir dicha investigación las grabaciones serán eliminadas.

Firma de la persona participante: _____

Firmado digitalmente por CARLOS
RICARDO MORALES CASTRO
Fecha: 2023.05.04 11:24

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

El riesgo que se puede presentar es la pérdida de privacidad en el nombre del área, sin embargo los nombres de las personas a las que se les aplicará la encuesta será confidencial.

En beneficio al Área de Seguimiento para la Mejora Pública se suministrará una propuesta para el mejoramiento de los procesos de control interno en sus gestiones de seguimiento a disposiciones.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en esta investigación es de carácter voluntario y pueden negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

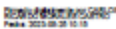
CONFIDENCIALIDAD

La investigador garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla. No se incluirá los datos utilizados a futuro para publicaciones u otras participaciones.

Las personas encargadas de la revisión de las evidencias serán delegados por la Universidad Hispanoamericana para la verificación de los procedimientos requeridos para la investigación.

Es importante tomar en cuenta que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____


Fecha: 2023-09-28 10:18

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Firmado digitalmente por CARLOS RICARDO
MORALES CASTRO
Fecha: 2023-05-15 12:33

Carlos Morales Castro, Cédula.0114130371
Nombre, firma y cédula de la persona participante



Mariel Fonseca Gutiérrez, Cédula. 402170316
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Google Meet, 15/05/2023, 8am
Lugar, fecha y hora

Este documento debe de ser autorizado en todas las hojas mediante la firma o mediante la huella digital, de la persona que será participante o de su representante legal.

La persona participante NO perderá ningún derecho por firmar este documento y recibirá una copia de este documento firmada para su uso personal.

Firma de la persona participante: _____

Firmado digitalmente por CARLOS
RICARDO MORALES CASTRO
Fecha: 2023-05-17 13:21

Anexo 6.

Carta de autorización de la entidad



División de Fiscalización Operativa y Evaluativa
Área de Seguimiento para la Mejora Pública

San José, 15 de mayo del 2023

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Gerente del Área de Seguimiento para la Mejora Pública, brindó autorización para que la estudiante Maribel Fonseca Gutiérrez, cédula de identidad 4-0217-0316, desarrolle en esta institución el trabajo de investigación titulado: "Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento de la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022".

Además, indicó que en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta institución.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico carlos.morales@cgr.go.cr, o al teléfono 2501-8537.

Atentamente,



Firmado digitalmente por CARLOS RICARDO
MORALES CASTRO
Fecha: 2023-05-15 12:29

Lic. Carlos Morales Castro
Gerente de Área
Contraloría General de la República

Anexo 7.

Carta de aprobación de la Tutora

CARTA DEL TUTOR

San José, 20 de junio de 2023

Dirección
Carrera Contaduría Pública
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

El estudiante Mariel Fonseca Gutiérrez, cédula de identidad número 4-0217-0316, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022**, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Licenciatura en Contaduría.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	18
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		98

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

VICTORIA EUGENIA
 ROJAS MENESES (FIRMA)

Firmado digitalmente por VICTORIA
 EUGENIA ROJAS MENESES (FIRMA)
 Fecha: 2023.06.20 21:03:07 -06'00'

Licda. Victoria Rojas Meneses
Cédula Identidad N. 3-0240-0045
Carné Colegio Profesional N.1180

Anexo 8.

Carta de aprobación del Lector

CARTA DE LECTOR

San José, 09 de julio 2023

Señoras y señores

Facultad de Ciencias Económicas, Contaduría Pública

Departamento de Servicios Estudiantiles

Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas

El estudiante Mariel Fonseca Gutiérrez, cédula de identidad 4-0217-0316 me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado *Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022.* el cual ha elaborado para obtener su grado de Bachillerato en Contaduría Pública.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados y la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Cordialmente,

JEREMY
EDUARTE
ALEMAN
(FIRMA)

Firmado digitalmente
por JEREMY EDUARTE
ALEMAN (FIRMA)
Fecha: 2023.08.07
21:32:08 -06'00'

Nombre JEREMY EDUARTE ALEMAN

Cédula 0108600567

Anexo 9.

Licencia y autorización al CENIT

Heredia, 19 de junio de 2023

Señoras y señores
Centro de Información Tecnológico (CENIT)
Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, **Mariel Fonseca Gutiérrez**, con número de identificación 4-0217-0316, autora del trabajo de graduación titulado "**Valoración del proceso del sistema de control interno que ejerce el Área de Seguimiento para la Mejora Pública de la Contraloría General de la República en su administración, ubicada en San José, durante el segundo semestre del 2022**", presentado y aprobado en el año 2023 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Contaduría Pública; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,



Mariel Fonseca Gutiérrez
Cédula 4-0217-0316

ANEXO 10

Licencia y autorización de la autora para publicar y permitir la consulta y uso

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.