

ADE-UPI INFORMA

RESULTADOS DEL IGI 2014

FASCÍCULO INFORMATIVO NO. 04
MAYO 2015



Área de Desarrollo Estratégico,
Dirección General de Servicio Civil

Resultados del Índice de Gestión Institucional 2014

El Índice de Gestión Institucional es un instrumento de medición de la Contraloría General de la República, que permite identificar "oportunidades de mejora" de la capacidad de gestión institucional, cuya implementación se espera sean en un plazo relativamente corto.

Para el cálculo del IGI 2014, el ente Contralor utilizó un cuestionario que contempló la evaluación de ítems, distribuidos en ocho factores de aplicación: 1) planificación, 2) gestión financiera contable (en el caso de la DGSC, no aplica), 3) control interno, 4) contratación administrativa, 5) presupuesto, 6) tecnologías de información, 7) servicio al usuario, y 8) recursos humanos.

La Dirección General de Servicio Civil ha participado continuamente en el proceso de evaluación anual del Índice de Gestión Institucional (IGI) de la Contraloría General de la República (CGR).

En ese accionar, nos complace informar que recientemente concluyó por parte del CGR el proceso de actualización del IGI 2014, obteniendo la DGSC una calificación global de 90.5 al cierre del proceso de verificación del expediente que sustenta las respuestas del Índice, ubicándonos así dentro de las primeras 8 entidades con los mayores puntajes en el IGI 2014.

La Dirección General de Servicio Civil entre las entidades con los mayores puntajes ...

Institución	IGI		Planificación	Financiero contable	Control interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de información	Servicio al usuario	Recursos humanos
	Puesto	Puntaje								
Superintendencia General de Seguros	1	94,2	93,3	0,0	92,9	0,0	90,9	100,0	84,6	100,0
BCR Valores - Puesto de Bolsa	2	92,9	100,0	100,0	85,7	73,3	100,0	100,0	100,0	88,2
BCR - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	3	91,2	100,0	100,0	85,7	71,4	91,7	100,0	100,0	82,4
Instituto Nacional de Aprendizaje	4	91,2	100,0	84,6	93,3	66,7	91,7	100,0	92,3	100,0
BN Valores - Puesto de Bolsa, S,A,	5	91,2	92,9	100,0	85,7	92,9	83,3	100,0	76,9	94,1
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	6	90,5	80,0	84,6	100,0	100,0	91,7	93,8	92,3	82,4
Banco de Costa Rica	7	90,5	100,0	92,3	80,0	73,3	100,0	100,0	100,0	82,4
Dirección General de Servicio Civil	8	90,5	80,0	0,0	92,9	100,0	100,0	100,0	92,3	81,3

Fuente: CGR, Memoria Anual 2014, p. 209.

Tal como se muestra en la tabla, la Dirección General de Servicio Civil (DGSC), junto a la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y el Banco de Costa Rica, alcanzó un puntaje global de 90.5. En su interpretación, un cuarto lugar en el ranking de instituciones participantes en la evaluación.

Recordemos que el año anterior la DGSC obtuvo una calificación del 91,36 ubicándose en la posición 10 dentro dicho ranking, es decir, si bien este año se dio una disminución mínima del 0.86 sobre dicho puntaje del IGI, mas se vislumbra el posicionamiento de la institución en los primeros ocho lugares, además de relevante significado pues somos la única Institución del Poder Ejecutivo que puntúan éste índice y dentro del rango de calificación superior al 90.



Resultados obtenidos en mediciones anteriores ...

Según datos de la CGR (2015), “El IGI para el Sector Público costarricense en el año 2014 alcanzó un puntaje promedio de 70,7. Los valores máximo y mínimo fueron, respectivamente, de 94,2 y 29,4” (p. 203).

De igual forma dicho ente contralor aclara que estos resultados utilizaron “un instrumento de aplicación ligeramente modificado respecto del empleado el año anterior, por lo que se considera que los resultados globales son comparables con los del IGI 2013, aunque no lo son respecto de los de años anteriores” (p. 203).

Resultados promedio de la DGSC por factor del IGI 2011 a 2014

Factor	Año			
	2011	2012	2013	2014
IGI	79,78	100,00	91,36	90,50
Planificación	100,00	100,00	100,00	80,00
Control Interno	90,00	100,00	92,90	92,90
Contratación Administrativa	100,00	100,00	100,00	100,00
Presupuesto	100,00	100,00	100,00	100,00
Tecnologías de la Información	80,00	100,00	81,30	100,00
Servicio al Usuario	88,89	100,00	76,90	92,30
Recursos Humanos	80,00	100,00	100,00	81,30

Fuente: Elaboración propia.

En este sentido, se puede inferir que los cambios mostrados en los resultados alcanzados, responden a cambios puntuales en el instrumento, así como al proceso minucioso de verificación de respuestas y evidencias por parte de especialistas en los diferentes tópicos del ente fiscalizador.

Más importante es destacar, la identificación y conceptualización de oportunidades de mejora para vigorizar de modo continuo la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la gestión institucional.

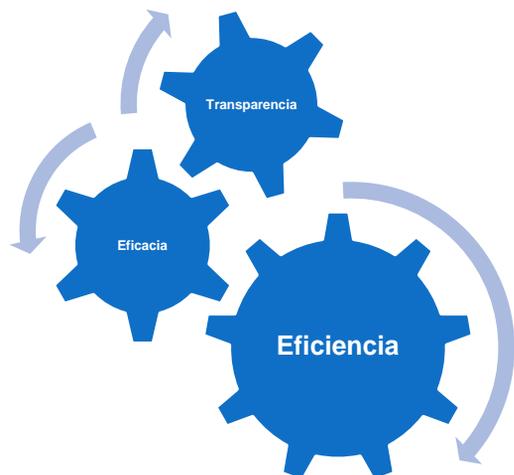
Oportunidades de Mejora identificadas a partir del IGI 2014

En materia de **planificación**, se toma conciencia en cuanto al Plan Anual Institucional del periodo evaluado (año 2014), detallándonos que no considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño: a. De gestión (eficiencia, economía), b. De resultados (impacto); tampoco se ha oficializado una metodología para la definición, medición y ajuste de los indicadores incorporados en los planes, en tanto se aplica lo regulado por el Ministerio de Hacienda. De igual forma, se reconoce la necesidad de vincular al POI una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción.

En materia **Control Interno**, puntualmente se identifica la ausencia de una auditoría de la gestión ética institucional, en los últimos cinco años, sea esta desarrollada por parte de la propia administración, de la auditoría interna o de un sujeto externo.

En materia de **Servicio al Usuario**, se hace necesaria una estrategia para cumplir con los plazos máximos establecidos para el trámite y entrega de las gestiones y/o prestación de servicios, al menos en un 95% de los casos, siendo este porcentaje (meta), el criterio evaluado en el IGI.

En materia de **Recurso Humanos**, el requerimiento e importancia de la aplicación de un instrumento para medir el clima organizacional al menos una vez al año; la disponibilidad y publicación de estadísticas de relacionadas con incapacidades, vacaciones y evaluación del personal. Asimismo, la necesidad de desarrollar y ejecutar un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la institución por cualquier causal de rotación.



La Atención de estas **Oportunidades de Mejora**, según lo definido por el Director General Sr. Hernán A. Rojas Angulo, deberán ser incluidas en la planificación operativa del presente año según compete. En ese sentido, se desarrollarán seguimientos trimestrales, así como la revisión y verificación de evidencias a efectos de sustentar su evaluación en el IGI 2015, proceso que se ejecuta a partir de noviembre de cada año.

