



Informe de Autoevaluación Institucional

Período 2015

Elaborado por:

Secretaría de Planificación Sectorial e
Institucional.

San José
22 de Febrero, 2016



Tabla de Contenidos

Introducción	1
Resumen	2
1 Reseña Institucional	3
1.1 Funciones	3
1.2 Misión Institucional	4
1.3 Visión Institucional	4
2 Seguimiento del Sistema de Control Interno	4
2.1 Objetivos de la Autoevaluación	5
2.2 Metodología	5
2.2.1 Revisión de la metodología de autoevaluación	5
2.2.2 Formulación de las interrogantes propuestas de autoevaluación	6
2.2.3 Integración de las interrogantes propuestas de autoevaluación	6
2.2.3.1 Actividades de Control	8
2.2.3.2 Administración de Bienes	8
2.2.3.3 Atención a la Población Privada de Libertad	8
2.2.3.4 Calidad del Servicio	8
2.2.3.5 Capacitación	8
2.2.3.6 Comunicación y Divulgación	8
2.2.3.7 Contratación Administrativa	9
2.2.3.8 Desarrollo del Talento Humano	9
2.2.3.9 Estructura Organizacional	9
2.2.3.10 Ética	9
2.2.3.11 Gestión Administrativa	9
2.2.3.12 Gestión del Riesgo	10
2.2.3.13 Gestión Documental	10
2.2.3.14 Gestión Financiera	10
2.2.3.15 Igualdad y Equidad de Género	10
2.2.3.16 Ordenamiento Jurídico	10
2.2.3.17 Planificación	11
2.2.3.18 Procedimientos de Trabajo	11
2.2.3.19 Salud Ocupacional	11
2.2.3.20 Seguridad Penitenciaria	11
2.2.3.21 Tecnologías de la Información	11
2.2.4 Aplicación de la guía de autoevaluación	12
2.2.5 Presentación de resultados	12
2.2.5.1 Escala de evaluación de los resultados	13
2.2.5.2 Estructura de presentación de los resultados	14
3 Resultados de la Autoevaluación	14
3.1 Participación institucional en el proceso de autoevaluación	14
3.2 Desempeño General	15
3.3 Desempeño general por dependencia	16
3.4 Desempeño por interrogante según la dependencia responsable	20
3.4.1 Oficialía Mayor	20
3.4.2 Unidades STAFF	21
3.4.2.1 Secretaría de Planificación Sectorial e Institucional	21



3.4.2.2	Contraloría de Servicios.....	22
3.4.2.3	Asesoría Jurídica.....	22
3.4.3	Unidades de Apoyo.....	23
3.4.3.1	Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos	23
3.4.3.2	Departamento Financiero	25
3.4.3.3	Proveduría Institucional.....	26
3.4.3.4	Departamento de Informática.....	26
3.4.3.5	Servicios Generales.....	27
3.4.3.6	Archivo Central.....	28
3.4.4	Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana.....	28
3.4.4.1	Espectáculos Públicos	28
3.4.5	Administración Penitenciaria.....	30
3.4.5.1	Dirección General de Adaptación Social	30
3.4.5.2	Departamento Administrativo	31
3.4.5.3	Departamento de Arquitectura.....	32
3.4.5.4	Departamento Industrial y Agropecuario.....	32
3.4.5.5	Escuela de Capacitación Penitenciaria.....	33
3.4.5.6	Instituto Nacional de Criminología	34
3.4.5.7	Investigación y Estadística.....	34
3.4.5.8	Programa de Atención Institucional	34
3.4.5.9	Programa de Atención Semi-institucional	35
3.4.5.10	Programa de Atención a la Población Penal Juvenil.....	35
3.4.5.11	Programa de Atención en Comunidad	35
3.4.5.12	Departamento Técnico.....	36
3.4.6	Instancias Adscritas.....	39
3.4.6.1	Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes....	39
4	Conclusiones y Recomendaciones.....	39
4.1	Conclusiones	39
4.2	Recomendaciones	40
5	Plan de Mejora	40
6	Anexos	54
6.1	Anexo 1: Cantidad de respuestas por interrogante.....	54
6.2	Anexo 2: Cantidad de preguntas por factor evaluado	66
6.3	Anexo 3: Porcentaje de participación por dependencia:.....	67



Introducción

En el marco del Sistema de Control Interno, elemento fundamental y necesario para el proceso de mejora de la calidad de la gestión institucional, se presenta el informe con los resultados de la aplicación del cuestionario de autoevaluación institucional.

Este proceso se constituye en una herramienta que provee información a jefes, titulares subordinados y el resto del personal, sobre la importancia del control en la gestión, permitiendo con ello establecer las mejoras correspondientes, para que la Institución logre alcanzar eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que brinda, por lo que, su finalidad es la de constituirse en una herramienta metodológica, que permita a jefes y titulares subordinados obtener información de la gestión institucional.

Dicho proceso se enmarca en las disposiciones contenidas en la Ley General de Control Interno N° 8292, publicada en el diario Oficial La Gaceta N°69 del 04 de septiembre del 2002, en las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República y publicadas en el diario Oficial La Gaceta N° 26 del 6 de febrero del 2009, así como en la normativa externa e interna que regula el funcionamiento y competencias de la institución y las unidades organizacionales que la conforman.

En este sentido, el Ministerio de Justicia y Paz en acatamiento a la Ley N° 8292: Ley General de Control Interno, implementa la aplicación del cuestionario de autoevaluación, mismo que inicia el 20 de junio del año 2015 y finaliza en el mes de noviembre del mismo año.

Tal proceso, reviste de gran significado, dado las competencias establecidas a la Institución en materia de administración penitenciaria y prevención, en la que destacan acciones dirigidas a la custodia y atención a la población sujeta a medidas de prisión y a la promoción de acciones de prevención y promoción de la paz en las comunidades, enfocándose en estas últimas, en las personas menores de edad, prioritariamente.



Resumen

Durante los meses de junio a noviembre del año 2015 se completó a nivel institucional, la aplicación del cuestionario de autoevaluación del sistema de control interno.

El proceso que se siguió para la aplicación de dicho cuestionario comprendió la elaboración del procedimiento explicativo dirigido a las dependencias institucionales para que realizarán una propuesta de guía de autoevaluación para verificar la medida en que las mismas cumplen con el mandato legalmente encomendado, dicho procedimiento fue presentado a las jefaturas de las unidades organizacionales, las cuales procedieron a elaborar y remitir las guías de autoevaluación propuestas para su unidad. Las guías propuestas consideraron dos tipos de interrogantes, aquellas que iban dirigidas a todo el personal de la institución y las que iban dirigidas solamente a los funcionarios y funcionarias de la unidad organizacional que prepuso el cuestionario.

En total se recibieron 580 interrogantes propuestas, de las cuales se seleccionaron 91 interrogantes para ser respondidas por todos los funcionarios y funcionarias de institución, mientras que las interrogantes orientadas hacia lo interno de cada unidad se remitieron al personal de las mismas en su totalidad, con lo cual, el cuestionario de autoevaluación quedó conformado por un total de 231 interrogantes, las cuales se clasificaron en un total de 20 factores claves para el éxito organizacional.

Una vez que se tuvo conformado el cuestionario de autoevaluación, fue remitido a todo el personal a nivel institucional por medio de correo electrónico de comunicación, para que fuera accedido en un formulario en internet tipo encuesta para todas aquellas personas que tienen acceso a internet, mientras que las jefaturas con personal sin acceso a internet se los facilitó de manera impresa.

Una vez cumplido el periodo de recepción de cuestionarios completos, se contabilizaron un total de 601 respuestas provenientes de los diferentes centros de trabajo distribuidas a lo largo y ancho del territorio nacional.

De acuerdo con las respuestas recibidas a las interrogantes planteadas, el desempeño institucional se ubica en un 51%. Se puede decir que el factor *Equidad e Igualdad de Género* es el que tiene un mayor desempeño a nivel institucional, con un 86 %, seguido de los factores *Estructura Organizacional*, *Ambiente Laboral* y *Atención a la Población Privada de Libertad* con un 80%, 79% y 78 % respectivamente; en contraste con lo anterior, los factores con el más bajo desempeño son la *Gestión del Riesgo* y la *Ética*, con un 23 y 22 % respectivamente.

En el presente informe se puede observar el detalle de la metodología seguida para la autoevaluación institucional, los resultados antes citados, las recomendaciones y recomendaciones, así como el plan de mejora en atención o fortalecimiento de los aspectos identificados como débiles.



1 Reseña Institucional

1.1 Funciones

El Ministerio de Justicia y Paz, sustenta su existencia en el marco legal establecido por la "Ley Orgánica del Ministerio de Justicia", Ley 6739, la cual fue publicada el 28 de abril de 1982.

Asimismo, conforme lo establecido en la Ley 8771, Ley de Modificación a la Ley 6739, de fecha 14 de setiembre de 2009, mediante la cual se establece "Modificación de la Ley Orgánica del Ministerio de Justicia, N° 6739, para que en adelante se denomine Ministerio de Justicia y Paz, y Creación del Sistema Nacional de Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana".

De acuerdo con lo establecido en la Ley, el Ministerio de Justicia y Paz tiene como fin integrar y armonizar todas las acciones relacionadas con el sistema penitenciario, sistema registral y órganos adscritos al Ministerio, por lo que debe emitir e integrar las directrices y políticas generales de Justicia y Paz, con el objetivo de maximizar en el recurso material, humano y financiero el cumplimiento de los objetivos institucionales y gubernamentales.

Conforme lo dispuesto en el artículo 1° de la Ley 6739 corresponderá al Ministerio de Justicia:

- a) Actuar como órgano de enlace entre el Poder Ejecutivo y el Poder Judicial.
- b) Ser el organismo rector de la política criminológica y penológica.
- c) Administrar el sistema de registros oficiales sobre bienes y personas jurídicas.
- d) Actuar como órgano facilitador y coordinador de los centros cívicos, que se crearán para centralizar los servicios que brindan las entidades públicas.

Conforme lo indicado en el Artículo 7 de la citada Ley, se establece las funciones del Ministerio de Justicia y Paz:

- a) Coordinar todos los planes y programas oficiales vinculados, directa o indirectamente, con la prevención de la delincuencia.
- b) Formular, desarrollar y administrar programas y proyectos para la prevención del delito, la investigación de las conductas criminológicas y la determinación de las causas y factores de la delincuencia en Costa Rica.
- c) Administrar el sistema penitenciario del país y ejecutar las medidas privativas de la libertad individual, de conformidad con la ley de creación de la Dirección General de Adaptación Social, N° 4762 del 8 de mayo de 1971.
- d) Desarrollar programas conducentes a perfeccionar los medios, procedimientos y técnicas que se emplean para tratar al delincuente, con el propósito de evitar la reincidencia y, en su caso, asegurar su readaptación social.
- e) Administrar el sistema nacional de registros e inscripciones de bienes y personas jurídicas, de conformidad con lo que estipula la ley de creación del Registro Nacional, N° 5695 del 28 de mayo de 1975.



- f) Autorizar el funcionamiento de las asociaciones que se constituyan de conformidad con la ley N° 218 del 8 de agosto de 1939, o inscribir sus respectivos estatutos, así como la personería de los correspondientes órganos directivos.
- g) Preparar o autorizar todos los proyectos de ley, así como los decretos ejecutivos que le encomiende el Poder Ejecutivo.
- h) Autorizar las ediciones oficiales de cualquier texto legal.
- i) Coordinar los planes y programas dirigidos al desarrollo y funcionamiento de los centros cívicos.

1.2 Misión Institucional

El Ministerio de Justicia y Paz es el órgano del Estado costarricense responsable de la rectoría en materia penitenciaria; de la seguridad jurídica de los bienes muebles e inmuebles de sus habitantes; de la prevención integral de la violencia y el delito; del control de los espectáculos públicos que presencien los(as) menores de edad; de promover una cultura de paz mediante la resolución alterna de conflictos; y de constituir el representante legal del Estado costarricense, así como ser consultor de la Administración Pública.

1.3 Visión Institucional

Los costarricenses encontrarán en el Ministerio de Justicia una entidad dispuesta a brindar un servicio de alta calidad, capaz de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos, el respeto a los derechos humanos y una respuesta ágil, y efectiva a los requerimientos de una sociedad moderna.

2 Seguimiento del Sistema de Control Interno

La Ley N° 8292: Ley General de control Interno define en su artículo 17-Seguimiento del sistema de control interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del sistema de control interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes:

- 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.



2.1 Objetivos de la Autoevaluación

Desarrollar un proceso de análisis del estado actual de la institución en relación a los logros y limitaciones de su quehacer, con la finalidad de implementar acciones para el aseguramiento de la calidad y mejoramiento continuo

2.2 Metodología

Para completar la autoevaluación del Sistema de Control Interno Institucional se establecieron cuatro etapas, a saber:

- Revisión de la metodología de autoevaluación.
- Formulación de las interrogantes propuestas de autoevaluación.
- Integración de las interrogantes propuestas de autoevaluación.
- Aplicación de la guía de autoevaluación
- Presentación de resultados

Seguidamente se mencionan los elementos más relevantes de cada una de las fases antes citadas.

2.2.1 Revisión de la metodología de autoevaluación

Esta fase comprendió una revisión de los procedimientos de trabajo aplicados anteriormente para la elaboración de la autoevaluación, dando como resultado los siguientes procedimientos:

- "Propuesta de interrogantes para la conformación de la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional, por dependencia" (Código PLAN 05.6).
- "Integración de las propuestas de interrogantes en la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional" (Código PLAN 05.7).
- "Respuesta a la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional" (Código PLAN 05.7).

Uno de los aspectos más novedosos definidos en dicha revisión y actualización de los procedimientos, fue la definición de la formulación de interrogantes de autoevaluación propuestas por parte de las diferentes dependientes para autoevaluar su gestión, así como la definición de la participación de todas y todos los funcionarios (as) de la institución para que de manera individual, respondieran a cada una de las interrogantes seleccionadas para la autoevaluación.

Partiendo del procedimiento denominado "Propuesta de interrogantes para la conformación de la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional, por dependencia" (Código PLAN 05.6), anterior, se definió el cronograma de trabajo para completar la misma, iniciando a partir del 20 de junio del año en curso, con la presentación de dicho procedimiento a los jefes y titulares subordinados, de forma que existiera claridad del



procedimiento y metodología a seguir durante la autoevaluación, procurando con esto, un proceso con gran participación de distintos sectores del Ministerio de Justicia y Paz, y finalizando en el mes de octubre.

2.2.2 Formulación de las interrogantes propuestas de autoevaluación

En el procedimiento denominado "Propuesta de interrogantes para la conformación de la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional, por dependencia" (Código PLAN 05.6), se dieron las pautas a seguir para la redacción y remisión de las interrogantes propuestas a la unidad de Planificación Institucional.

Este procedimiento fue entregado y explicado a todos los jefaturas y jefaturas destacadas nivel de la administración central, a excepción de la Dirección de la Policía Penitenciaria, dependencia que fue convocada para estos efectos, no obstante que no participo en esta fase.

Durante el desarrollo de la fase de formulación de interrogantes de autoevaluación, se brindó el acompañamiento técnico y metodológico requerido por las diferentes dependencias involucradas, aspecto en el cual se contó con la participación del Viceministerio de Justicia.

Finalmente y conforme lo definido en el procedimiento para la elaboración de las interrogantes propuestas de autoevaluación, no se recibieron interrogantes de autoevaluación propuestas por parte de la Dirección de la Policía Penitenciaria y de la Dirección General de Promoción el Paz y la Convivencia Ciudadana, únicamente.

2.2.3 Integración de las interrogantes propuestas de autoevaluación

Los pasos a seguir para la integración de las interrogantes de autoevaluación propuestas se definen mediante el procedimiento denominado "Integración de las propuestas de interrogantes en la Guía de Autoevaluación del Sistema Integral de Gestión Institucional" (Código PLAN 05.7)."

En esta etapa se verificó que las interrogantes propuestas cumplieran con los lineamientos definidos para su elaboración, solicitándoseles a las dependencias responsables o implicadas, la corrección de aquellos aspectos que no estaban a satisfacción. Ante esta situación, no se recibieron las correcciones solicitadas a la Contraloría de Servicios y a la Oficialía Mayor, por lo cual, sus interrogantes de autoevaluación no se incluyeron en los formularios respectivos.

Con las interrogantes recibidas se procedió con su valoración y depuración, siendo que había interrogantes que venían planteadas del tipo específico, pero que a nivel institucional resultaba valioso direccionarla de manera general, y viceversa, así también, en algunos casos se realizó el ajuste de la redacción de las preguntas.



Las Normas de Control Interno definen cinco componentes para el sistema de control interno, sean:

- **Ambiente de Control:** de acuerdo a las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) se constituye en el fundamento para la operación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno y contribuye al logro de objetivos institucionales. Según las Normas comprende “el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al Sistema de Control Interno, a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva...”.
- **Normas sobre Valoración de Riesgo:** sistema de detección y valoración del riesgo derivados del ambiente – entendidos como los factores o situaciones que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales – que permita a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas para prevenir las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos.
- **Actividades de Control:** se refiere a los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas, como parte de las operaciones para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias para manejar y minimizar los riesgos y realizar una gestión eficiente y eficaz.
- **Sistema de Información:** sistemas de información y comunicación existentes en la institución en las cuales deben permitir la generación, la captura, procesamiento y la transmisión de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente.
- **Seguimiento:** se refiere al proceso para valorar la calidad de la gestión institucional y del sistema de control interno.

No obstante la clasificación anterior, a efectos de evaluar de forma más precisa el desempeño de cada uno de estos componentes, se desagregó a nivel institucional otros aspectos o factores que se estimaron deben ser sujetos del sistema de control interno a nivel Institucional, a continuación se da una definición de cada una de las subdivisiones de dichas normas:



2.2.3.1 Actividades de Control

Según las Normas comprende “el conjunto de factores organizacionales que propician una actitud positiva y de apoyo al Sistema de Control Interno, a una gestión institucional orientada a resultados que permita una rendición de cuentas efectiva...”.

2.2.3.2 Administración de Bienes

Las normas sobre actividades de control definen en los puntos 4.3 y 4.5.5 la protección y conservación de patrimonio, y el control sobre los bienes y servicio provenientes de donantes externos, por lo que en esta denominación se agrupan las interrogantes que indagan sobre aspectos que tengan que ver con regulaciones para la administración de activos, custodia de activos y regulaciones y dispositivos de seguridad para la protección de activos.

2.2.3.3 Atención a la Población Privada de Libertad

En este factor se agrupan todas aquellas interrogantes que indagan acerca de las acciones desarrolladas por la institución para la salvaguarda de la integridad física de las personas privadas de libertad, funcionarios y funcionarias, así como de terceros al ingresar, permanecer o salir de un centro de adaptación social.

2.2.3.4 Calidad del Servicio

Las normas generales de control interno así como las normas de sistemas de información, específicamente en los puntos 1.9 y 5.6 abordan el tema de vinculación del Sistema de Control Interno con la calidad, por lo que las interrogantes que evalúan aspectos en esta línea se agruparon dentro de este factor.

2.2.3.5 Capacitación

Las normas sobre ambiente de control definen en el punto 2.4 la idoneidad del personal, por lo que las interrogantes orientadas a hacia actividades que evalúen las competencias, el desempeño, capacitación o necesidades de capacitación, se agrupan en este factor.

2.2.3.6 Comunicación y Divulgación

Las normas sobre actividades de control definen en los requisitos sobre actividades de control, que la divulgación de las actividades de control, deben ser de conocimiento general y darse por escrito, aunado en lo anterior, respecto a las normas de sistemas de información se define la calidad de la comunicación, en donde el jerarca debe establecer los procesos necesario para asegurar razonablemente que la comunicación de la información sea dada a



las instancias pertinentes en el tiempo requerido, por lo que interrogantes que indagan sobre el cumplimiento de dicha situación se clasifican dentro de dicho factor.

2.2.3.7 Contratación Administrativa

Agrupar aquellas interrogantes que indagan sobre las actividades que de conformidad con la norma sobre actividades de control, están orientadas a la programación de necesidades de activos, el control, registro y custodia de la documentación asociada a la adquisición de activos.

2.2.3.8 Desarrollo del Talento Humano

En este factor se agrupan todas aquellas interrogantes que evalúan las acciones desarrolladas a nivel institucional para fortalecer la labor desarrollada por el personal en el mismo puesto o uno de mayor responsabilidad, acorde con las aptitudes y competencias de la persona.

2.2.3.9 Estructura Organizacional

Agrupar aquellas interrogantes que indagan sobre la organización formal, sus relaciones Jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación así como la relación con otros elementos que conforman la institución, y que apoye el logro de los objetivos.

2.2.3.10 Ética

Agrupar interrogantes dirigidas a evaluar los aspectos definidos en las normas de control interno, específicamente en el punto 2.3 referido al fortalecimiento de la ética institucional, sean preguntas sobre aspectos tales como el clima organizacional, el estilo gerencial, los modelos de toma de decisiones, los valores compartidos, las creencias y el comportamiento de los distintos integrantes de la institución, y su ajusten a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional.

2.2.3.11 Gestión Administrativa

En este factor se agrupan aquellas interrogantes que indaga sobre el manejo que realiza la administración sobre los recursos económicos y materiales con que cuenta, así como de los procedimientos desarrollados para tal efecto.



2.2.3.12 Gestión del Riesgo

En este factor se agrupan las interrogantes que indagan sobre el estado de cumplimiento de a las normas sobre valoración del riesgo, en aspectos como valoración del riesgo, Sistema Específico de Valoración del Riesgo, así como su vinculación con la planificación a nivel institucional.

2.2.3.13 Gestión Documental

En este factor se agrupan las interrogantes que indagan sobre el estado de cumplimiento de las normas de sistemas de información, específicamente en el punto 5.4 referido a gestión documental, 5.5 referido al archivo institucional y el punto 5.6 referido a calidad de la información. Lo anterior en búsqueda de que se ejerza un control, se almacenamiento y recuperación de la información en la organización, de manera oportuna y eficiente.

2.2.3.14 Gestión Financiera

Agrupar aquellas interrogantes que indagan sobre aspectos establecidos en las normas de Actividades de control, respecto a la exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información, específicamente en la referido a emprender las medidas pertinentes para asegurar que se establezcan y se mantengan actualizados registros contables y presupuestarios que brinden un conocimiento razonable y confiable de las disponibilidades de recursos, las obligaciones adquiridas por la institución, y las transacciones y eventos realizados.

2.2.3.15 Igualdad y Equidad de Género

Agrupar las interrogantes que evalúan las normas generales referidas a los objetivos del sistema de control interno, en cuanto al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente, en este caso concreto, lo relacionado con la igualdad y equidad de género.

2.2.3.16 Ordenamiento Jurídico

Agrupar aquellas interrogantes que indagan sobre el acceso, cumplimiento o ejecución de actas, circulares, directrices, decretos y leyes que rigen el actuar de una unidad u órgano administrativo.



2.2.3.17 Planificación

Agrupar las interrogantes dirigidas a la evaluación de la aplicación de herramientas y metodologías dirigidas hacia la planificación del trabajo de las diferentes unidades organizacionales, su divulgación y conocimiento, así como los recursos requeridos por estas.

2.2.3.18 Procedimientos de Trabajo

En este factor se agrupan las interrogantes que evalúan o indagan sobre el cumplimiento institucional de las normas sobre actividades de control, respecto al deber de los jefes y titulares subordinados según sus competencias, de diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI y documentar, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales.

2.2.3.19 Salud Ocupacional

Agrupar las interrogantes que evalúan las normas generales referidas a los objetivos del sistema de control interno, en cuanto al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigente, en este caso concreto, lo relacionado con el cumplimiento de la legislación vigente en temas de seguridad y salud ocupacional.

2.2.3.20 Seguridad Penitenciaria

Agrupar las interrogantes dirigidas a la evaluación del cumplimiento del deber de los jefes y titulares subordinados de documentar, mantener actualizados y divulgar los procedimientos relacionados con la custodia y seguridad de las personas privadas de libertad.

2.2.3.21 Tecnologías de la Información

Agrupar aquellas interrogantes que tocan aspectos referidos al aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. Así como los mecanismos y procedimientos que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.

Con el paso anterior se completó la fase de integración de las interrogantes de autoevaluación, en la cual se recibió un total de 580 interrogantes propuestas, de las cuales 464 cumplieron con los requisitos de redacción solicitados. De estas 464 interrogantes, se hizo una selección de 100 interrogantes del tipo General para remitir a todos los funcionarios



(as) de la institución junto con las interrogantes de tipo Específica, las cuales solamente se le remitieron en a los funcionarios y funcionarias que laboran en la unidad en que se formularon.

Al conjuntar las interrogantes de tipo general y de tipo específica, se tienen una guía institucional con un total de 231 preguntas de autoevaluación a nivel institucional, cuya aplicación se explica en el siguiente apartado.

2.2.4 Aplicación de la guía de autoevaluación

Para obtener respuestas a las 231 interrogantes de autoevaluación, las mismas se estructuraron en un cuestionario general y cuestionarios específicos según la dependencia que lo iba a responder, y estos cuestionarios se publicaron en un ambiente web tipo encuesta, y en formularios en formatos de Word para que fueran impresos y respondidos según la necesidad.

Los formularios de la autoevaluación fueron remitieron a todos los funcionarios y funcionarias de la institución, aspecto que se hizo por medio del correo de comunicación, en el cual se hizo énfasis de la responsabilidad de las jefaturas, de facilitarle impreso el formulario a los miembros de sus equipos de trabajo sin acceso al correo electrónico, para contar con la mayor participación por unidad organizacional.

Por el mismo medio antes citado, entre el 10 de setiembre y el 22 de septiembre, se remitieron cinco recordatorios, para que los y las funcionarias procedieran a completar las guías de autoevaluación.

Los cuestionarios completados vía web fueron recibidos de manera inmediata en las respectivas bases de datos de la Secretaría de Planificación Sectoriales e Institucional, mismas que se integraron en una sola a efectos de facilita el análisis de los datos, mientras que los formularios recibidos por correo electrónico o impresos, se digitaron manualmente a la base de datos en cuestión.

2.2.5 Presentación de resultados

Para la presentación de los resultados obtenidos en la autoevaluación se definen los siguientes elementos:

- Escala de valoración.
- Estructura de presentación de los resultados



2.2.5.1 Escala de evaluación de los resultados

Los resultados de la autoevaluación brindan una aproximación del desempeño real de cada una de las dependencias institucionales en los factores y preguntas evaluadas y en su conjunto así como una aproximación del desempeño institucional en el tema de control interno.

En la cual el porcentaje de desempeño se refiere, al grado en que la Institución logra cumplir con las directrices y lineamientos dados por las normas de Control Interno, siendo un parámetro de eficiencia y eficacia a nivel Institucional.

A efectos de calcular el desempeño por pregunta, por factor y a nivel general, se utilizó la siguiente fórmula:

$$\text{Desempeño (\%)} = \frac{\text{Total de Respuestas Afirmativas Recibidas}}{\text{Total de Respuestas Recibidas}} * 100$$

Los resultados obtenidos a partir de dicha fórmula oscilan entre un 0 % y un 100 %, siendo el 0% el valor menos deseado y el 100% el valor deseado. No obstante estos parámetros, se dividió la escala numérica en cuartiles con el propósito de categorizar el desempeño institucional en cada uno de los factores, facilitando así la priorización de las acciones a desarrollar para el fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional.

En el siguiente cuadro se muestra la escala adoptada a partir de los cuartiles de la recta numérica hasta el número 100 para establecer la valoración del desempeño en cada una de las interrogantes y factores de autoevaluación, evaluados.

Cuadro 2.1: escala de valoración para el desempeño del Sistema de Control Interno Institucional.

Crítico	Moderado	Leve	Aceptable
0-25	25-50	50-75	75-100

El color rojo muestra un desempeño deficiente, al situar entre un 0 % y un 25 % de respuestas que consideran que la unidad operativa cumple con metas y objetivos de acuerdo a lo esperado, lo cual evidencia la necesidad de mejoras inmediatas para alcanzar un nivel de desempeño aceptable.

El color anaranjado muestra un desempeño moderado, al situar entre un 25 % y un 50 % de respuestas que consideran que la unidad operativa cumple con metas y objetivos de acuerdo a lo esperado, lo cual evidencia la necesidad de mejoras de corto plazo para alcanzar un nivel de aceptable.

El color amarillo muestra un desempeño leve, al situar entre un 50 % y un 75 % de respuestas que consideran que la unidad operativa cumple con metas y objetivos de acuerdo



a lo esperado, lo cual evidencia la necesidad de algunas mejoras a mediano plazo, para alcanzar un nivel de aceptable.

El color verde denota un desempeño aceptable, al situar entre un 75 % y 100% de respuestas que consideran que la unidad operativa cumple con metas y objetivos de acuerdo a lo esperado, lo cual indica que el desempeño es muy satisfactorio.

2.2.5.2 Estructura de presentación de los resultados

La presentación de los resultados de autoevaluación se estructuraron según el siguiente esquema:

- Porcentaje de participación
- Desempeño General
- Desempeño general por dependencia
- Desempeño por interrogante según la dependencia responsable
- Plan de mejora

3 Resultados de la Autoevaluación

3.1 Participación institucional en el proceso de autoevaluación

El porcentaje de participación hace referencia a la cantidad de funcionarias (os) que completaron la guía de autoevaluación con respecto a la totalidad de funcionarios (as) de la dependencia.

En términos generales, al dividir la cantidad de respuestas recibidas entre el total de funcionarias y funcionarios destacados en la institución, se obtuvo alrededor de un 11.95 % de participación, sin embargo, este porcentaje se ve altamente afectado por la escasa participación que se obtuvo por parte del personal policial, en donde de un total aproximado de 3400 funcionarios, solamente se recibieron seis respuestas, una a nivel de la Dirección de la Policía Penitenciaria y cinco de personal de seguridad destacado en diferentes Centros de la Dirección General de Adaptación Social.

Al estar dirigido el cuestionario de autoevaluación al 100 % de las funcionarias y funcionarios de la institución, el porcentaje de participación se puede evaluar en función de la escala de valoración definida para el desempeño institucional en cada uno de los factores, siendo que el desempeño de la participación institucional se ubica en términos generales en un nivel moderado.

En el cuadro 3.1 se puede observar la cantidad de respuestas recibidas por centro de trabajo, mismos que se agrupan según su rol en la estructura organizacional, sea Nivel Político, Unidades Staff, Actividad Central, Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana, Administración Penitenciaria e Instancias Adscritas.



Asimismo, es necesario enunciar algunas situaciones que a criterio de la Secretaría de Planificación incidieron en una mayor participación de las funcionarias y funcionarios en el proceso de autoevaluación, donde es de resaltar la falta de cultura organizacional para participar en este tipo de procesos, así como la falta de compromiso y respaldo de las jefaturas, para que el personal a cargo participe de dichos procesos.

Igualmente, existen algunos otros aspectos que en menor medida incidieron en la falta de participación, como lo es el personal que durante el periodo de aplicación del procedimiento se encontraba de vacaciones, incapacitado, así como en el caso del personal de seguridad, que por su rol de trabajo se encontraba fuera y las personas que no contaban con acceso a medios tecnológicos.

3.2 Desempeño General

De acuerdo a las respuestas recibidas de las diferentes instancias, se puede decir que el nivel de desempeño general en el tema de control interno, la institución cuenta con un nivel de desempeño del 51%, el cual se cataloga en una categoría leve.

A nivel individual destacan factores como: Igualdad y Equidad de Género, Estructura Organizacional, Ambiente Laboral y Atención a la Población Privada de Libertad, con un 86%, 80%, 79 % y un 78% respectivamente, en una categoría de desempeño catalogada como aceptable, en contraste con Gestión del Riesgo y Ética con un desempeño de 23 % y 22% respectivamente, los cuales se ubican en la categoría de Crítico.

En el siguiente cuadro se puede observar el detalle del desempeño institucional en cada uno de los 22 factores evaluados, en donde reviste especial atención aquellos casos menores al 50 %, mismos de los cuales la administración debe gestar acciones de mejora, para superar dicho porcentaje sobre el 50 % o más.

Cuadro 3.1: Desempeño General por Factor Evaluado

Nº	Factores	Cantidad de Interrogantes Evaluadas	Desempeño (%)
1	Igualdad y Equidad de Género	1	86
2	Estructura Organizacional	4	80
3	Ambiente Laboral	21	79
4	Atención a la Población Privada de Libertad	26	78
5	Administración de Bienes	2	68
6	Tecnologías de la Información	7	65
7	Calidad del Servicio	21	61
8	Planificación	14	56
9	Ordenamiento Jurídico	6	55
10	Comunicación y Divulgación	19	52
11	Procedimientos de Trabajo	16	51
12	Gestión Financiera	4	49



N°	Factores	Cantidad de Interrogantes Evaluadas	Desempeño (%)
13	Actividades de Control	12	46
14	Desarrollo del Talento Humano	8	42
15	Gestión Administrativa	20	41
16	Gestión Documental	7	37
17	Seguridad Penitenciaria	3	36
18	Capacitación	17	35
19	Contratación Administrativa	3	32
20	Salud Ocupacional	8	30
21	Gestión del Riesgo	5	23
22	Ética	7	22
Total General		231	51

En el caso particular, se aclara que con respecto a la columna cantidad de interrogantes evaluadas, esta se refiere a la cantidad de interrogantes clasificadas dentro del factor evaluado, lo cual es diferente a la cantidad de respuestas recibidas por interrogantes, obsérvese el Anexo 1.

3.3 Desempeño general por dependencia

En el cuadro 3.2, se representa el desempeño obtenido por cada componente según dependencia, datos que permiten priorizar los lugares en las cuales enfocar las acciones de mejora que se requieren implementar.

Es importante hacer observar que los componentes, Igualdad y Equidad de Género, Estructura Organizacional, Ambiente Laboral, Atención a la Población Privada de Libertad, presentan un desempeño general aceptable, consistente con los resultados del cuadro 3.1, sin embargo, se observan particularidades en algunas de las dependencias, hacia las cuales deben orientarse acciones concretas para su mejora, tal es el caso de la DINARAC e Investigación y Estadística, las cuales exhiben un desempeño de 25% y 40% respectivamente en el factor de estructura organizacional.

En cuanto a los aspectos de más bajo desempeño, es importante destacar la particularidad del CASI San Luis, en donde se observa para el factor de Valoración del Riesgo, un desempeño del 75% el cual catalogado como Aceptable, en contraste con el desempeño a nivel general que es del 23 %, catalogado como Crítico.

Otro aspecto a denotar, es la cantidad de respuestas recibidas por centro de trabajo, en especial en aquellas donde no se recibieron respuestas tales como en el CASI Cartago, Oficina del Programa de Atención en Comunidad de San Ramón, Pérez Zeledón y Ciudad Neily, las Casas de Justicia, la Dirección de la Policía Penitenciaria. Esta situación se evidencia a nivel de cuadro, mediante la leyenda Sin Datos, abreviado como SD.



Cuadro 3.2: Desempeño de los diferentes dependencias por Factor Evaluado

Nivel	Unidad Organizacional	Respuestas Tipo General	Factores Evaluados																						
			Igualdad y Equidad de Género	Estructura Organizacional	Ambiente Laboral	Atención a la Población Privada de Libertad	Administración de Bienes	Tecnologías de la Información	Calidad del Servicio	Ordenamiento Jurídico	Planificación	Comunicación y Divulgación	Procedimientos de Trabajo	Gestión Financiera	Actividades de Control	Desarrollo del Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Documental	Seguridad Penitenciaria	Capacitación	Contratación Administrativa	Salud Ocupacional	Gestión del Riesgo	Ética	Desempeño (%)
Político	Despacho de la Ministra de Justicia y Paz	2	100	100	80	SD	SD	70	44	50	67	50	50	0	0	17	0	25	50	11	0	50	38	33	42
	Despacho del Viceministro de Justicia	3	100	67	82	SD	SD	67	96	67	11	67	50	67	100	28	33	50	33	41	0	50	25	28	53
	Despacho del Viceministro de Paz	3	100	100	100	SD	SD	60	63	100	67	67	50	100	100	17	0	33	0	56	100	67	50	17	62
	Oficialía Mayor	6	100	100	83	SD	SD	87	65	33	44	59	54	75	100	44	50	44	33	43	83	50	38	36	61
Staff	Secretaría de Planificación Sectorial e Institucional	6	100	100	89	SD	SD	53	77	100	89	69	75	42	100	42	33	50	17	56	33	31	38	17	60
	Contraloría de Servicios	2	50	100	87	SD	SD	100	69	100	83	89	100	100	100	83	0	75	100	61	100	50	50	67	78
	Dirección Jurídica	24	83	100	85	SD	SD	73	69	67	56	76	61	79	58	48	50	51	42	34	29	47	38	41	59
	Auditoría Interna	7	86	100	94	SD	SD	86	73	100	86	71	82	100	86	57	71	81	43	67	43	45	68	52	75
Apoyo	Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos	35	83	83	77	SD	SD	67	65	68	58	44	49	33	69	44	3	55	11	32	14	65	25	18	48
	Dirección Financiera	15	93	93	86	SD	SD	73	56	87	44	41	56	69	67	41	47	53	0	41	46	41	38	26	55
	Proveeduría Institucional	14	72	50	68	SD	SD	71	65	33	56	48	43	44	67	38	78	36	11	40	78	47	21	33	50
	Departamento de Informática	11	64	55	72	SD	SD	79	61	9	46	35	34	68	64	33	15	18	18	29	27	24	11	9	39
	Servicios Generales	2	100	100	93	SD	SD	30	50	50	17	33	25	0	50	8	0	50	0	22	0	50	13	17	35
	Archivo Central	2	50	100	87	SD	SD	70	44	50	100	64	50	50	100	58	50	92	50	56	50	63	38	42	63
Vice Paz	Dirección General de Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana	9	89	78	88	SD	SD	73	54	56	81	56	50	94	33	37	33	43	0	32	44	33	17	35	51
	DINARAC	4	100	25	87	SD	SD	65	78	50	92	55	63	88	0	52	0	25	0	45	25	28	25	21	46
	Dirección de Espectáculos Públicos	5	100	50	80	SD	SD	17	58	100	83	67	92	100	0	17	0	17	0	45	0	50	30	17	46
	Coordinación Administrativa Vice Paz	3	67	67	84	0	33	88	52	100	62	53	73	83	50	43	73	17	0	31	100	38	33	28	53
Dirección	Dirección General de Adaptación Social	8	100	75	85	33	50	75	55	44	72	55	63	75	65	47	55	40	44	42	63	54	31	35	57
	Instituto Nacional de Criminología	10	80	70	79	81	SD	52	52	74	50	59	46	55	43	42	59	35	67	42	30	28	28	33	53
	Secretaría de Actas	8	75	63	63	SD	SD	60	69	20	17	41	28	19	25	18	0	40	0	13	25	42	3	6	31
	Cómputo de Penas y Archivo	12	75	58	68	SD	SD	67	57	42	39	44	33	17	75	29	0	39	25	19	25	31	13	14	38



Nivel	Unidad Organizacional	Respuestas Tipo General	Indicadores																						
			Igualdad y Equidad de Género	Estructura Organizacional	Ambiente Laboral	Atención a la Población Privada de Libertad	Administración de Bienes	Tecnologías de la Información	Calidad del Servicio	Ordenamiento Jurídico	Planificación	Comunicación y Divulgación	Procedimientos de Trabajo	Gestión Financiera	Actividades de Control	Desarrollo del Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Documental	Seguridad Penitenciaria	Capacitación	Contratación Administrativa	Salud Ocupacional	Gestión del Riesgo	Ética	Desempeño (%)
	Investigación y Estadística	5	80	40	63	SD	SD	56	53	43	47	45	45	30	60	35	0	40	100	33	40	37	5	10	43
	Dirección Administrativa	8	88	50	73	50	50	75	67	63	64	47	47	38	67	33	69	48	0	25	67	35	31	40	51
	Departamento de Arquitectura	16	94	52	50	SD	SD	59	59	19	19	37	42	69	50	24	62	28	6	17	31	18	17	18	38
	Departamento Industrial y Agropecuario	12	92	75	73	88	SD	78	57	17	82	64	48	54	72	45	88	51	33	23	83	25	38	32	58
	Dirección de la Policía Penitenciaria	1	100	100	100	33	SD	100	70	100	100	73	100	100	100	75	14	100	100	89	100	0	50	50	79
	Escuela de Capacitación Penitenciaria	9	78	89	83	SD	SD	69	51	69	78	40	64	22	22	44	31	46	33	68	11	2	33	22	48
CAI's	Dirección del Programa de Atención Institucional	2	100	100	90	100	100	100	72	100	100	90	75	100	100	62	0	58	100	61	100	42	63	42	80
	CAI Pococí	13	85	62	76	70	67	60	67	41	34	43	41	12	32	35	19	23	31	32	0	37	13	10	40
	CAI Buen Pastor	14	86	71	80	80	100	49	52	60	64	49	54	39	48	44	16	31	29	29	14	24	18	13	48
	CAI Adulto Mayor	4	100	100	81	88	SD	40	57	0	46	51	57	13	63	43	64	38	25	29	25	5	13	4	45
	CAI San Rafael	17	88	76	73	73	50	67	61	65	41	47	36	44	24	40	19	30	29	35	22	6	19	9	43
	CAI Dr. Gerardo Rodríguez Echeverría	19	84	100	88	74	50	66	65	74	72	55	55	42	17	39	43	23	40	31	29	17	20	18	50
	CAI San José	11	91	100	84	82	100	80	62	91	57	59	70	39	61	43	53	44	42	37	50	72	34	29	63
	CAI La Reforma	79	83	82	75	86	50	53	52	49	36	49	41	29	34	40	21	27	43	30	9	21	15	18	43
	CAI Cartago	9	67	78	72	85	100	67	59	70	56	45	57	39	42	39	50	31	50	27	60	27	14	17	52
	CAI Liberia	7	100	86	84	90	100	86	73	70	69	55	61	43	46	49	61	33	71	40	25	51	25	24	61
	CAI Puntarenas	6	83	67	78	92	SD	70	76	33	68	58	64	42	50	67	38	42	33	46	33	17	25	19	53
	CAI Limón	21	86	90	80	87	64	58	62	45	64	46	48	57	23	39	27	33	24	37	14	40	19	25	49
	CAI Pérez Zeledón	19	95	74	73	87	50	62	65	40	60	52	48	47	21	36	37	31	32	43	43	26	12	17	48
	CAI San Carlos	17	94	83	84	83	100	39	60	43	64	40	51	38	36	40	48	14	6	34	24	25	25	17	48
CASI's	Dirección del Programa	1	100	100	80	100	SD	80	83	0	75	85	75	100	100	86	33	83	100	22	100	50	25	33	72
	CASI Cartago	0	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD
	CASI San Ramón	4	100	80	84	67	SD	60	75	100	62	60	44	88	80	63	75	46	60	53	50	42	44	42	65
	CASI La Mujer	6	83	100	86	90	SD	50	71	83	74	72	58	58	57	48	45	39	71	37	50	25	38	14	60
	CASI Liberia	1	100	100	93	93	SD	100	82	0	100	69	60	100	50	63	17	33	100	56	0	0	25	33	61
	CASI San José	9	89	58	74	72	SD	56	51	33	37	44	49	28	29	29	42	22	42	25	22	7	14	15	40
	CASI Pérez Zeledón	2	50	100	97	71	SD	60	48	100	86	65	75	75	33	64	20	33	100	44	50	17	0	42	59
	CASI San Agustín	1	100	100	88	67	SD	80	70	100	100	82	75	100	100	71	0	50	100	67	100	67	75	67	79
CASI Nicoya	3	33	75	78	100	SD	87	77	33	60	69	58	67	50	70	50	50	50	33	67	11	42	33	57	



Nivel	Unidad Organizacional	Respuestas Tipo General	Categorías de Evaluación																							
			Igualdad y Equidad de Género	Estructura Organizacional	Ambiente Laboral	Atención a la Población Privada de Libertad	Administración de Bienes	Tecnologías de la Información	Calidad del Servicio	Ordenamiento Jurídico	Planificación	Comunicación y Divulgación	Procedimientos de Trabajo	Gestión Financiera	Actividades de Control	Desarrollo del Talento Humano	Gestión Administrativa	Gestión Documental	Seguridad Penitenciaria	Capacitación	Contratación Administrativa	Salud Ocupacional	Gestión del Riesgo	Ética	Desempeño (%)	
CASI	CASI Puntarenas	4	100	100	98	83	SD	90	91	75	93	69	75	88	43	78	40	42	86	61	75	38	25	21	70	
	CASI Limón	4	100	75	80	78	100	70	63	33	64	56	50	63	17	33	43	29	100	36	0	21	13	4	51	
	CASI Finca la Paz	2	100	100	93	100	SD	60	86	50	50	69	38	50	25	54	50	33	75	28	50	0	25	8	55	
	CASI San Luis	6	83	67	90	83	SD	67	71	67	83	69	83	75	42	68	35	47	67	65	0	25	50	44	61	
OPAC's	Dirección del Programa	2	50	100	80	25	SD	70	94	100	60	70	88	100	50	62	50	86	50	45	50	43	25	8	62	
	OPAC San Carlos	1	0	67	67	0	SD	60	17	0	43	27	25	100	0	38	60	13	0	27	0	0	0	0	26	
	OPAC San Ramón	0	SD	100	SD	0	SD	SD	100	SD	17	33	SD	SD	SD	67	33	67	SD	100	SD	0	SD	SD	SD	52
	OPAC Pérez Zeledón	0	SD	100	SD	0	SD	SD	0	SD	25	0	SD	SD	SD	0	25	0	SD	0	SD	0	SD	SD	SD	15
	OPAC Ciudad Neily	0	SD	100	SD	33	SD	SD	33	SD	33	100	SD	SD	SD	33	67	67	SD	33	SD	67	SD	SD	SD	57
	OPAC San José	2	50	75	63	75	SD	50	35	50	50	60	50	25	50	29	33	21	50	25	50	0	13	8	41	
	OPAC Alajuela	5	80	100	81	8	SD	40	30	20	22	43	40	40	0	36	41	19	40	37	0	6	15	3	34	
	OPAC Cartago	5	100	50	80	0	SD	0	38	100	40	57	75	100	0	17	50	14	0	22	0	40	25	17	39	
	OPAC Heredia	4	100	100	97	13	SD	65	68	75	60	50	75	63	50	61	50	50	75	53	50	11	0	33	57	
	OPAC LIBERIA	1	SD	100	SD	23	SD	SD	64	SD	38	80	SD	SD	SD	80	89	75	SD	50	SD	0	SD	SD	SD	60
	OPAC Nicoya	1	100	100	94	0	SD	0	58	0	71	55	31	50	0	57	67	14	0	60	25	43	25	44	43	
	OPAC Santa Cruz	0	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD
	OPAC Puntarenas	3	100	100	82	SD	SD	80	67	67	78	52	58	67	0	33	0	33	100	19	100	0	17	33	54	
	OPAC Limón	2	50	100	80	25	SD	80	60	100	50	40	63	25	50	43	67	14	0	30	0	14	0	25	44	
	OPAC Pococí	0	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD
PAPPJ	Dirección del Programa	0	SD	SD	SD	50	SD	SD	40	SD	SD	83	SD	SD	SD	33	100	SD	SD	SD	SD	0	SD	SD	SD	51
	Centro Adulto Joven	9	89	78	86	90	SD	67	73	67	70	60	54	33	27	52	28	31	67	49	11	13	17	9	51	
	Complejo Juvenil Zurqui	28	96	86	87	77	SD	59	64	30	74	53	46	46	22	53	34	32	50	36	18	11	24	13	48	
Ads.	Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	6	100	50	68	SD	SD	77	69	33	63	56	44	94	43	33	75	47	17	26	33	33	25	31	51	
	Total general	592	86	79	79	78	68	63	61	57	56	52	52	49	46	42	41	36	36	35	31	30	23	22	51	



3.4 Desempeño por interrogante según la dependencia responsable

A efectos de canalizar el desarrollo de las acciones de mejora requeridas a nivel institucional conforme a los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario de autoevaluación, seguidamente se presenta el desempeño obtenido en cada interrogante, pero agrupadas de acuerdo a la dependencia que tiene a cargo el desarrollo del tema evaluado mediante la interrogante en cuestión, de conformidad al marco normativo vigente.

3.4.1 Oficialía Mayor

Cuadro 3.3: Desempeño por interrogante Evaluada en la Oficialía Mayor.

Nº	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿El presupuesto asignado a su unidad le permite atender satisfactoriamente las necesidades que suscitan en su quehacer?	100,00
2	¿Tiene claridad respecto a los requerimientos que deben cumplir las certificaciones de contenido presupuestario para las órdenes de compra o solicitudes de pedido?	100,00
3	¿Cumple con las fechas previamente establecidas para la presentación de informes, solicitudes, entre otros, dadas por las instancias que regulan su campo de actividad?	96,43
4	¿Existe disposición de su jefatura inmediata para aportar soluciones a los problemas o eventuales irregularidades que se presenten dentro de la organización a la cual pertenece su unidad de trabajo?	88,79
5	¿Recibe instrucciones claras y precisas en relación con sus labores y responsabilidades para el mejor desempeño de su puesto de trabajo?	75,17
6	¿La comunicación interna de la unidad en la cual se destaca es satisfactoria?	74,66
7	¿Existe algún aspecto que interfiera en la aplicación de la normativa en el desarrollo de sus funciones?	71,43
8	¿Su jefatura divulga las políticas, normas y procedimientos aplicables a su unidad de trabajo?	71,21
9	¿Se ha identificado formalmente la necesidad de recurso humano en su área de trabajo?	70,97
10	¿Cuenta con los controles respectivos para cada una de las actividades que realiza?	67,86
11	¿Sabe cuáles son los requerimientos que se deben cumplir antes de solicitar una modificación presupuestaria?	66,67
12	¿Conoce los mecanismos utilizados para comunicar la estimación de las necesidades requeridas en la Unidad Administrativa o Centro Penitenciario en que labora?	62,96
13	¿La jefatura inmediata evalúa junto con usted el alcance y desempeño de las labores realizadas de forma periódica para advertir errores, desviaciones y señalar acciones correctivas oportunas?	61,03



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
14	¿Se han desarrollado actividades de control del gasto que permita la correcta asignación de los recursos para el combustible a la flotilla institucional?	51,85
15	¿Al realizar un trabajo, consulta el procedimiento establecido?	48,21
16	¿Recibe retroalimentación desde las autoridades superiores respecto a las labores ejecutadas en su área de trabajo?	37,50
17	¿El presupuesto asignado a su unidad le permite atender satisfactoriamente las necesidades que suscitan en su quehacer?	33,33
18	¿Conoce el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura de su área de trabajo?	18,52
19	¿La infraestructura de su lugar de trabajo reúne las condiciones necesarias para el desempeño de sus funciones?	16,13
20	¿Cuenta su unidad con los recursos financieros necesarios para la prestación del servicio?	11,11
Total General		72,54

3.4.2 Unidades STAFF

3.4.2.1 Secretaría de Planificación Sectorial e Institucional

Cuadro 3.4: Desempeño por interrogante Evaluada en la Secretaría de Planificación Sectorial e Institucional.

N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Contribuye al fortalecimiento del Control interno en sus actividades?	88,24
2	¿Las funciones de su unidad de trabajo están claramente definidas?	79,66
3	¿Conoce la Visión del Ministerio de Justicia y Paz?	75,52
4	¿Los procedimientos de trabajo que aplica evitan la duplicidad de funciones con a lo interno de su área de trabajo?	75,17
5	¿Los procedimientos existentes en su unidad de trabajo indican con claridad los funcionarios responsables del mismo?	68,45
6	¿Participa en la definición de objetivos de su área de trabajo?	62,93
7	¿Los instrumentos de evaluación existentes en su unidad, permiten reflejar objetivamente el desempeño del trabajo realizado?	62,50
8	¿Hay una adecuada distribución de las cargas de trabajo en su unidad de trabajo?	56,72
9	¿Se cuenta en su área de trabajo con un plan formal de trabajo anual?	54,31
10	¿Dispone en su unidad de trabajo de un compendio normativo para uso y consulta durante el cumplimiento de sus funciones?	52,07



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
11	¿La Planificación actual favorece el logro de las metas de su unidad o área de trabajo?	48,62
12	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos de su área de trabajo?	48,21
13	¿Ha participado en la valoración de los riesgos presentes en el cumplimiento de los objetivos de su unidad de trabajo?	27,76
14	¿Conoce el procedimiento para la identificación, redacción y oficialización de procedimientos?	26,03
15	¿Ha recibido capacitación formal e informal en el tema de Formulación y Evaluación de Proyectos?	16,67
16	¿Ha recibido capacitación en Normas de Gestión de la Calidad?	14,31
17	¿Cuenta con capacitación formal o informal en materia de formulación de proyectos de inversión?	12,76
Total General		50,58

3.4.2.2 Contraloría de Servicios

Cuadro 3.5: Desempeño por interrogante Evaluada en la Contraloría de Servicios

N°	Etiquetas de fila	% de Desempeño
1	¿Realiza actividades tendientes a conocer la opinión de sus usuarios respecto a la calidad de los servicios y/o productos que usted genera?	44,44
2	¿Conoce los bienes y servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Paz por medio de sus dependencias, a usuarios externos?	41,03
Total General		42,11

3.4.2.3 Asesoría Jurídica

Cuadro 3.6: Desempeño por interrogante Evaluada en la Asesoría Jurídica.

N°	Interrogante evaluada.	% de Desempeño
1	¿Tiene acceso a los criterios y dictámenes emitidos por la Dirección Jurídica?	23,79
2	¿Conoce el decreto ejecutivo que establece la forma de solicitar consultas por escrito a la Dirección Jurídica?	8,33
Total General		16,19



3.4.3 Unidades de Apoyo

3.4.3.1 Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos

Cuadro 3.7: Desempeño por interrogante Evaluada en la Gestión Institucional de Recursos Humanos.

Nº	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Se le permite desempeñar sus funciones?	94,83
2	¿Se respeta dentro de su unidad de trabajo su derecho laboral en relación al disfrute de vacaciones legales?	93,97
3	¿Existen condiciones de respeto adecuadas para transmitir a su superior consultas o aportes en relación con las competencias de su unidad de trabajo y por ende de su puesto dentro de la misma?	91,90
4	¿La jefatura inmediata muestra buen trato y respeto a la hora de transmitir sus opiniones o requerirle información?	91,72
5	¿Ha recibido presión, hostigamiento o se han tomado represalias en su contra por negarse a aceptar propuestas ajenas a la normativa?	89,83
6	¿Estima que la organización respeta la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral tanto para hombres como para mujeres?	85,69
7	¿Se le aplican de forma oportuna los incentivos salariales que le corresponden?	83,10
8	¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	82,24
9	¿Se le ha informado el procedimiento para el trámite de vacaciones legales y/o profilácticas?	81,90
10	¿Utiliza todas las aplicaciones del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) a las que tiene acceso?	73,21
11	¿Considera que en su unidad de trabajo se le ofrece oportunidad para ser proactivo e implementar mejoras en su trabajo?	71,38
12	¿Le satisface el servicio brindado por la Oficina de Recursos Humanos de su Centro de Trabajo?	66,03
13	¿Su jefe inmediato se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	65,86
14	¿Conoce y/o brinda información sobre trámites de otras unidades de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	57,14
15	¿Recibe capacitación atinente a sus funciones?	54,84
16	¿El trámite que realiza para asistir a capacitaciones es sencillo y desburocratizado?	53,62
17	¿Las funciones que le compete realizar de acuerdo con su puesto de trabajo le fueron comunicadas por escrito?	51,38
18	¿Conoce usted los servicios que se brindan en los Consultorios de Medicina de Empresa de la Institución?	50,34
19	¿Conoce el Procedimiento para presentar una solicitud de reasignación?	50,17



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
20	¿Se le ha informado sobre la existencia de un Manual Procedimientos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	48,21
21	¿Sus compañeros de trabajo le comparten conocimientos adquiridos en las capacitaciones a las que han asistido?	46,38
22	¿En su lugar de trabajo, están señalizadas las rutas de evacuación para casos de emergencias?	42,22
23	¿Existen señales y avisos de seguridad en las áreas de tránsito de su lugar de trabajo? (como en Pasillos, Puertas de Salidas y Escaleras internas, en salidas, puertas y escaleras de emergencia)	40,52
24	¿Conoce el Plan de Gestión Institucional de la Dirección de Recursos Humanos?	39,29
25	¿Tiene conocimiento de los requisitos para gestionar un permiso con goce de salario para capacitarse?	38,28
26	¿Se le informa sobre las actividades y/o gestiones que se realizan en cada uno de los Procesos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	37,50
27	¿Cuenta su centro de trabajo con una Comisión de Salud Ocupacional formalmente constituida?	35,69
28	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos están sujetos a presentar la Declaración de Bienes ante la Contraloría General de la República?	34,66
29	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos deben suscribir pólizas de fidelidad ante el Instituto Nacional de Seguros?	31,03
30	¿Participa anualmente en la identificación de necesidades de capacitación?	29,83
31	¿Sabía que para asistir a una capacitación y que ésta sea reconocida, la misma debe estar incluida en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)?	29,31
32	¿Conoce el Procedimiento para solicitar un cambio de funciones?	28,62
33	¿Ha recibido la inducción o capacitación requerida para dar inicio a la realización de nuevas funciones? (a su ingreso a la institución, por traslados o reubicación, cambio de tecnología o por entrada en vigencia nueva normativa)	26,55
34	¿Se cuenta con botiquines para los primeros auxilios en su área de trabajo?	26,48
35	¿Conoce el Procedimiento para solicitar la aplicación de un Ascenso en Propiedad?	25,00
36	¿Se le ha informado sobre el trámite para el préstamo de expediente de personal?	21,03
37	¿Ha sido informado al menos una vez al año de cuales funcionarios tienen la obligación de rendir un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor?	18,97
38	¿Conoce el Plan de Respuesta a Emergencias de su Centro de Trabajo?	18,77



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
39	¿Conoce el procedimiento formal para la conformación de Comisiones de Salud Ocupacional en su centro de trabajo?	17,24
40	¿Conoce las regulaciones relacionadas con la rendición de garantías a favor de la Hacienda Pública o de la institución por los funcionarios encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores institucionales?	16,38
41	¿Conoce el Procedimiento de Promoción Interna de Antecedentes para Funcionarios de Carrera?	9,83
42	¿Conoce las políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución no ejerzan simultáneamente cargos incompatibles?	9,14
43	¿Conoce si se han establecido políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución que no puedan ejercer prohibiciones liberales cumplan con esta disposición legal?	6,90
Total General		47,52

3.4.3.2 Departamento Financiero

Cuadro 3.8: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento Financiero

N°	Etiquetas de fila	% de Desempeño
1	¿La supervisión recibida en su área le incentiva para hacer su trabajo mejor cada día?	76,47
2	¿El control de información que se lleva en Excel sobre el trámite de las liquidación de viáticos y transportes y pago de gastos del fondo de caja chica, poseen los mecanismos apropiados para la generación de información confiable, oportuna y útil?	75,00
3	¿Los informes generados por el sistema de Información Access Auxiliar del Área Contable son útiles?	75,00
4	¿Cuándo ha presentado el cobro de liquidaciones de viáticos y transportes, aplica controles para evitar que se duplique el cobro?	55,86
5	¿Aplica controles de manera que se asegure que todas las facturas recibidas sean tramitadas?	50,00
6	¿Conoce de la existencia de un manual de Caja Chica para uso de los encargados de los fondos de efectivo?	50,00
7	¿Cuenta con un procedimiento claro a seguir para la verificación de los requisitos de pago de facturas?	50,00
8	¿El control de información que se lleva en Excel sobre el trámite y liquidación de los anticipos de viáticos y transportes, poseen los mecanismos apropiados para la generación de información confiable, oportuna y útil?	50,00



N°	Etiquetas de fila	% de Desempeño
9	¿Conoce el reglamento general de viáticos y transporte de la Contraloría General de la República?	40,69
10	¿Cuándo tramita documentos de ejecución presupuestaria, tiene a la mano el Manual de Visado de Gastos para su consulta y prevención de errores?	37,50
Total General		48,70

3.4.3.3 Proveeduría Institucional

Cuadro 3.9: Desempeño por interrogante Evaluada en la Proveeduría Institucional

N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Al realizar solicitudes de pedido, se cumple con los plazos y requerimientos establecidos según la Ley de Contratación Administrativa y el Manual de Procedimientos?	100,00
2	¿Existe un control actualizado de bienes?	77,78
3	¿Conoce el procedimiento establecido en su unidad para la adquisición de bienes y servicios?	55,56
4	¿Conoce las sanciones previstas en la Ley de Contratación Administrativa para los funcionarios públicos?	33,45
5	¿Tiene conocimiento de cuáles son los requisitos que se deben cumplir para la presentación de una solicitud de pedido?	30,00
6	¿Conoce las prohibiciones previstas en la Ley para contratar con la Administración?	26,03
7	¿Sabe cuál es el rol de un administrador de contrato en la etapa de ejecución contractual?	20,17
Total General		28,05

3.4.3.4 Departamento de Informática

Cuadro 3.10: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento de Informática

N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Conoce las implicaciones de compartir la clave de acceso a la red o a sistemas de información con otras personas?	84,31
2	¿Considera que la aplicación del Lync ha facilitado la comunicación interna?	81,21
3	Cuando ha requerido del servicio de la sección de sistemas de información del Departamento de Informática, ¿ha recibido la respuesta adecuada?	80,00



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
4	¿Conoce la importancia de realizar el bloqueo de la computadora cada vez que se levanta de su lugar de trabajo?	79,66
5	¿Los programas de cómputo con que dispone a nivel institucional le apoyan satisfactoriamente en la realización de su trabajo?	74,14
6	¿Se siente satisfecho con el tiempo que se tarda en la solución de los problemas que ha tenido con su equipo de cómputo?	69,48
7	¿Le han sido claramente comunicadas las implicaciones a las que se podría exponer por instalar programas o aplicaciones no autorizadas en los equipos de cómputo institucionales?	65,34
8	¿Considera que los servicios ofrecidos por el Departamento de Informática son suficientes para el desempeño de sus labores?	63,97
9	¿Participa en la definición de estrategias para el mejoramiento de las tecnologías de información?	55,56
10	¿Cuenta la Institución con acuerdos de nivel de servicio que garanticen el cumplimiento de los requerimientos de la organización de acuerdo a las capacidades del Departamento de TI?	33,33
11	¿Ha recibido capacitación en el tema de seguridad informática?	33,33
12	¿Conoce el proceso de solicitud de desarrollo o mantenimiento de un sistema de información?	28,28
13	¿Conoce usted el marco estratégico institucional con el que debe alinearse la gestión de las tecnologías de información institucionales de los proyectos en los que usted participa?	22,22
14	¿Su trabajo tiene alta dependencia de los recursos de tecnología de la información?	16,72
Total General		63,06

3.4.3.5 Servicios Generales

Cuadro 3.11: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento de Servicios generales

N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Es suficiente la cuota de combustible asignada?	71,43
2	¿Conoce usted las regulaciones establecidas en el reglamento para uso de vehículos del Ministerio de Justicia y Paz?	47,93
3	¿Sabe usted cuál es la dependencia institucional facultada para autorizar el ingreso al edificio de Oficinas Centrales en días feriados y fines de semana?	38,79
Total General		43,64



3.4.3.6 Archivo Central

Cuadro 3.12: Desempeño por interrogante Evaluada en la Unidad del Archivo Central

Nº	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Considera usted que los documentos de su oficina están en buen estado?	82,41
2	¿Realiza respaldos periódicos de la información que produce en su lugar de trabajo, para evitar su pérdida? (En CD u otro medio de almacenamiento, archivo bajo llave, etc.)	66,90
3	¿Se cuenta en su área de trabajo con controles formales para el préstamo de documentos o expedientes a otros usuarios?	56,03
4	¿Conoce el procedimiento para el almacenamiento, cuidado y destrucción de expedientes y documentos pasivos?	41,94
5	¿Conoce el procedimiento para la eliminación de documentos?	22,76
6	¿Conoce el procedimiento para la elaboración de tablas de plazo para la conservación de documentos?	20,34
7	¿Conoce las pautas dadas por el Archivo Central para la clasificación y ordenación de los documentos?	17,24
Total General		43,74

3.4.4 Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana

3.4.4.1 Espectáculos Públicos

Cuadro 3.13: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección de Espectáculos Públicos

Nº	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Conoce el procedimiento de atención de quejas y denuncias planteadas a la Comisión?	100
2	¿El procedimiento para las notificaciones de los acuerdos y del traslado de la información a los solicitantes es adecuado?	100
3	¿El Sistema de Información establecido es de fácil acceso por el usuario?	100
4	¿Existe una respuesta oportuna respetando los plazos establecidos para atender las solicitudes de los usuarios?	100
5	¿Existen procedimientos y mecanismos para la supervisión de Informes de Valoración aportados por integrantes de la Comisión de Control y Calificación de Espectáculos Públicos?	80
6	¿Se analizan los materiales en la sesión de la Comisión de acuerdo a los contenidos establecidos por la ley y reglamento en cuanto a	100



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
	género temático, orientación conminativa, grupos etarios y destinatarios?	
7	¿Se capacita a los miembros sobre los principales aspectos y contenidos necesarios para la valoración o análisis del material a revisar por la Comisión de Control y Calificación de Espectáculos Públicos?	100
8	¿Se cuenta con un plan de sensibilización y capacitación dirigido a personas menores de edad, sobre las principales formas de violencia en las que pueden ser especialmente vulnerables así como los contenidos de los Espectáculos Públicos Materiales Audiovisuales e Impresos que no son apropiados para su desarrollo?	100
9	¿Se cumplen con las observaciones correctivas para la impresión de las actas?	100
10	¿Se cumplen las actividades programadas semanalmente para el trabajo de la comisión asignándoles tareas a los miembros?	100
11	¿Se cumplen las disposiciones establecidas de registro para el trámite de documentos y solicitudes que ingresan a la Dirección de Control y Calificación de Espectáculos Públicos por diferentes medios (electrónicos, presenciales o vía telefónica, etc.)?	100
12	¿Se encuentra integrada la Comisión de Control y Calificación de Espectáculos Públicos con los parámetros establecidos por la ley para su integración?	100
13	¿Se establecen controles para subsanar la posible afectación por la pérdida de solicitudes, información u omisión y confusión en para la valoración y calificación de las actividades reguladas por la Comisión?	100
14	¿Se fundamentan las resoluciones de calificación de los productos analizados y solicitados por los usuarios de acuerdo a los objetivos establecidos en la Ley N 7440?	100
15	¿Se han establecido canales apropiados para la coordinación y comunicación con personas usuarias, empresarias o instituciones que requieren el servicio de la Dirección de Control y Calificación de Espectáculos Públicos?	100
16	¿Se han establecido criterios claros para la admisibilidad de quejas formuladas por personas usuarias en concordancia con la competencia establecida por Ley a la Comisión?	100
17	¿Se le da seguimiento a los acuerdos y sentencias emitidas por los tribunales de manera que se cumpla con lo dispuesto en las resoluciones judiciales?	100
18	¿Se llevan a cabo actividades de sensibilización de los materiales analizados y considerados valiosos previamente por parte de la Comisión?	100
19	¿Se mantienen una adecuada coordinación y comunicación con otras instituciones respecto a la labor que realizan sus representantes en la Comisión?	100



N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
20	¿Se plantean objetivos claros para la planificación y coordinación de actividades de sensibilización, foros o capacitaciones de acuerdo a la misión y visión propuesta por la Comisión?	100
21	¿Se ponen en conocimiento de los miembros del Consejo y Comisión las resoluciones de los tribunales atinentes, que constituya un aporte para el diseño y formulación de política pública en materia de Espectáculos Públicos?	100
22	¿Se registran las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias de Comisión con los miembros nombrados, presentes y ausentes en cada una?	100
23	¿Tienen los miembros de la Comisión conocimientos claros sobre los objetivos, competencias y responsabilidades del servicio público que brinda la Comisión de Control y Calificación de Espectáculos Públicos?	100
Total General		100

3.4.5 Administración Penitenciaria

3.4.5.1 Dirección General de Adaptación Social

Cuadro 3.14: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección General de Adaptación Social

N°	Interrogante evaluada	% de Desempeño
1	¿Conoce las disposiciones a las que deben someterse los visitantes en los Centros Penales?	100,00
2	¿Conoce el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad?	90,00
3	¿Conoce las funciones del área de seguridad para el cumplimiento de garantía de la custodia de la población, los bienes y la seguridad institucional?	75,00
4	¿Conoce el marco normativo que regula la relación laboral entre la Dirección General de Adaptación Social y su personal?	67,44
5	¿La comunicación escrita y digital es oportuna entre los centros penitenciarios y el INC para la tramitación de documentación relacionada con la información generada por los Consejos Técnicos Interdisciplinarios?	64,71
6	¿Conoce el procedimiento para la transferencia de personas privadas de libertad para el descuento de la pena a su país de origen?	60,00
7	¿Se ha implementado un instrumento que permita recopilar las necesidades definidas por las Unidades Gestoras para cumplir con sus funciones sustantivas, en virtud de la administración del cumplimiento de la pena?	55,56



8	¿El Departamento de Orientación tiene impedimentos para realiza las ubicaciones de Privados(as) de Libertad en actividades ocupacionales de trabajo o de Capacitación?	43,14
9	¿Se mantienen al día los expedientes electrónicos desde el contexto de las necesidades de información del Instituto Nacional de Criminología?	35,29
Total General		62,33

3.4.5.2 Departamento Administrativo

Cuadro 3.15: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento Administrativo

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿En la unidad en la cual labora, se ha realizado una estimación de las necesidades existentes con el fin de presupuestar los recursos necesarios para solventarlas?	77,78
2	¿Se cuentan con controles que permitan cumplir con los lineamientos solicitados por la orden de compra y el contrato respectivo de los bienes y servicios adquiridos?	77,78
3	¿Se desarrollan actividades que garanticen que el ornato, limpieza e higiene se ajuste a los lineamientos mínimos requeridos por el Ministerio de Salud?	74,07
4	¿Se cuenta con controles efectivos para garantizar el correcto manejo de los diferentes fondos de efectivo custodiados en el Centro?	66,67
5	¿Es considerada su participación en procesos de inducción o de actividades de capacitación relacionadas directamente con su puesto de trabajo?	63,62
6	¿Los controles con los que se cuenta en la gestión de los servicios de alimentación, permiten un manejo satisfactorio de los recursos existentes?	62,96
7	¿Dispone de los suministros necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	58,17
8	¿Conoce el procedimiento institucional para la recepción de donaciones de terceros?	55,56
9	¿Dispone de herramientas que le ayuden a identificar la veracidad de la información suministrada por las Unidades Gestoras?	44,44
10	¿Conoce los mecanismos implementados para garantizar el cumplimiento de las labores asistenciales asignadas a la población privada de libertad dentro de los Centros Penales?	33,00
11	¿Se cuenta con bodegas para almacenar alimentos perecederos de manera separada de otros como granos aceites azucares etc.?	14,29
12	¿Se cuenta con los equipos de enfriamiento y refrigeración requeridos?	14,29
Total General		60,84



3.4.5.3 Departamento de Arquitectura

Cuadro 3.16: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento de Arquitectura

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Considera importante la implementación de un Manual de Procedimientos que oriente los procesos a seguir dentro del Departamento?	100,00
2	¿Conoce usted a que dependencia dirigirse para la atención de las diversas situaciones suscitadas en el quehacer cotidiano?	66,67
3	¿Tiene clara las diferencias entre el Patronato de Construcciones y el Departamento de Arquitectura?	60,00
4	¿El servicio dado por el personal de mantenimiento en su centro de trabajo es oportuno?	57,59
5	¿En su área de trabajo se comparten técnicas y experiencias constructivas de Centros Penitenciarios en otros países?	0,00
Total General		56,62

3.4.5.4 Departamento Industrial y Agropecuario

Cuadro 3.17: Desempeño por interrogante Evaluada en el Departamento Industrial y Agropecuario

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Conoce las funciones y responsabilidades que le encarga la Ley al Departamento Industrial y Agropecuario?	93,75
2	¿Considera importante recibir información sobre las actividades que desarrolla el Departamento Industrial y Agropecuario?	80,10
3	¿Considera necesaria la implementación de actividades productivas por parte del Departamento Industrial y Agropecuario en el Centro de Trabajo en el cual usted labora?	71,79
4	¿Cree que existe vinculación entre las actividades ejecutadas por el DIA y las acciones establecidas para la Institución en el Plan Nacional de Desarrollo?	68,75
5	¿Conoce sobre las actividades que promueve el Departamento Industrial y Agropecuario?	35,33
Total General		59,46



3.4.5.5 Escuela de Capacitación Penitenciaria

Cuadro 3.18: Desempeño por interrogante Evaluada en la Escuela de Capacitación Penitenciaria

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Cuenta la escuela con evaluaciones concurrentes y finales?	100,00
2	¿Cuenta la escuela con una red curricular para impartir el curso básico policial y los demás cursos de ascenso?	85,71
3	¿Está en condiciones la escuela de trasladar de forma inmediata a un hospital cercano cuando alguien así lo requiera?	71,43
4	¿La escuela cumple con la normativa del SUCADES de la Dirección General de Servicio Civil en relación a los cursos y talleres que imparte a los funcionarios adscritos?	71,43
5	¿La capacitación recibida por parte de la escuela de capacitación penitenciaria le ha permitido mejorar la calidad de su trabajo?	64,53
6	¿La capacitación recibida en la Escuela de Capacitación Penitenciaria le ha permitido desarrollar habilidades para el trabajo en equipo?	60,40
7	¿Cuenta esta escuela con un sistema actualizado de evaluación de los aprendizajes?	57,14
8	¿Realiza mediciones para evaluar el impacto que genera la capacitación impartida por la escuela en la población privada de libertad?	57,14
9	¿La capacitación recibida en la Escuela de Capacitación Penitenciaria le ha permitido desarrollar habilidades para la atención de personas privadas de libertad acorde a sus condiciones? (mujeres, niños, tercera edad, discapacitados, genero)	56,69
10	¿Participa en las capacitaciones que organiza la Escuela de Capacitación Penitenciaria?	50,00
11	¿Tiene disponibilidad para impartir algún curso taller en la Escuela de Capacitación?	43,33
12	¿Se le brinda el mantenimiento requerido a la o las unidades móviles asignadas a la escuela?	42,86
13	¿Además de la labor docente, la Escuela genera conocimientos mediante investigaciones propias?	14,29
14	¿Los equipos electrónicos asignados a la labor docente son suficientes?	0,00
Total General		53,21



3.4.5.6 Instituto Nacional de Criminología

Cuadro 3.19: Desempeño por interrogante Evaluada en el Instituto Nacional de Criminología

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Se tramita adecuadamente la documentación relativa a los Artículos del Código Penal y Procesal Penal?	88,24
2	¿Se conoce con la agilidad necesaria las solicitudes de información de las autoridades jurisdiccionales y políticas del país?	70,59
3	¿Conoce las Circulares y Directrices emitidas por el INC?	46,03
Total General		47,12

3.4.5.7 Investigación y Estadística

Cuadro 3.20: Desempeño por interrogante Evaluada en Investigación y Estadística

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Reviste de utilidad para su gestión, la información generada por el Departamento de Investigación y Estadística?	36,55
2	¿Conoce el procedimiento para la autorización del ingreso de estudiantes a Centros Penitenciarios?	33,45
Total General		34,41

3.4.5.8 Programa de Atención Institucional

Cuadro 3.21: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección del Programa de Atención Institucional

Nº	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Existe un registro actualizado de los eventos críticos del centro penal?	55,56
2	¿Se encuentra la transcripción y legalización de los libros de actas de los Concejos Técnicos al día?	50,00
3	¿Se cuenta en su centro de trabajo con registros estadísticos que constituyan una base para evaluar, hacer proyecciones o planificar los procesos y necesidades de recurso humano y material?	36,11
Total General		47,22



3.4.5.9 Programa de Atención Semi-institucional

Cuadro 3.22: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección del Programa de Atención Semi Institucional

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Conoce las funciones de intervención técnica dirigidas a la población beneficiada del PASI, en las distintas fases de atención: Ingreso, acompañamiento y egreso?	85,00
2	¿Conoce cuáles son los requisitos que debe reunir la población privada de libertad para ser admitida en el Programa de Atención Semi-institucional?	80,00
3	¿Conoce el Plan Operativo Institucional, (vigente) del Programa de Atención Semi Institucional?	75,00
4	¿Conoce si es consecuente el accionar del área administrativa de los centros del PASI, con el logro de la misión y objetivos de estos?	75,00
5	¿Conoce como está conformada la estructura organizacional y funcional del PASI?	65,00
6	¿Conoce las estrategias de articulación entre los sectores: Técnico, administrativo y de seguridad de los centros del PASI?	55,00
7	Conoce la existencia de un Proceso de Supervisión Programática por parte de los jefes y titulares subordinados para el PASI?	45,00
Total General		68,57

3.4.5.10 Programa de Atención a la Población Penal Juvenil

Cuadro 3.23: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección del Programa de Atención a la Población Penal Juvenil

N°	Interrogante	% de Desempeño
1	¿Conoce la normativa que regula el accionar del Programa de Atención a la Población Penal Juvenil?	88,89

3.4.5.11 Programa de Atención en Comunidad

Cuadro 3.24: Desempeño por interrogante Evaluada en la Dirección del Programa de Atención en Comunidad

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Tiene claridad sobre la normativa que rige el accionar del Programa en Comunidad?	100,00



N°	Interrogantes	% de Desempeño
2	¿Existen carencias que dificultan las coordinaciones entre las Oficinas del Programa en Comunidad y otras organizaciones y /o instituciones?	70,97
3	¿Conoce sobre la Ley de uso de dispositivos electrónicos, para el seguimiento de personas en conflicto con la ley?	12,90
4	¿Ha participado en la estimación de costos y de los recursos requeridos para la sostenibilidad de la Ley de uso de dispositivos electrónicos para el seguimiento de personas en conflicto con la Ley?	0,00
Total General		46,53

3.4.5.12 Departamento Técnico

3.4.5.12.1 Servicios Jurídicos

Cuadro 3.25: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Servicios Jurídicos

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Mantiene registros actualizados del cumplimiento de sentencias de la población penal bajo su responsabilidad?	91,18
2	¿En materia disciplinaria para la población privada de libertad se facilita la adopción de medidas alternativas a la sanción?	73,53
3	¿Las boletas de tener a la orden son remitidas al Departamento de Cómputo de Penas a más tardar al día hábil siguiente luego de ser recibidas?	64,71
4	¿Se mantiene actualizado el Sistema de Información de la Administración Penitenciaria (SIAP) en lo relacionado con los ingresos o egresos de la población penal?	64,71
5	¿Se cumple con realizar las revisiones de los Planes de Atención Técnica dentro de los plazos ordinarios?	58,82
Total General		70,59

3.4.5.12.2 Servicios Educativos

Cuadro 3.26: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Servicios Educativos

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Se hacen los trámites de reconocimiento de aprendizajes de las personas privadas de libertad ante el Ministerio de Educación de	91,67



N°	Interrogantes	% de Desempeño
	conformidad con los lineamientos emitidos por el la Dirección de Evaluación de los Aprendizajes y el Reglamentación sobre Eva	
2	¿Se mantienen al día los expedientes educativos de cada persona privada de libertad?	91,67
3	¿Se cumple con los procedimientos para la aplicación de becas estudiantiles a través del Fondo Nacional de Becas?	75,00
Total General		86,11

3.4.5.12.3 Servicios de Orientación

Cuadro 3.27: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Servicios de Orientación

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿La metodología utilizada en las sesiones de Atención Grupal, favorece a la Población Privada de Libertad?	98,04
2	¿Considerada productiva la dinámica de los espacios colegiados en los que participa?	94,12
3	¿La metodología utilizada en las sesiones de Atención Individual, favorece a la Población Privada de Libertad?	94,12
4	¿Participa en las entrevistas de ingreso de la Población Privada de Libertad?	66,67
5	¿Tiene el Departamento de Orientación inconvenientes para programar y ejecutar eventos de índole deportivo, cultural, recreativo para la Población Privada de Libertad?	45,10
Total General		75,18

3.4.5.12.4 Servicios de Psicología

Cuadro 3.28: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Servicios de Psicología

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Las intervenciones en crisis o atenciones psicológicas cumplen con los objetivos propuestos?	97,50
2	¿Realiza los consentimientos Informados en sus entrevistas e intervenciones?	95,00
3	¿Cuándo es estrictamente requerido se aplican escalas y pruebas psicológicas?	92,50
4	¿Se validan los aportes de la psicología en los espacios colectivo?	92,50



N°	Interrogantes	% de Desempeño
5	¿Las intervenciones psicoterapéuticas individuales o grupales cumplen con los objetivos propuestos?	90,00
6	¿Las intervenciones en programas interdisciplinarios cumplen con los objetivos propuestos?	82,50
Total General		91,67

3.4.5.12.5 Servicios de Salud

Cuadro 3.29: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Servicios de Salud

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Se está dando control y seguimiento a los pacientes crónicos de acuerdo a las Normas?	100,00
2	¿Se está realizando pre y post consulta a todos los pacientes?	96,15
3	¿Están haciendo campañas de vacunación?	92,31
4	¿Están haciendo los informes epidemiológicos para el Ministerio de Salud?	92,31
5	¿Están confeccionando todas las Historias Clínicas a los pacientes de Ingreso en su respectiva papelería?	80,77
6	¿La atención se centra en resolver la queja principal del paciente?	76,92
7	¿El personal de enfermería entrega los medicamentos que vienen de la farmacia?	57,69
8	¿Están realizando Cirugía Menor programada?	50,00
Total General		80,77

3.4.5.12.6 Servicios de Trabajo Social

Cuadro 3.30: Desempeño por interrogante Evaluada en la Sección de Trabajo Social

N°	Interrogantes	% de Desempeño
1	¿Conoce la finalidad de la valoración socio victimológica?	97,87
2	¿Conoce los aspectos sustantivos de la valoración socio familiar para determinar si el recurso propuesto reúne condiciones para emitir recomendación favorable para un cambio de Programa?	97,87
3	¿Conoce los aspectos técnicos que prevalecen en la valoración social de ingreso a Centros Penales para personas menores de edad?	95,74
4	¿Brinda usted atención Técnica semanal a la población privada de libertad?	91,49



N°	Interrogantes	% de Desempeño
5	¿Conoce los aspectos disciplinarios que deben ser valorados en las medidas cautelares?	78,72
Total General		92,34

3.4.6 Instancias Adscritas

3.4.6.1 Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes

Cuadro 3.31: Desempeño por interrogante Evaluada en el Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes

N°	Etiquetas de fila	% de Desempeño
1	¿Se realiza la liquidación presupuestaria conforme las directrices, normas establecidas por el ente rector?	100,00
2	¿Conoce usted cuales son los entes rectores para aprobar el Presupuesto Ordinario del PCIAB?	83,33
3	¿Conoce usted las fechas para la presentación del Presupuesto extraordinario?	83,33
4	¿Se cuenta con mecanismos formales para el seguimiento de los proyectos de inversión bajo la responsabilidad de su área de trabajo?	62,50
5	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones cuál es su razón de ser, (su misión)?	46,67
6	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones, cómo debería evolucionar hacia el futuro (su visión)?	40,00
Total General		60,71

4 Conclusiones y Recomendaciones

4.1 Conclusiones

- La participación e involucramiento de todas las áreas institucionales, en este tipo de procesos es de suma importancia, no obstante en el presente proceso, algunas instancias no aportaron propuesta de interrogantes al cuestionario general, ni tampoco al específico, lo cual representa un faltante de aspecto a evaluar.
- La participación en el llenado del cuestionario en términos generales fue baja, lo cual podría estar justificado en varias situaciones, como una inadecuada cultura organizacional para autoevaluar la gestión, un inadecuado proceso de comunicación de las jefaturas hacia el personal subalterno, una falta de capacitación por parte de



algunos funcionarios(as) que por sus competencias no cuentan con el conocimiento general de la institución, como lo es el personal de seguridad penitenciaria.

- Los resultados obtenidos con la aplicación de los cuestionarios muestran aspectos que deben ser sujeto de análisis por parte de las instancias responsables y por Jerarcas y titulares, a efectos de que se implementen las acciones de mejora requeridas, no obstante dichos planes de mejora no fueron elaborados en varios de los casos identificados.

4.2 Recomendaciones

- Que exista una exigencia por parte de las autoridades institucionales, en que este proceso sea realizado por cada área, tanto en la formulación de interrogantes, como en el llenado de los cuestionarios que surjan de la propuesta.
- Realizar un proceso de capacitación ampliado, que al menos cubra algunas jefaturas de unidades a lo interno de las dependencias, de forma que se logre replicar de mejor forma la metodología de trabajo.
- Implementar el Plan de mejora, con acciones concretas y con plazos específicos.
- Que las instancias que no remitieron en el plazo solicitado el plan de mejoras solicitado, lo hagan llegar a esta Secretaría de Planificación, a efectos de realizar un seguimiento sobre la implementación del mismo.

5 Plan de Mejora

El plan de mejora se formuló de acuerdo a la responsabilidad que le compete a las diferentes instancias. Seguidamente se presentan cada una de las acciones propuestas.



Cuadro 5.1: Plan de Mejora Propuesto para el Fortalecimiento de los Factores de Autoevaluación con un Desempeño Crítico o Malo – Período 2015.

Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Secretaría de Planificación	¿La Planificación actual favorece el logro de las metas de su unidad o área de trabajo?	Realizar un proceso de mayor acompañamiento a las instancias, en los procesos de planificación institucional. Promover en las jefaturas la implementación de cronogramas de trabajo, para el cumplimiento de metas en sus unidades de trabajo.	Sesiones de trabajo. Listas de asistencia a estas. Cronogramas de trabajo elaborados.	Febrero-mayo 2016 Enero 2016	Gestión de Planes y Presupuesto
Secretaría de Planificación	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos de su área de trabajo?	Dar seguimiento al Procedimiento de Identificación, redacción, revisión, aprobación, comunicación, control y actualización de procedimientos. Conforme los plazos de actualización propuestos por cada jefatura.	Solicitud de cumplimiento sobre los plazos establecidos para la actualización de Procedimiento de Identificación, redacción, revisión, aprobación, comunicación, control y actualización de procedimientos.	Diciembre 2015	Gestión y Calidad Institucional



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Secretaría de Planificación	¿Ha participado en la valoración de los riesgos presentes en el cumplimiento de los objetivos de su unidad de trabajo?	Actualizar el procedimiento de Valoración de Riesgos, incluyendo acciones que involucren a la mayor cantidad de personal en los distintos niveles organizacionales.	Listado institucional de procedimientos	Febrero	Jefatura de Secretaría de Planificación
Secretaría de Planificación	¿Conoce el procedimiento para la identificación, redacción y oficialización de procedimientos?	Realizar mediante el correo de "Comunicación" un recordatorio sobre la existencia y aplicación de dicho procedimiento.	Email remitidos mediante Correo de "Comunicación"	Diciembre 2015	Gestión y Calidad Institucional
Secretaría de Planificación	¿Ha recibido capacitación formal e informal en el tema de Formulación y Evaluación de Proyectos?	Promover un programa de capacitación en Formulación y Evaluación de Proyectos, para el recurso humano de la institución.	Metodología de Formulación y Evaluación de Proyectos	Junio 2016	Gestión de Proyectos Especiales
Secretaría de Planificación	¿Cuenta con capacitación formal o informal en materia de formulación de proyectos de inversión?	Promover un programa de capacitación en Formulación y Evaluación de Proyectos, para el recurso humano de la institución.	Metodología de Formulación y Evaluación de Proyectos	Junio 2016	Gestión de Proyectos Especiales
Secretaría de Planificación	¿Ha recibido capacitación en Normas de Gestión de la Calidad?	Promover un programa de capacitación en la gestión de la calidad, para el recurso humano de la institución.	Metodología de gestión de calidad	Junio 2016	Gestión de Proyectos Especiales



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Recursos Humanos	¿Existen señales y avisos de seguridad en las áreas de tránsito de su lugar de trabajo? (como en Pasillos, Puertas de Salidas y Escaleras internas, en salidas, puertas y escaleras de emergencia)	Determinación de necesidades en cuenta a señalización requerida y emitir informe a Jerarcas para la compra respectiva	Inspección periódica	III- trimestre 2015 Oficinas Centrales Enero- Diciembre 2016 Oficinas aledañas a Oficinas Centrales Otros Centros de Trabajo: Enero- Diciembre 2017	Coordinación del Proceso de Gestión del Ambiente Laboral: Profesional en Salud Ocupacional.
Recursos Humanos	¿Conoce el Plan de Gestión Institucional de la Dirección de Recursos Humanos?	Divulgar el Plan de Gestión Institucional de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos, mediante el correo interno de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos, incluidas Oficinas Auxiliares ubicadas en los Centros Penitenciarios.	Revisión y actualización periódica del Plan de Gestión Institucional de Recursos Humanos.	Noviembre 2015	Coordinación del Proceso Gestión Interna
Recursos Humanos	¿Tiene conocimiento de los requisitos para gestionar un permiso con goce de salario para capacitarse?	Divulgar los procedimientos y colgar en el WEB- - Solicitud para optar por Capacitación - Acuerdo de Compromiso.	Inclusión y Actualización del Procedimiento en el Listado Institucional de Procedimientos.	Junio, 2016	Coordinación del Proceso de Gestión del Desarrollo.



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Recursos Humanos	¿Se le informa sobre las actividades y/o gestiones que se realizan en cada uno de los Procesos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	<ul style="list-style-type: none"> - Dar a conocer mediante el correo interno de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos, incluidas Oficinas Auxiliares, el documento de organización y funciones de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos. - Informar mediante el correo interno de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos, incluidas Oficinas Auxiliares, las actividades y gestiones más relevantes en cada Proceso. 	Revisión y actualización periódica de las principales actividades o extraordinarias que se llevan a cabo para su divulgación.	Noviembre 2015	Coordinación Proceso Gestión Interna.
Recursos Humanos	¿Cuenta su centro de trabajo con una Comisión de Salud Ocupacional formalmente constituida?	Constituir, renovar y capacitar las Comisiones de Salud Ocupacional de los diferentes centros de trabajo, en conjunto con Directores y trabajadores y trabajadoras	Inspección y controles propios	III- trimestre del 2015 CSO Oficinas Centrales, CSO Cartago y otra por definir	Profesional en Salud Ocupacional



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
				Enero-Diciembre 2016 (4 por definir) Enero-Diciembre 2017 (4 por definir)	
Recursos Humanos	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos están sujetos a presentar la Declaración de Bienes ante la Contraloría General de la República?	Comunicado Institucional	Revisar y actualizar información semestralmente o ante modificación de normativa	Noviembre 2015	Coordinador (a) Proceso Gestión Registro y Control
Recursos Humanos	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos deben suscribir pólizas de fidelidad ante el Instituto Nacional de Seguros?	Comunicado Institucional	Revisar y actualizar información semestralmente o ante modificación de normativa	Noviembre 2015	Coordinador (a) Proceso Gestión Registro y Control
Recursos Humanos	¿Participa anualmente en la identificación de necesidades de capacitación?	Enviar un aviso informativo indicando que en un plazo determinado, las dependencias deberán realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Régimen de Servicio Civil), el cual debe	Jefatura de cada Unidad, es el responsable de participar a sus colaboradores en la definición de necesidades de capacitación	En los meses de febrero y junio de cada año	Coordinación y Analistas Profesionales del Proceso Gestión del Desarrollo.



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
		ser confeccionado por la Jefatura de manera conjunta con los servidores.			
Recursos Humanos	¿Sabía que para asistir a una capacitación y que ésta sea reconocida, la misma debe estar incluida en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)?	Enviar un aviso informativo indicando que en un plazo determinado, las dependencias deberán realizar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación Régimen de Servicio Civil), el cual debe ser confeccionado por la Jefatura de manera conjunta con los servidores.	Revisión y actualización periódica de la información.	Diciembre-2015	Coordinación y Analistas Profesionales del Proceso Gestión del Desarrollo.
Recursos Humanos	¿Conoce el Procedimiento para solicitar un cambio de funciones?	Dar a conocer el procedimiento para solicitar un cambio de funciones, por medio del Correo Institucional.	Revisión y actualización del procedimiento o ante nueva normativa.	Febrero del 2016	Jennifer Hernández Chavarría, Analista Ocupacional
Recursos Humanos	¿Ha recibido la inducción requerida para dar inicio a la realización de nuevas funciones? (a su ingreso a la institución, por traslados o reubicación, cambio de tecnología o por entrada en vigencia nueva normativa)	Indicar en las notas de reubicación laboral, ingreso a la institución, traslados del servidor (a), que es responsabilidad de la jefatura inmediata, brindar la inducción requerida, para el desempeño de sus funciones, así como el deber del servidor (a) de informar por escrito a la Dirección de Gestión	Verificación y control por medio de las notas recibidas por parte del servidor (a)	Enero 2015	Raquel Fajardo Scott Greivin González Ugalde José Rojas Elizondo



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
		Institucional de Recursos Humanos, el incumplimiento de esta disposición.			
Recursos Humanos	¿Se cuenta con botiquines para los primeros auxilios en su área de trabajo?	Determinación de necesidades, análisis legal de las posibilidades de compra y gestionar compra ante Jerarcas	Inspección y controles propios	Año 2016 Centros de trabajo de la Institución	Profesional en Salud Ocupacional
Recursos Humanos	¿Conoce el Procedimiento para solicitar la aplicación de un Ascenso en Propiedad?	Dar a conocer el procedimiento para solicitar un cambio de funciones, por medio del Correo Institucional	Inclusión y Actualización del Procedimiento en el Listado Institucional de Procedimientos.	Febrero del 2016 Analista	José Rojas Elizondo
Recursos Humanos	¿Se le ha informado sobre el trámite para el préstamo de expediente de personal?	Comunicado Institucional	Control y revisión de Boletas de Préstamo de Expedientes de Personal. Revisar y actualizar procedimiento	Noviembre 2015	Coordinador (a) Proceso Gestión Registro y Control
Recursos Humanos	¿Ha sido informado al menos una vez al año de cuales funcionarios tienen la obligación de rendir un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del	Comunicado Institucional	Revisar y actualizar información semestralmente o ante modificación de normativa	Noviembre 2015	Coordinador (a) Proceso Gestión Registro y Control



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
	ente o el órgano a su sucesor?				
Recursos Humanos	¿Conoce el Plan de Respuesta a Emergencias de su Centro de Trabajo?	Revisarlo, modificarlo en caso de ser necesario y publicitarlo en caso de Oficinas Centrales	Inspección y controles propios	III- trimestre del 2015 Oficinas Centrales	Profesional en Salud Ocupacional
Recursos Humanos	¿Conoce el procedimiento formal para la conformación de Comisiones de Salud Ocupacional en su centro de trabajo?	Publicitarlo	Inspección y controles propios	III- trimestre del 2015 Oficinas Centrales	Profesional en Salud Ocupacional
Recursos Humanos	¿Conoce las regulaciones relacionadas con la rendición de garantías a favor de la Hacienda Pública o de la institución por los funcionarios encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores institucionales?	Comunicado Institucional	Revisar y actualizar información semestralmente o ante modificación de normativa	Noviembre 2015	Coordinador (a) Proceso Gestión Registro y Control
Recursos Humanos	¿Conoce el Procedimiento de Promoción Interna de Antecedentes para Funcionarios de Carrera?	Ya no es procedente divulgar este procedimiento en razón de que Servicio Civil derogará en los próximos días la Resolución que se refiere a este tema.	No aplica	No aplica	Aplica
Recursos Humanos	¿Conoce las políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución no ejerzan	Instaurar el procedimiento correspondiente	Revisión y actualización del procedimiento	Febrero 2016	Coordinación Proceso Gestión Interna



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
	simultáneamente cargos incompatibles?				
Recursos Humanos	¿Conoce si se han establecido políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución que no puedan ejercer prohibiciones liberales cumplan con esta disposición legal?	Instaurar el procedimiento para verificar que los funcionarios de la Institución que no puedan ejercer prohibiciones liberales cumplan con esta disposición legal.	Revisión y actualización del procedimiento	Febrero, 2016	Coordinación Proceso Gestión Interna
Archivo Central	¿Conoce el procedimiento para el almacenamiento, cuidado y destrucción de expedientes y documentos pasivos?	Emisión del procedimiento: AC-03 Producción y preservación de documentos en soporte papel y electrónico (está en proceso de elaboración).	Publicación de procedimiento a funcionarios de la institución mediante Sistema Institucional de Procedimientos (SIGI)	Octubre, 2015	Jefatura del Archivo Central
Archivo Central	¿Conoce el procedimiento para la eliminación de documentos?	Publicación del Procedimiento: AC-07 Eliminaciones de documentos de archivo en soporte papel (En proceso de aprobación).	Publicación de procedimiento a funcionarios de la institución mediante Sistema Institucional de Procedimientos (SIGI).	Octubre, 2015	Jefatura del Archivo Central



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Archivo Central	¿Conoce el procedimiento para la elaboración de tablas de plazo para la conservación de documentos?	Recordatorio del Procedimiento: AC-04 Elaboración de Tablas de Plazos y Solicitud de Valoración Parcial de Documentos y Circulares emitidas por el Archivo Central, mediante correo electrónico masivo a funcionarios y opcionalmente charla con funcionarios	Correo electrónico masivo a funcionarios de la Institución.	Noviembre, 2015.	Jefatura del Archivo Central
Archivo Central	¿Conoce las pautas dadas por el Archivo Central para la clasificación y ordenación de los documentos?	Elaboración del Procedimiento: AC-02 Clasificación y ordenación (Organización) de documentos físicos y electrónicos en oficinas (archivos de gestión).	Publicación de procedimiento a funcionarios de la institución mediante Sistema Institucional de Procedimientos (SIGI).	Noviembre, 2015	Jefatura del Archivo Central
Programa de Atención Institucional	¿Conoce sobre la Ley de uso de dispositivos electrónicos, para el seguimiento de personas en conflicto con la ley?	Solicitar al Despacho Ministerial y a la Unidad Ejecutora del préstamo BID, la integración de funcionarios del Programa de Atención en Comunidad, en las diferentes fases que preceden a la implementación de los dispositivos.	Participación en reuniones, talleres, capacitaciones.	Enero 2016	Dirección General de Adaptación Social



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
Programa de Atención Institucional	¿Ha participado en la estimación de costos y de los recursos requeridos para la sostenibilidad de la Ley de uso de dispositivos electrónicos para el seguimiento de personas en conflicto con la Ley?	Solicitar al Despacho Ministerial y a la Unidad Ejecutora, que en su momento se acojan las recomendaciones brindadas por funcionarios del Programa de Atención en Comunidad con respecto a las necesidades de recurso humano, de espacio físico y de equipo requeridas para la implementación del plan piloto.	Participación en reuniones, notas, correos.	Enero 2016	Dirección General de Adaptación Social
Departamento Industrial y Agropecuario	¿Conoce sobre las actividades que promueve el Departamento Industrial y Agropecuario?	Divulgación los resultados logrados en la ejecución del plan de trabajo propuesto, periódicamente por medio de comunicados Institucionales. Inicio con informe de resultados al 31 de diciembre de 2015, disponible al 22 de enero 2016, y a partir de ello publicaciones posterior al quince de cada mes	Confirmación de recibo de la información mediante consulta a usuarios de la red de comunicación Institucional seleccionados al azar	Enero, 2016	Jefatura Departamento Industrial y Agropecuario.
Investigación y Estadística	¿Reviste de utilidad para su gestión, la información generada por el	Elaboración de Informe Mensual de Población penitenciaria.	Divulgación mensual del informe Mensual y Anual de	Enero 2016	Jefatura de la Sección de Investigación y Estadística.



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
	Departamento de Investigación y Estadística?	Elaboración de Informe Anual de Población Penitenciaria.	población penitenciaria, por medio del correo de comunicación y su publicación en la página web institucional.		
Investigación y Estadística	¿Conoce el procedimiento para la autorización del ingreso de estudiantes a Centros Penitenciarios?	- Solicitarle a la DGAS la solicitud de difusión nuevamente de la Circular #05-2007 e instrumentos que la respaldan, a directores y jefaturas de todos los departamentos de nuestra institución.	-Seguimiento de correspondencia a la DGAS. - Solicitud por medio de oficio del DIE.	- Primera semana de noviembre 2015	- Jefatura del Departamento de Investigación y estadística
		-Solicitar a la DGAS la autorización para enviar un resumen ejecutivo del procedimiento en lo que interesa a las Universidades que utilizan o acceden nuestros servicios para el ingreso al sistema penitenciario de estudiantes.	En caso de brindarse la autorización, seguimiento mediante oficios del Departamento a las autoridades jerárquicas de las Universidades	Diciembre, 2015.	-Jefatura del Departamento de Investigación y Estadística.
		-Solicitar a la DGS se haga una comunicación general por medio electrónico de los procedimientos e	Solicitud por medio de oficio del DIE.	Diciembre, 2015.	-Jefatura del Departamento de



Unidad Responsable	Interrogante evaluada	Acción de mejora propuesta	Medio utilizado para su seguimiento	Fecha para la implementación	Responsable de Ejecución
		instrumentos del ingreso de estudiantes a centros y dependencias de nuestra institución.			Investigación y Estadística
Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones cuál es su razón de ser, (su misión)?	Gestionar la implementación en el pie de página/ encabezado de los oficios la misión de Patronato de Construcciones.	Formato de oficios	Enero 2016	Dirección Ejecutiva del Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes.
Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones, cómo debería evolucionar hacia el futuro (su visión)?	Realizar un taller con el equipo de trabajo de Patronato de Construcciones sobre un análisis prospectivo de esta instancia.	Informe de Resultados del Taller	Diciembre 2015	Dirección Ejecutiva del Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes.



6 Anexos

6.1 Anexo 1: Cantidad de respuestas por interrogante

Cuadro 6.1: Cantidad De Respuestas Por Interrogante

N°	Interrogante	Total de respuestas
1	¿Le han sido claramente comunicadas las implicaciones a las que se podría exponer por instalar programas o aplicaciones no autorizadas en los equipos de cómputo institucionales?	599
2	¿Conoce el Plan de Respuesta a Emergencias de su Centro de Trabajo?	598
3	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos están sujetos a presentar la Declaración de Bienes ante la Contraloría General de la República?	580
4	¿La jefatura inmediata evalúa junto con usted el alcance y desempeño de las labores realizadas de forma periódica para advertir errores, desviaciones y señalar acciones correctivas oportunas?	580
5	¿Tiene conocimiento de los requisitos para gestionar un permiso con goce de salario para capacitarse?	580
6	¿Conoce el procedimiento formal para la conformación de Comisiones de Salud Ocupacional en su centro de trabajo?	580
7	¿Participa anualmente en la identificación de necesidades de capacitación?	580
8	¿Conoce el procedimiento para la autorización del ingreso de estudiantes a Centros Penitenciarios?	580
9	¿Se le permite desempeñar sus funciones?	580
10	¿Conoce el procedimiento para la elaboración de tablas de plazo para la conservación de documentos?	580
11	¿Ha recibido presión, hostigamiento o se han tomado represalias en su contra por negarse a aceptar propuestas ajenas a la normativa?	580
12	¿Conoce el procedimiento para la eliminación de documentos?	580
13	¿Le satisface el servicio brindado por la Oficina de Recursos Humanos de su Centro de Trabajo?	580
14	¿Conoce el procedimiento para la identificación, redacción y oficialización de procedimientos?	580
15	¿Recibe instrucciones claras y precisas en relación con sus labores y responsabilidades para el mejor desempeño de su puesto de trabajo?	580
16	¿Conoce el Procedimiento para presentar una solicitud de reasignación?	580
17	¿Se cuenta en su área de trabajo con un plan formal de trabajo anual?	580
18	¿Conoce el Procedimiento para solicitar la aplicación de un Ascenso en Propiedad?	580



N°	Interrogante	Total de respuestas
19	¿Su jefe inmediato se preocupa por mantener elevado el nivel de motivación del personal?	580
20	¿Conoce el Procedimiento para solicitar un cambio de funciones?	580
21	¿Ha recibido capacitación en Normas de Gestión de la Calidad?	580
22	¿Conoce el proceso de solicitud de desarrollo o mantenimiento de un sistema de información?	580
23	¿Hay una adecuada distribución de las cargas de trabajo en su unidad de trabajo?	580
24	¿Conoce el reglamento general de viáticos y transporte de la Contraloría General de la República?	580
25	¿La Planificación actual favorece el logro de las metas de su unidad o área de trabajo?	580
26	¿Conoce la importancia de realizar el bloqueo de la computadora cada vez que se levanta de su lugar de trabajo?	580
27	¿Los procedimientos existentes en su unidad de trabajo indican con claridad los funcionarios responsables del mismo?	580
28	¿Conoce la Visión del Ministerio de Justicia y Paz?	580
29	¿Participa en las capacitaciones que organiza la Escuela de Capacitación Penitenciaria?	580
30	¿Conoce las Circulares y Directrices emitidas por el INC?	580
31	¿Sabe cuál es el rol de un administrador de contrato en la etapa de ejecución contractual?	580
32	¿Conoce las implicaciones de compartir la clave de acceso a la red o a sistemas de información con otras personas?	580
33	¿Sabía que para asistir a una capacitación y que ésta sea reconocida, la misma debe estar incluida en el Plan Institucional de Capacitación (PIC)?	580
34	¿Conoce las pautas dadas por el Archivo Central para la clasificación y ordenación de los documentos?	580
35	¿Se le ha informado el procedimiento para el trámite de vacaciones legales y/o profilácticas?	580
36	¿Conoce las políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución no ejerzan simultáneamente cargos incompatibles?	580
37	¿Se siente satisfecho con el tiempo que se tarda en la solución de los problemas que ha tenido con su equipo de cómputo?	580
38	¿Conoce las prohibiciones previstas en la Ley para contratar con la Administración?	580
39	¿Sus compañeros de trabajo le comparten conocimientos adquiridos en las capacitaciones a las que han asistido?	580
40	¿Conoce las regulaciones relacionadas con la rendición de garantías a favor de la Hacienda Pública o de la institución por los funcionarios	580



Nº	Interrogante	Total de respuestas
	encargados de recaudar, custodiar o administrar fondos y valores institucionales?	
41	¿Ha participado en la valoración de los riesgos presentes en el cumplimiento de los objetivos de su unidad de trabajo?	580
42	¿Conoce las sanciones previstas en la Ley de Contratación Administrativa para los funcionarios públicos?	580
43	¿Ha recibido la inducción o capacitación requerida para dar inicio a la realización de nuevas funciones? (a su ingreso a la institución, por traslados o reubicación, cambio de tecnología o por entrada en vigencia nueva normativa)	580
44	¿Conoce los bienes y servicios que brinda el Ministerio de Justicia y Paz por medio de sus dependencias, a usuarios externos?	580
45	¿Ha sido informado al menos una vez al año de cuales funcionarios tienen la obligación de rendir un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor?	580
46	¿Conoce si se han establecido políticas o procedimientos para verificar que los funcionarios de la Institución que no puedan ejercer prohibiciones liberales cumplan con esta disposición legal?	580
47	¿La comunicación interna de la unidad en la cual se destaca es satisfactoria?	580
48	¿Conoce usted las regulaciones establecidas en el reglamento para uso de vehículos del Ministerio de Justicia y Paz?	580
49	¿La jefatura inmediata muestra buen trato y respeto a la hora de transmitir sus opiniones o requerirle información?	580
50	¿Conoce usted los servicios que se brindan en los Consultorios de Medicina de Empresa de la Institución?	580
51	¿Conoce el Procedimiento de Promoción Interna de Antecedentes para Funcionarios de Carrera?	580
52	¿Las funciones de su unidad de trabajo están claramente definidas?	580
53	¿Las funciones que le compete realizar de acuerdo con su puesto de trabajo le fueron comunicadas por escrito?	580
54	¿Considera que en su unidad de trabajo se le ofrece oportunidad para ser proactivo e implementar mejoras en su trabajo?	580
55	¿Los procedimientos de trabajo que aplica evitan la duplicidad de funciones con a lo interno de su área de trabajo?	580
56	¿Considera que la aplicación del Lync ha facilitado la comunicación interna?	580
57	¿Los programas de cómputo con que dispone a nivel institucional le apoyan satisfactoriamente en la realización de su trabajo?	580
58	¿Considera que los servicios ofrecidos por el Departamento de Informática son suficientes para el desempeño de sus labores?	580
59	¿Participa en la definición de objetivos de su área de trabajo?	580
60	¿Considera usted que los documentos de su oficina están en buen estado?	580



Nº	Interrogante	Total de respuestas
61	¿Realiza respaldos periódicos de la información que produce en su lugar de trabajo, para evitar su pérdida? (En CD u otro medio de almacenamiento, archivo bajo llave, etc.)	580
62	¿Cuándo ha presentado el cobro de liquidaciones de viáticos y transportes, aplica controles para evitar que se duplique el cobro?	580
63	¿Reviste de utilidad para su gestión, la información generada por el Departamento de Investigación y Estadística?	580
64	¿Cuenta con capacitación formal o informal en materia de formulación de proyectos de inversión?	580
65	¿Sabe cuáles puestos y/o cargos deben suscribir pólizas de fidelidad ante el Instituto Nacional de Seguros?	580
66	¿Cuenta su centro de trabajo con una Comisión de Salud Ocupacional formalmente constituida?	580
67	¿Sabe usted cuál es la dependencia institucional facultada para autorizar el ingreso al edificio de Oficinas Centrales en días feriados y fines de semana?	580
68	¿Dispone en su unidad de trabajo de un compendio normativo para uso y consulta durante el cumplimiento de sus funciones?	580
69	¿Se cuenta en su área de trabajo con controles formales para el préstamo de documentos o expedientes a otros usuarios?	580
70	¿El servicio dado por el personal de mantenimiento en su centro de trabajo es oportuno?	580
71	¿Se le aplican de forma oportuna los incentivos salariales que le corresponden?	580
72	¿El trámite que realiza para asistir a capacitaciones es sencillo y desburocratizado?	580
73	¿Se le ha informado sobre el trámite para el préstamo de expediente de personal?	580
74	¿En su oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	580
75	¿Se respeta dentro de su unidad de trabajo su derecho laboral en relación al disfrute de vacaciones legales?	580
76	¿Es considerada su participación en procesos de inducción o de actividades de capacitación relacionadas directamente con su puesto de trabajo?	580
77	¿Su jefatura divulga las políticas, normas y procedimientos aplicables a su unidad de trabajo?	580
78	¿Estima que la organización respeta la igualdad de oportunidades en el ámbito laboral tanto para hombres como para mujeres?	580
79	¿Su trabajo tiene alta dependencia de los recursos de tecnología de la información?	580
80	¿Existe disposición de su jefatura inmediata para aportar soluciones a los problemas o eventuales irregularidades que se presenten dentro de la organización a la cual pertenece su unidad de trabajo?	580



Nº	Interrogante	Total de respuestas
81	¿Tiene acceso a los criterios y dictámenes emitidos por la Dirección Jurídica?	580
82	Cuando ha requerido del servicio de la sección de sistemas de información del Departamento de Informática, ¿ha recibido la respuesta adecuada?	580
83	¿Tiene conocimiento de cuáles son los requisitos que se deben cumplir para la presentación de una solicitud de pedido?	580
84	¿Existen señales y avisos de seguridad en las áreas de tránsito de su lugar de trabajo? (como en Pasillos, Puertas de Salidas y Escaleras internas, en salidas, puertas y escaleras de emergencia)	580
85	¿Existen condiciones de respeto adecuadas para transmitir a su superior consultas o aportes en relación con las competencias de su unidad de trabajo y por ende de su puesto dentro de la misma?	580
86	¿Conoce sobre las actividades que promueve el Departamento Industrial y Agropecuario?	552
87	¿Conoce el decreto ejecutivo que establece la forma de solicitar consultas por escrito a la Dirección Jurídica?	540
88	¿Se cuenta con botiquines para los primeros auxilios en su área de trabajo?	540
89	¿En su lugar de trabajo, están señalizadas las rutas de evacuación para casos de emergencias?	540
90	¿Tiene disponibilidad para impartir algún curso taller en la Escuela de Capacitación?	540
91	¿Dispone de los suministros necesarios para el cumplimiento de sus funciones?	416
92	¿Considera importante recibir información sobre las actividades que desarrolla el Departamento Industrial y Agropecuario?	402
93	¿Considera necesaria la implementación de actividades productivas por parte del Departamento Industrial y Agropecuario en el Centro de Trabajo en el cual usted labora?	351
94	¿La capacitación recibida en la Escuela de Capacitación Penitenciaria le ha permitido desarrollar habilidades para el trabajo en equipo?	346
95	¿La capacitación recibida en la Escuela de Capacitación Penitenciaria le ha permitido desarrollar habilidades para la atención de personas privadas de libertad acorde a sus condiciones? (mujeres, niños, tercera edad, discapacitados, genero)	344
96	¿La capacitación recibida por parte de la escuela de capacitación penitenciaria le ha permitido mejorar la calidad de su trabajo?	344
97	¿Conoce el marco normativo que regula la relación laboral entre la Dirección General de Adaptación Social y su personal?	86
98	¿Se le ha informado sobre la existencia de un Manual Procedimientos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	56
99	¿Conoce el Plan de Gestión Institucional de la Dirección de Recursos Humanos?	56



Nº	Interrogante	Total de respuestas
100	¿Conoce y/o brinda información sobre trámites de otras unidades de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	56
101	¿Se le informa sobre las actividades y/o gestiones que se realizan en cada uno de los Procesos de la Dirección de Gestión Institucional de Recursos Humanos?	56
102	¿Se actualiza periódicamente los procedimientos de su área de trabajo?	56
103	¿Cumple con las fechas previamente establecidas para la presentación de informes, solicitudes, entre otros, dadas por las instancias que regulan su campo de actividad?	56
104	¿Al realizar un trabajo, consulta el procedimiento establecido?	56
105	¿Utiliza todas las aplicaciones del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIRH) a las que tiene acceso?	56
106	¿Existe algún aspecto que interfiera en la aplicación de la normativa en el desarrollo de sus funciones?	56
107	¿Cuenta con los controles respectivos para cada una de las actividades que realiza?	56
108	¿El Departamento de Orientación tiene impedimentos para realiza las ubicaciones de Privados(as) de Libertad en actividades ocupacionales de trabajo o de Capacitación?	51
109	¿Tiene el Departamento de Orientación inconvenientes para programar y ejecutar eventos de índole deportivo, cultural, recreativo para la Población Privada de Libertad?	51
110	¿Participa en las entrevistas de ingreso de la Población Privada de Libertad?	51
111	¿La metodología utilizada en las sesiones de Atención Grupal, favorece a la Población Privada de Libertad?	51
112	¿Considerada productiva la dinámica de los espacios colegiados en los que participa?	51
113	¿La metodología utilizada en las sesiones de Atención Individual, favorece a la Población Privada de Libertad?	51
114	¿Conoce el procedimiento para la transferencia de personas privadas de libertad para el descuento de la pena a su país de origen?	50
115	¿Conoce los aspectos sustantivos de la valoración socio familiar para determinar si el recurso propuesto reúne condiciones para emitir recomendación favorable para un cambio de Programa?	47
116	¿Conoce los aspectos disciplinarios que deben ser valorados en las medidas cautelares?	47
117	¿Conoce la finalidad de la valoración socio victimológica?	47
118	¿Brinda usted atención Técnica semanal a la población privada de libertad?	47
119	¿Conoce los aspectos técnicos que prevalecen en la valoración social de ingreso a Centros Penales para personas menores de edad?	47



Nº	Interrogante	Total de respuestas
120	¿Realiza los consentimientos Informados en sus entrevistas e intervenciones?	40
121	¿Las intervenciones psicoterapéuticas individuales o grupales cumplen con los objetivos propuestos?	40
122	¿Las intervenciones en crisis o atenciones psicológicas cumplen con los objetivos propuestos?	40
123	¿Las intervenciones en programas interdisciplinarios cumplen con los objetivos propuestos?	40
124	¿Cuándo es estrictamente requerido se aplican escalas y pruebas psicológicas?	40
125	¿Se validan los aportes de la psicología en los espacios colectivo?	40
126	¿Se encuentra la transcripción y legalización de los libros de actas de los Concejos Técnicos al día?	36
127	¿Existe un registro actualizado de los eventos críticos del centro penal?	36
128	¿Se cuenta en su centro de trabajo con registros estadísticos que constituyan una base para evaluar, hacer proyecciones o planificar los procesos y necesidades de recurso humano y material?	36
129	¿Existe un control actualizado de bienes?	36
130	¿En materia disciplinaria para la población privada de libertad se facilita la adopción de medidas alternativas a la sanción?	34
131	¿Se mantiene actualizado el Sistema de Información de la Administración Penitenciaria (SIAP) en lo relacionado con los ingresos o egresos de la población penal?	34
132	¿Se cumple con realizar las revisiones de los Planes de Atención Técnica dentro de los plazos ordinarios?	34
133	¿Las boletas de tener a la orden son remitidas al Departamento de Cómputo de Penas a más tardar al día hábil siguiente luego de ser recibidas?	34
134	¿Mantiene registros actualizados del cumplimiento de sentencias de la población penal bajo su responsabilidad?	34
135	¿La infraestructura de su lugar de trabajo reúne las condiciones necesarias para el desempeño de sus funciones?	31
136	¿Conoce el procedimiento para el almacenamiento, cuidado y destrucción de expedientes y documentos pasivos?	31
137	¿Se ha identificado formalmente la necesidad de recurso humano en su área de trabajo?	31
138	¿Ha participado en la estimación de costos y de los recursos requeridos para la sostenibilidad de la Ley de uso de dispositivos electrónicos para el seguimiento de personas en conflicto con la Ley?	31
139	¿Tiene claridad sobre la normativa que rige el accionar del Programa en Comunidad?	31
140	¿Existen carencias que dificultan las coordinaciones entre las Oficinas del Programa en Comunidad y otras organizaciones y /o instituciones?	31



Nº	Interrogante	Total de respuestas
141	¿Recibe capacitación atinente a sus funciones?	31
142	¿Conoce sobre la Ley de uso de dispositivos electrónicos, para el seguimiento de personas en conflicto con la ley?	31
143	¿Se ha implementado un instrumento que permita recopilar las necesidades definidas por las Unidades Gestoras para cumplir con sus funciones sustantivas, en virtud de la administración del cumplimiento de la pena?	27
144	¿Los controles con los que se cuenta en la gestión de los servicios de alimentación, permiten un manejo satisfactorio de los recursos existentes?	27
145	¿Dispone de herramientas que le ayuden a identificar la veracidad de la información suministrada por las Unidades Gestoras?	27
146	¿Conoce el procedimiento establecido en su unidad para la adquisición de bienes y servicios?	27
147	¿Conoce los mecanismos implementados para garantizar el cumplimiento de las labores asistenciales asignadas a la población privada de libertad dentro de los Centros Penales?	27
148	¿Se cuenta con controles efectivos para garantizar el correcto manejo de los diferentes fondos de efectivo custodiados en el Centro?	27
149	¿Se han desarrollado actividades de control del gasto que permita la correcta asignación de los recursos para el combustible a la flotilla institucional?	27
150	¿Se cuentan con controles que permitan cumplir con los lineamientos solicitados por la orden de compra y el contrato respectivo de los bienes y servicios adquiridos?	27
151	¿Conoce los mecanismos utilizados para comunicar la estimación de las necesidades requeridas en la Unidad Administrativa o Centro Penitenciario en que labora?	27
152	¿Conoce el plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura de su área de trabajo?	27
153	¿Se desarrollan actividades que garanticen que el ornato, limpieza e higiene se ajuste a los lineamientos mínimos requeridos por el Ministerio de Salud?	27
154	¿En la unidad en la cual labora, se ha realizado una estimación de las necesidades existentes con el fin de presupuestar los recursos necesarios para solventarlas?	27
155	¿Conoce el procedimiento institucional para la recepción de donaciones de terceros?	27
156	¿El personal de enfermería entrega los medicamentos que vienen de la farmacia?	26
157	¿Están haciendo campañas de vacunación?	26
158	¿Están haciendo los informes epidemiológicos para el Ministerio de Salud?	26



Nº	Interrogante	Total de respuestas
159	¿Se está dando control y seguimiento a los pacientes crónicos de acuerdo a las Normas?	26
160	¿Están confeccionando todas las Historias Clínicas a los pacientes de Ingreso en su respectiva papelería?	26
161	¿Se está realizando pre y post consulta a todos los pacientes?	26
162	¿La atención se centra en resolver la queja principal del paciente?	26
163	¿Están realizando Cirugía Menor programada?	26
164	¿Conoce si es consecuente el accionar del área administrativa de los centros del PASI, con el logro de la misión y objetivos de estos?	20
165	¿Conoce el Reglamento sobre Derechos y Deberes de los Privados y Privadas de Libertad?	20
166	¿Conoce las funciones del área de seguridad para el cumplimiento de garantía de la custodia de la población, los bienes y la seguridad institucional?	20
167	¿Conoce como está conformada la estructura organizacional y funcional del PASI?	20
168	¿Conoce el Plan Operativo Institucional, (vigente) del Programa de Atención Semi Institucional?	20
169	¿Conoce las funciones de intervención técnica dirigidas a la población beneficiada del PASI, en las distintas fases de atención: Ingreso, acompañamiento y egreso?	20
170	¿Conoce las estrategias de articulación entre los sectores: Técnico, administrativo y de seguridad de los centros del PASI?	20
171	¿Conoce cuáles son los requisitos que debe reunir la población privada de libertad para ser admitida en el Programa de Atención Semi-institucional?	20
172	Conoce la existencia de un Proceso de Supervisión Programática por parte de los jefes y titulares subordinados para el PASI?	20
173	¿Contribuye al fortalecimiento del Control interno en sus actividades?	19
174	¿La supervisión recibida en su área le incentiva para hacer su trabajo mejor cada día?	19
175	¿Participa en la definición de estrategias para el mejoramiento de las tecnologías de información?	18
176	¿Ha recibido capacitación formal e informal en el tema de Formulación y Evaluación de Proyectos?	18
177	¿Ha recibido capacitación en el tema de seguridad informática?	18
178	¿Cuenta la Institución con acuerdos de nivel de servicio que garanticen el cumplimiento de los requerimientos de la organización de acuerdo a las capacidades del Departamento de TI?	18
179	¿Realiza actividades tendientes a conocer la opinión de sus usuarios respecto a la calidad de los servicios y/o productos que usted genera?	18
180	¿Cuenta su unidad con los recursos financieros necesarios para la prestación del servicio?	18



N°	Interrogante	Total de respuestas
181	¿Conoce la normativa que regula el accionar del Programa de Atención a la Población Penal Juvenil?	18
182	¿Conoce usted el marco estratégico institucional con el que debe alinearse la gestión de las tecnologías de información institucionales de los proyectos en los que usted participa?	18
183	¿Se tramita adecuadamente la documentación relativa a los Artículos del Código Penal y Procesal Penal?	17
184	¿Se mantienen al día los expedientes electrónicos desde el contexto de las necesidades de información del Instituto Nacional de Criminología?	17
185	¿La comunicación escrita y digital es oportuna entre los centros penitenciarios y el INC para la tramitación de documentación relacionada con la información generada por los Consejos Técnicos Interdisciplinarios?	17
186	¿Se conoce con la agilidad necesaria las solicitudes de información de las autoridades jurisdiccionales y políticas del país?	17
187	¿Recibe retroalimentación desde las autoridades superiores respecto a las labores ejecutadas en su área de trabajo?	16
188	¿Conoce las funciones y responsabilidades que le encarga la Ley al Departamento Industrial y Agropecuario?	16
189	¿Cree que existe vinculación entre las actividades ejecutadas por el DIA y las acciones establecidas para la Institución en el Plan Nacional de Desarrollo?	16
190	¿Los instrumentos de evaluación existentes en su unidad, permiten reflejar objetivamente el desempeño del trabajo realizado?	16
191	¿Cuenta con un procedimiento claro a seguir para la verificación de los requisitos de pago de facturas?	15
192	¿Aplica controles de manera que se asegure que todas las facturas recibidas sean tramitadas?	15
193	¿En su área de trabajo se comparten técnicas y experiencias constructivas de Centros Penitenciarios en otros países?	15
194	¿Cuándo tramita documentos de ejecución presupuestaria, tiene a la mano el Manual de Visado de Gastos para su consulta y prevención de errores?	15
195	¿Considera importante la implementación de un Manual de Procedimientos que oriente los procesos a seguir dentro del Departamento?	15
196	¿Tiene clara las diferencias entre el Patronato de Construcciones y el Departamento de Arquitectura?	15
197	¿Conoce usted a que dependencia dirigirse para la atención de las diversas situaciones suscitadas en el quehacer cotidiano?	15
198	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones cuál es su razón de ser, (su misión)?	15



Nº	Interrogante	Total de respuestas
199	¿Se analiza y revisa en las Unidades y Departamentos de Patronato de Construcciones, cómo debería evolucionar hacia el futuro (su visión)?	15
200	¿El presupuesto asignado a su unidad le permite atender satisfactoriamente las necesidades que suscitan en su quehacer?	13
201	¿Se hacen los trámites de reconocimiento de aprendizajes de las personas privadas de libertad ante el Ministerio de Educación de conformidad con los lineamientos emitidos por el la Dirección de Evaluación de los Aprendizajes y el Reglamentación sobre Evaluación de los Aprendizajes?	12
202	¿Se cumple con los procedimientos para la aplicación de becas estudiantiles a través del Fondo Nacional de Becas?	12
203	¿Conoce las disposiciones a las que deben someterse los visitantes en los Centros Penales?	12
204	¿Se mantienen al día los expedientes educativos de cada persona privada de libertad?	12
205	¿Conoce de la existencia de un manual de Caja Chica para uso de los encargados de los fondos de efectivo?	10
206	¿Se cuenta con mecanismos formales para el seguimiento de los proyectos de inversión bajo la responsabilidad de su área de trabajo?	8
207	¿Cuenta la escuela con evaluaciones concurrentes y finales?	7
208	¿Se cuenta con bodegas para almacenar alimentos perecederos de manera separada de otros como granos aceites azucares etc.?	7
209	¿Los equipos electrónicos asignados a la labor docente son suficientes?	7
210	¿Se le brinda el mantenimiento requerido a la o las unidades móviles asignadas a la escuela?	7
211	¿Cuenta la escuela con una red curricular para impartir el curso básico policial y los demás cursos de ascenso?	7
212	¿La escuela cumple con la normativa del SUCADES de la Dirección General de Servicio Civil en relación a los cursos y talleres que imparte a los funcionarios adscritos?	7
213	¿Cuenta esta escuela con un sistema actualizado de evaluación de los aprendizajes?	7
214	¿Se cuenta con los equipos de enfriamiento y refrigeración requeridos?	7
215	¿Además de la labor docente, la Escuela genera conocimientos mediante investigaciones propias?	7
216	¿Realiza mediciones para evaluar el impacto que genera la capacitación impartida por la escuela en la población privada de libertad?	7
217	¿Está en condiciones la escuela de trasladar de forma inmediata a un hospital cercano cuando alguien así lo requiera?	7
218	¿Es suficiente la cuota de combustible asignada?	7



N°	Interrogante	Total de respuestas
219	¿Sabe cuáles son los requerimientos que se deben cumplir antes de solicitar una modificación presupuestaria?	6
220	¿Se realiza la liquidación presupuestaria conforme las directrices, normas establecidas por el ente rector?	6
221	¿Conoce usted cuales son los entes rectores para aprobar el Presupuesto Ordinario del PCIAB?	6
222	¿Conoce usted las fechas para la presentación del Presupuesto extraordinario?	6
223	¿El control de información que se lleva en Excel sobre el trámite y liquidación de los anticipos de viáticos y transportes, poseen los mecanismos apropiados para la generación de información confiable, oportuna y útil?	5
224	¿Los informes generados por el sistema de Información Access Auxiliar del Área Contable son útiles?	5
225	¿El control de información que se lleva en Excel sobre el trámite de las liquidación de viáticos y transportes y pago de gastos del fondo de caja chica, poseen los mecanismos apropiados para la generación de información confiable, oportuna y útil?	5
226	¿El presupuesto asignado a su unidad le permite atender satisfactoriamente las necesidades que suscitan en su quehacer?	3
227	¿Considera que la jefatura inmediata reconoce y valora su trabajo?	1
228	¿Al realizar solicitudes de pedido, se cumple con los plazos y requerimientos establecidos según la Ley de Contratación Administrativa y el Manual de Procedimientos?	1
229	¿Cree que existe comunicación fluida entre su Región y la Sede Central?	1
230	¿Tiene claridad respecto a los requerimientos que deben cumplir las certificaciones de contenido presupuestario para las órdenes de compra o solicitudes de pedido?	1
231	Total general	57,688



6.2 Anexo 2: Cantidad de preguntas por factor evaluado

Cuadro 6.2: Cantidad de preguntas por factor evaluado

Factores o Aspectos evaluados	Número
Atención a la Población Privada de Libertad	26
Ambiente Laboral	21
Calidad del Servicio	21
Gestión Administrativa	20
Comunicación y Divulgación	19
Capacitación	17
Procedimientos de Trabajo	16
Planificación	14
Actividades de Control	12
Salud Ocupacional	8
Desarrollo del Talento Humano	8
Tecnologías de la Información	7
Gestión Documental	7
Ética	7
Ordenamiento Jurídico	6
Gestión del Riesgo	5
Estructura Organizacional	4
Gestión Financiera	4
Seguridad Penitenciaria	3
Contratación Administrativa	3
Administración de Bienes	2
Igualdad y Equidad de Género	1
Total general	231



6.3 Anexo 3: Porcentaje de participación por dependencia:

Cuadro 6.3: Porcentaje de participación por dependencia

Nivel	Dependencia	Cantidad de Funcionarios(as) de la dependencia ¹	Cantidad de Funcionarios(as) participantes	Porcentaje de participación
Nivel Político	Despacho de la Ministra		2	
	Despacho del Viceministro de Justicia	5	2	
	Despacho del Viceministro de Paz		3	
	Oficialía Mayor	7	8	
Total de Funcionarios (as)			15	
Staff	Planificación Institucional	6	6	
	Contraloría de Servicios	3	2	
	Asesoría Jurídica	29	24	
	Auditoría Interna	9	7	
Total de Funcionarios (as)		39	39	
Nivel Operativo	Recursos Humanos	57	37	
	Dirección Financiera	13	14	
	Proveeduría Institucional	34	18	
	Archivo Central	3	2	
	Departamento de Informática	22	11	
	Servicios Generales	24	2	
Total de Funcionarios (as)		153	84	54.9%
Promoción de la Paz y	Coordinación Administrativa	2	3	
	Dirección General de	10	9	

¹ Datos suministrados por las Dependencias y el Departamento de Recursos Humanos 2014, para el Estudio de Reorganización Administrativa, presentada ante Mideplan en abril 2015.



Nivel	Dependencia	Cantidad de Funcionarios(as) de la dependencia ¹	Cantidad de Funcionarios(as) participantes	Porcentaje de participación
Convivencia Ciudadana	Promoción de la Paz y la Convivencia Ciudadana			
	Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos	4	4	
	Dirección de Espectáculos Públicos	5	5	
Total de Funcionarios (as)		21	21	100%
Administración Penitenciaria	Dirección General de Adaptación Social	9	8	
	Instituto Nacional de Criminología	52 ²	34	
	Departamento Administrativo	20	23	
	Escuela de Capacitación	7	9	
	Departamento Industrial y Agropecuario	20	10	
	Departamento de Arquitectura	72	23	
Total de Funcionarios (as)				
	Dirección de la Policía Penitenciaria	46	1	
Total de Funcionarios (as)				
Programa de Atención Institucional (Centros de	Dirección del Programa	3	2	
	CAI San José		11	
	CAI La Reforma		81	
	CAI Cartago		9	

² Este dato comprende a los y las funcionarias de la Secretaría Técnica y Cómputo de Pena.



Nivel	Dependencia	Cantidad de Funcionarios(as) de la dependencia ¹	Cantidad de Funcionarios(as) participantes	Porcentaje de participación
Atención Institucional)³	CAI Liberia		7	
	CAI Puntarenas		6	
	CAI Limón		21	
	CAI Pérez Zeledón		19	
	CAI San Carlos		18	
	CAI Pococí		14	
	CAI Buen Pastor		14	
	CAI Adulto Mayor		4	
	CAI San Rafael		17	
	CAI Gerardo Rodríguez.		19	
	Total de funcionarios (as)	3439	242	7%
Programa de Atención Semi-Institucional (Centros de Atención Semi-Institucional)⁴	CASI San José		9	
	CASI Pérez Zeledón		2	
	CASI Cartago		0	
	CASI San Agustín		1	
	CASI Nicoya		3	
	CASI Puntarenas		4	
	CASI Limón		4	
	Finca la Paz		2	
	CASI San Luis		6	
	CASI San Ramón		4	
	CASI La Mujer		6	
	CASI Liberia		1	
	Total de funcionarios (as)	181	42	23%
Programa de Atención en	OPAC San José		2	
	OPAC Alajuela		5	

³ El dato que se aporta corresponde a la totalidad de funcionarios y funcionarias de los distintos servicios que se brindan en el Programa de Atención Institucional, a nivel técnico, de seguridad y administrativo.

⁴ El dato que se aporta corresponde a la totalidad de funcionarios y funcionarias de los distintos servicios que se brindan en el Programa de Atención Semi-Institucional, a nivel técnico, de seguridad y administrativo.



Nivel	Dependencia	Cantidad de Funcionarios(as) de la dependencia ¹	Cantidad de Funcionarios(as) participantes	Porcentaje de participación
Comunidad (Oficinas del Programa)⁵	OPAC Cartago		5	
	OPAC Heredia			
	OPAC Liberia		1	
	OPAC Santa Cruz			
	OPAC Nicoya		1	
	OPAC Puntarenas		3	
	OPAC Limón		2	
	OPAC Pococí		0	
	OPAC San Carlos		1	
	OPAC San Ramón		1	
	OPAC Pérez Zeledón		1	
	OPAC Ciudad Neily		1	
Total de funcionarios (as)		47	23	48%
Programa Nacional Penal Juvenil ⁶	Complejo Juvenil Zurqui		20	
	Sanciones Alternativas		8	
	CAI Adulto Joven		9	
Total de funcionarios (as)		221	37	17%
Instancia adscrita	Patronato de Construcciones , Instalaciones y Adquisición de bienes	31	6	
Total de Funcionarios (as)		31	6	19%

⁵ El dato que se aporta corresponde a la totalidad de funcionarios y funcionarias de los distintos servicios que se brindan en el Programa de Atención Comunidad , a nivel técnico, de seguridad y administrativo

⁶ El dato que se aporta corresponde a la totalidad de funcionarios y funcionarias de los distintos servicios que se brindan en el Programa de Atención Penal Juvenil , a nivel técnico, de seguridad y administrativo