



Hagamos el  
**futuro juntos**

# AUDITORÍA *interna*

INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO  
AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA  
GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA

Ref. AUI-216-2023



[www.racsa.go.cr](http://www.racsa.go.cr)



RACSA\_CR



AI

# AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA

## RESUMEN EJECUTIVO

El Área para la Innovación y el Aprendizaje en la Fiscalización de la Contraloría General de la República, diseñó en colaboración con la Comisión Nacional de Ética y Valores y la Procuraduría de la Ética Pública, una herramienta sobre la Auditoría de la Integridad Pública denominada “*Guía de Auditoría de la Gestión de Integridad Pública*”, en la cual se desarrolló una estrategia de coordinación con diferentes Auditorías Internas del Sector Público, que inició en el II semestre del período 2022, para ejecutar el análisis en el II semestre del período 2023. Esta labor conllevó un proceso de capacitación y acompañamiento por parte del Ente Contralor, en las etapas previas al desarrollo de la revisión.

En virtud de lo anterior, la Auditoría Interna de RACSA incorporó en el Plan Anual de Actividades del período 2023, la realización de una auditoría de carácter especial sobre la gestión de la integridad pública, la cual permitió evidenciar el avance y los esfuerzos que ha ejecutado la Empresa, como parte del fortalecimiento de un ambiente ético.

El objetivo general de este estudio consistió en evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública para el 2023 y consideró tres componentes: a) promoción de la integridad pública, b) control de riesgos para la integridad pública y c) detección y sanciones de conductas contra la integridad pública, evidenciando oportunidades de mejora únicamente en los dos primeros.

Asimismo, esta evaluación permite conocer, identificar y gestionar las brechas existentes en la implementación de la integridad y la ética pública institucional, de manera eficiente y eficaz para su debido fortalecimiento.

Finalmente, en el informe detallado se consignan los pormenores del análisis efectuado, con sus respectivas recomendaciones, las cuales se orientan a fortalecer la ética institucional mediante el cumplimiento normativo.

## TABLA DE CONTENIDO

1. ORIGEN DEL ESTUDIO .....	3
2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
3. ALCANCE DEL ESTUDIO.....	3
4. MARCO JURÍDICO .....	4
5. RIESGOS RELACIONADOS.....	4
6. LIMITACIONES .....	4
7. RESULTADOS SATISFACTORIOS .....	5
8. HALLAZGOS.....	6
8.1 Debilidades en las características que debe contener el Código de Ética Institucional.....	6
8.2 Ausencia de la Política de Gestión de Ética en RACSA .....	13
8.3 Ausencia del Plan de Acción para la Política sobre Gestión Ética en RACSA .....	15
8.4 Ausencia de la incorporación de la ética o valores empresariales en los perfiles de puestos de la Empresa .....	18
8.5 Ausencia de valoración de la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman de decisiones en las evaluaciones de clima organizacional ejecutadas y la incorporación de los resultados en los informes.....	20
8.6 Ausencia de un análisis de los riesgos de corrupción previo para la elaboración de la normativa sobre integridad pública para tutelar el principio de probidad.....	22
8.7 Desactualización del Sitio Web Empresarial de RACSA .....	26
8.8 Ausencia de un canal de denuncias, quejas y sugerencias específico de la Administración debidamente habilitado en el Sitio Web Empresarial. ....	28

# AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA GESTIÓN DE LA INTEGRIDAD PÚBLICA

## INFORME FINAL DE CONTROL INTERNO

### 1. ORIGEN DEL ESTUDIO

La Auditoría Interna de RACSA incorporó dentro de su Plan Anual de Actividades 2023, el estudio denominado: “Auditoría de Carácter Especial sobre la Gestión de la Integridad Pública”, para contribuir de manera eficiente y eficaz con la cultura ética empresarial, como parte de la labor de coordinación con la Contraloría General de la República, en la aplicación de la Herramienta de Evaluación elaborada por este Ente.

### 2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### 2.1 OBJETIVO GENERAL

Evaluar la existencia y aplicación de mecanismos relacionados con la integridad pública para el 2023.

#### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con la Promoción de la Integridad Pública, en relación con la promoción de la ética.
- Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con la Promoción de la Integridad Pública, en relación con talento humano.
- Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el Control de Riesgos para la Integridad Pública, en relación con gestión de riesgos.
- Verificar el cumplimiento de la normativa relacionada con el Control de Riesgos para la Integridad Pública, en relación con la transparencia de la información.

### 3. ALCANCE DEL ESTUDIO

El estudio abarcó el período comprendido entre el 01 de enero de 2023 al 30 de junio de 2023, el cual no requirió ampliación.

El trabajo se efectuó de conformidad con lo dispuesto en las Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público R-DC-064-2014, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, dictados por la Contraloría General de la República, y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.

#### 4. MARCO JURÍDICO

El análisis se efectuó a la luz de la siguiente normativa:

- Ley General de la Administración Pública.
- Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública Nro. 40200-MP-MEIC-MC.
- Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.
- Guía para la inserción de la ética en los procesos del Sistema de Recursos Humanos.
- Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense.
- Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública.
- Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción.

#### 5. RIESGOS RELACIONADOS

Se considera cubierto por medio de este estudio los siguientes riesgos:

- Riesgo de Responsabilidad Social Empresarial
- Riesgo de Dirección y Gobernabilidad
- Riesgo de Clima Organizacional
- Riesgo de Evaluación del Entorno
- Riesgo Normativo
- Riesgo de Relaciones Laborales
- Riesgo Regulatorio

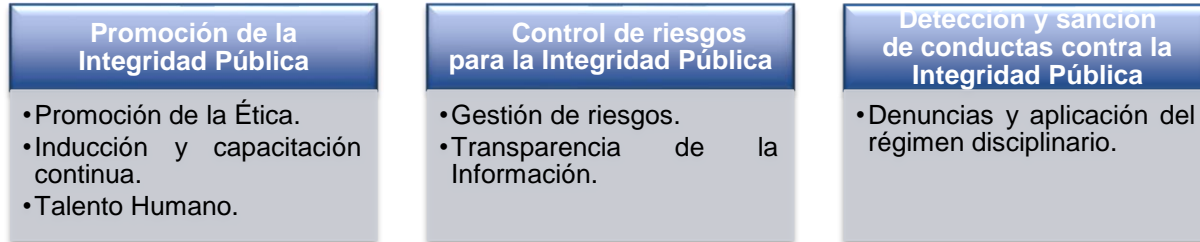
#### 6. LIMITACIONES

No se identificaron limitaciones en la ejecución de este estudio.



## 7. RESULTADOS SATISFACTORIOS

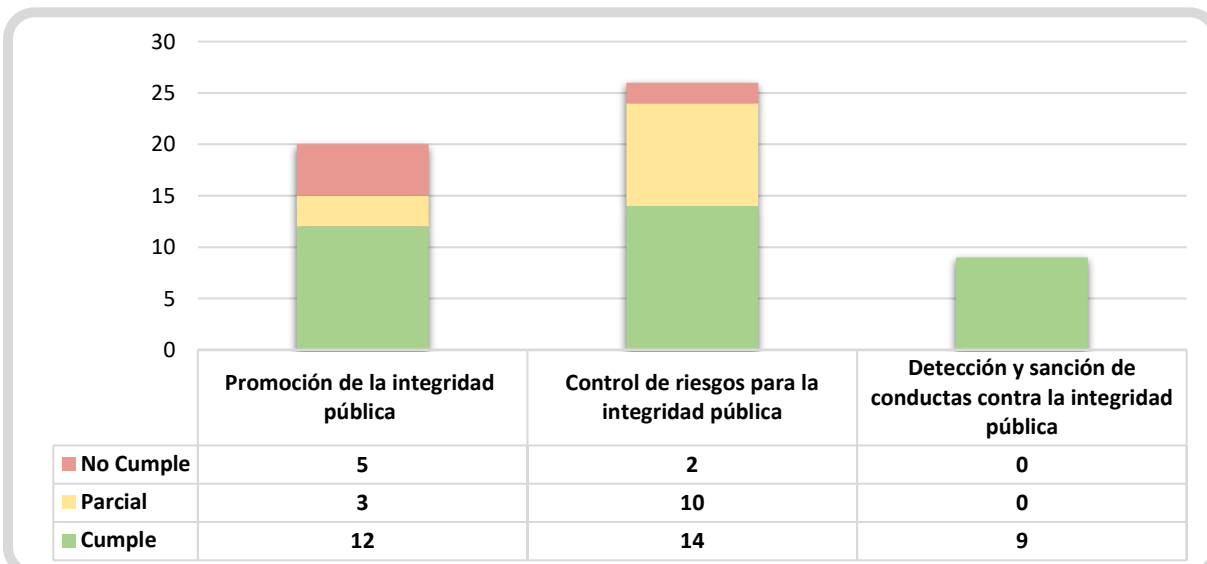
La Guía elaborada por la Contraloría General de la República contempló la siguiente estructura:



De la cual se logró determinar que RACSA dispone de avances significativos en cuanto a la integridad pública y ética, evidenciando los esfuerzos realizados por la Administración, con el objetivo de fortalecer la cultura ética empresarial.

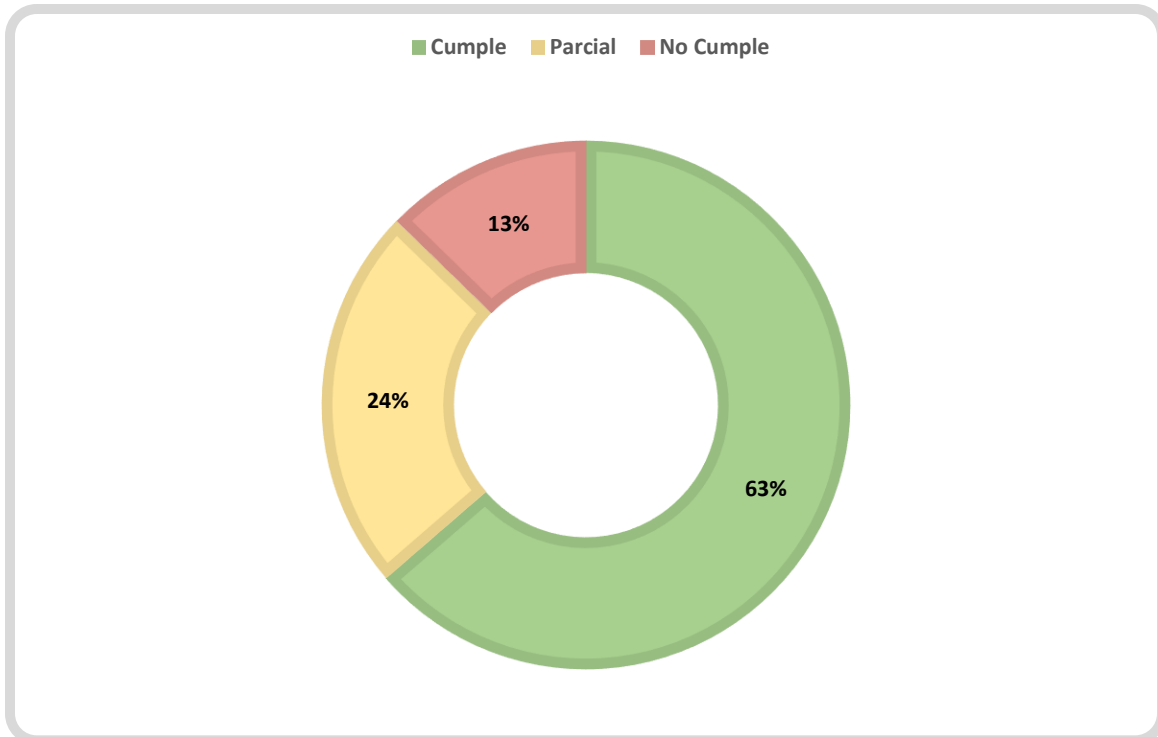
En el gráfico Nro.1 se muestra el cumplimiento detallado en términos absolutos, de los componentes evaluados, y en el gráfico Nro. 2 la valoración general expresada en forma porcentual:

**Gráfico Nro. 1**  
**Cumplimiento absoluto detallado por componente**  
**Período 2023**



**Fuente:** Elaboración propia de la Auditoría Interna 2023, derivada de los resultados obtenidos de la aplicación de la Guía emitida por la CGR.

Gráfico Nro. 2  
Resultados generales  
Período 2023



**Fuente:** Elaboración propia de la Auditoría Interna 2023, derivada de los resultados obtenidos de la aplicación de la Guía emitida por la CGR.

## 8. HALLAZGOS

El análisis del presente estudio se llevó a cabo considerando la información proporcionada por las áreas interesadas, como parte de la aplicación de la herramienta suministrada por el Ente Contralor, la cual fue revisada y evaluada por esta Unidad, determinándose las siguientes oportunidades de mejora:

### 8.1 Debilidades en las características que debe contener el Código de Ética Institucional

#### 8.1.1 CONDICIÓN

En la *Guía de Auditoría de la Gestión de la Integridad Pública*, herramienta proporcionada por la Contraloría General de la República, se solicitó verificar una serie de características que debe contener el Código de Ética de cada institución, a saber:

- a) Único (Un solo código que abarca a todas las dependencias de la institución).
- b) Realizado mediante un diagnóstico participativo.
- c) Es un documento de orientación, sin articulado ni sanciones.
- d) Incluye la declaración de los valores compartidos de la institución, identificados mediante el diagnóstico.
- e) Contiene ejemplos de acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos de la institución.
- f) Contempla compromisos éticos de las personas funcionarias, de titulares subordinados y de la institución.
- g) Contempla pautas de relación con sujetos interesados externos, a saber:
  - h) Otras instituciones del Estado
  - i) Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas
  - j) Agrupaciones laborales
  - k) Organizaciones privadas
  - l) Ciudadanía
- m) Revisado o actualizado en los últimos cinco años.

Mediante el oficio Ref. AUI-154-2023 del 11 de setiembre de 2023, la Auditoría Interna solicitó con su respaldo documental, al Departamento de Talento Humano y Cultura, informar sobre el cumplimiento de los citados ítems, consulta que fue respondida por medio de la nota Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, en donde se indicó el estado de los puntos anteriores.

Sin embargo, existen algunas características que no se cumplen o se da un cumplimiento parcial, las cuales se detallan a continuación:

**a. Único (Un solo código que abarca a todas las dependencias de la institución)**

Actualmente la Empresa cuenta con 2 códigos de ética, ya que la Auditoría Interna posee uno propio desarrollado desde el 2008, el cual fue actualizado en el 2014 y posteriormente en el 2019, siendo esta última versión la que se encuentra vigente.

El Código precitado fue establecido por la Unidad como la herramienta normativa que permite prevenir y detectar situaciones internas o externas que comprometen la independencia y objetividad del personal que ejecuta las labores de auditoría en observancia a este principio, según lo dispuesto en:

- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público: 1.1.3 *Independencia funcional y de criterio. Los servicios que presta la auditoría interna deben ser ejercidos con independencia funcional y de criterio, conforme a sus competencias.*



- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público: **102. Impedimentos a la independencia y objetividad 01.** *La organización de auditoría debe establecer políticas y procedimientos que permitan prevenir y detectar situaciones internas o externas que comprometan la independencia y la objetividad del personal que realiza el proceso de auditoría en el sector público.*
- Herramienta 05-2: Guía para evaluar los atributos de la unidad de auditoría interna y su personal de la Autoevaluación de la Calidad, definida por el Ente Contralor: *¿Existen disposiciones sobre la obligación de que los funcionarios de la auditoría interna informen y se abstengan de participar en la prestación de los servicios de la actividad de auditoría interna cuando ello conlleve la exposición a conflictos de interés, así como respecto de operaciones de las cuales hayan sido responsables con anterioridad, u otras condiciones que puedan comprometer su independencia y objetividad? (NEAI 1.1.3 / NGA 102).*
- Directrices Generales sobre Principios y Enunciados Éticos a observar por parte de los Jerarcas, Titulares Subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y Servidores Públicos en general, Nro. D-2-2004-CO.

Cabe destacar que el Ente Contralor basa su criterio de existencia de un único código de ética en las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) y reforma Resoluciones Nro. R-CO-64-2005, Nro. R-CO-26-2007, Nro. R-CO-10-2007, específicamente en el ítem 2.3.1, el cual textualmente indica:

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

*...*

*b. Un código de ética o similar.”*

Sin embargo, tal y como se puede observar, la norma no indica que debe ser único en la institución o en su defecto que la Auditoría Interna no deba tener un Código de Ética.

En virtud de lo anterior, la Unidad realizó la consulta a la Contraloría General de la República, a lo que indicaron lo siguiente:

*“En las Normas de Control Interno para el Sector Público, específicamente en la 2.3.1.b, se indica que debe establecerse “un código de ética o similar” para la institución. No se recomienda la elaboración de Códigos de ética separados para la Auditoría u otras instancias. Si se considera oportuno, las diferentes unidades de la institución pueden, a partir del Código de Ética y Conducta institucional, identificar acciones congruentes propias de su área de trabajo, que deriven de los mismos valores institucionales contenidos en el Código y desarrollar normas de conducta propias.”*

En razón de lo señalado y en virtud de que la Contraloría basa su posición en una recomendación al no existir claridad en la norma referenciada como criterio, esta Unidad, siendo respetuosa de lo indicado, ajustará su normativa e iniciará el proceso para alinearse a las disposiciones emitidas por el Ente Contralor, antes citadas, mediante la definición de normas administrativas que permitan dar observancia al principio de independencia y objetividad en la Auditoría Interna de RACSA.

#### **b. Realizado mediante un diagnóstico participativo**

Mediante el oficio Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, el Departamento de Talento Humano y Cultura remitió el documento Ref. DTC-1336-2023 denominado: "Informe Ejecutivo Cultura Ética Empresarial" como parte del respaldo del diagnóstico participativo; sin embargo, este documento fue elaborado y aprobado en enero 2023.

Por su parte, el Código de Ética vigente fue aprobado el 28 de abril de 2022; es decir, que dicho Código de Ética fue realizado antes que el informe, por lo que no puede constituir un diagnóstico previo para la elaboración del Código actual.

#### **c. Es un documento de orientación sin articulado ni sanciones**

Según lo observado, el Código de Ética vigente se encuentra articulado y contiene sanciones en su artículo 12.

Si bien es cierto en el anexo del oficio Ref. DTC-1336-2023 el Departamento de Talento Humano y Cultura se indica que a partir de la integración de la Comisión de Ética y Valores no se aplican las sanciones establecidas en este Código, dicho artículo se encuentra vigente.

#### **d. Contempla pautas de relación con sujetos interesados externos, a saber: otras instituciones del estado, organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas, agrupaciones laborales, organizaciones privadas y ciudadanía.**

Sobre este ítem, se indicó por parte de la Administración, que solo contempla pautas de relación con la Ciudadanía, las cuales se pueden observar en el artículo 11 del Código de Ética para los Colaboradores de RACSA, Ref. DTHC-OD-001 del 28 de abril de 2022, quedando pendiente las relaciones con: otras instituciones del estado, organizaciones no gubernamentales, agrupaciones laborales y organizaciones privadas.

### 8.1.2 CRITERIO

Al respecto, la normativa evaluada en este componente corresponde a las *Normas de Control Interno para el Sector Público* y al *Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público*, que establecen lo siguiente:

*Normas de Control Interno para el Sector Público:*

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

...

*b. Un código de ética o similar.”*

*Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense:*

*“Conceptos clave*

...

*Código de Ética y Conducta*

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

*“Estructura*

...

### 3. Declaración de Valores Compartidos

*Este es el núcleo central del Código, incluye los valores institucionales que, bajo los postulados de la ética dialógica (Cortina, 2013; Cortina, 2008), son el resultado de una identificación participativa. Como mínimo se deberá tomar el criterio de una muestra representativa de las personas trabajadoras de la organización (o un censo, cuando las circunstancias lo permitan) y, en algunas organizaciones con mayor capacidad operativa, también se pueden consultar otros públicos de interés como son personas usuarias, proveedoras, otras organizaciones públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones gremiales, entre otras.*

...

### 6. Pautas para las relaciones

*Incluye enunciados básicos sobre la forma en que la institución y sus personas funcionarias deberán comportarse con grupos de interés vinculados con sus funciones.*

*Deben considerarse, al menos:*

- Otras instituciones del Estado
- Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas
- Agrupaciones laborales
- Organizaciones privadas
- Ciudadanía”

#### 8.1.3 CAUSA

Las debilidades señaladas obedecen a que la Empresa emitió por primera vez el Código de Ética para los colaboradores de RACSA en el 2018. Este fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria Nro. 2180 del del 5 de junio de 2018.

Por su parte, el Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense fue emitido el 25 de enero de 2021, posterior a la entrada en vigencia del Código de Ética, razón por la cual dicho Código no se encontraba alineado con el citado Manual.

Durante la actualización realizada al Código de Ética aprobado por la Junta Directiva de RACSA en la sesión Nro. 2384 del 30 de marzo de 2022, esta se llevó a cabo, según se indica en el apartado “Considerando” del acta, en virtud del análisis realizado por la Administración sobre el impacto por la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública Nro. 9986 y en alineamiento a los valores institucionales y lo establecido en la normativa vigente, emitida por la Contraloría General de la República.

Sin embargo, no se menciona el Manual para la elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense, por lo que se colige que no fue considerado en la actualización precitada.

#### 8.1.4 EFECTO

Las debilidades descritas limitan a RACSA a alinearse con las disposiciones que fortalecen la ética y la integridad pública en las instituciones públicas.

#### 8.1.5 CONCLUSIÓN

El Código de Ética para los Colaboradores de RACSA se encuentra actualizado, su última revisión y actualización se llevó a cabo en abril de 2022. Contempla pautas de relación con la ciudadanía, compromisos éticos de las personas funcionarias, titulares subordinados y de la institución. Además, incluye la declaración de los valores compartidos de la institución (Anexo Nro.1 del Código) y ejemplos de acciones congruentes con la práctica de los valores compartidos por la institución, según el punto 4 "Definiciones".

Sin embargo, no es el único código existente en la Empresa, ya que la Auditoría Interna cuenta con uno. Además, el Código de Ética para los Colaboradores de RACSA vigente se encuentra articulado, contiene sanciones en el artículo 12 y no fue elaborado ni actualizado mediante un diagnóstico participativo.

Tampoco contempla pautas de relación con sujetos interesados externos, a saber:

- Otras instituciones del Estado
- Organizaciones no gubernamentales aliadas estratégicas
- Agrupaciones laborales
- Organizaciones privadas

#### 8.1.6 RECOMENDACIONES

**Dirigidas a: Gerencia General**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.1.6.1** Girar las instrucciones y realizar las acciones necesarias para alinear el Código de Ética para los colaboradores de RACSA con la normativa aplicable.



Considerar además en esta actualización, lo establecido en el Manual para la Elaboración de Códigos de Ética y Conducta en el Sector Público Costarricense.

- 8.1.6.2** Someter a aprobación de la Junta Directiva, la actualización del Código de Ética en observancia a la normativa vigente en la materia, una vez elaborada la actualización por parte del área encargada.

## 8.2 Ausencia de la Política de Gestión de Ética en RACSA

### 8.2.1 CONDICIÓN

Por medio de la nota Ref. AUI-154-2023 del 11 de setiembre de 2023, la Auditoría Interna solicitó al Departamento de Talento Humano y Cultura remitir la Política sobre Gestión Ética de la Empresa, el Plan de acción en ejecución de dicha Política y su seguimiento, así como los informes periódicos sobre la ejecución del plan de acción de la Política sobre la Gestión Ética, remitidos al jerarca.

Ante la consulta, el citado Departamento informó por medio del oficio Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, que la Empresa no cuenta con una política sobre gestión ética, indicando textualmente lo siguiente:

*“No se cuenta con una política sobre la gestión ética, sin embargo, si se realizó un diagnóstico y un Plan de Trabajo que se gesta desde la Comisión de Valores Interna de RACSA. Plan de trabajo 2022 y 2023 y resultados de la encuesta de Cultura Ética Empresarial.”*

Si bien es cierto la Administración ha realizado esfuerzos y avances importantes en relación con el tema de ética, se evidencia la ausencia de la citada política.

### 8.2.2 CRITERIO

Al respecto, la normativa evaluada en este componente corresponde a las *Normas de Control Interno para el Sector Público* y los *Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética*, que establecen respectivamente:

*Normas:*

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

...

c. Indicadores que permitan dar seguimiento a la cultura ética institucional y a la efectividad de los elementos formales para su fortalecimiento.

d. Una estrategia de implementación tendente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética (...)"

Lineamientos

"4. Modelo de gestión ética para la función pública

...

4.2. Proceso de gestión ética

...

Para contar con un proceso de gestión ética, como mínimo, cada institución deberá incluir las siguientes etapas...

2. Diagnóstico y definición del marco ético: Contempla la realización del diagnóstico ético o de oportunidad. La identificación participativa de los valores del marco filosófico Institucional, junto con la redacción del código o manual de ética y conducta y la política ética y su plan de acción."

### 8.2.3 CAUSA

La Empresa no ha incorporado dentro de la normativa interna algunos factores formales de la ética institucional detallados en las Normas de Control Interno para el Sector Público, así como algunos aspectos incluidos en el Modelo de Gestión Ética para la Función Pública detallado en los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética, en relación con la definición de la Política sobre Gestión Ética.

### 8.2.4 EFECTO

Las situaciones evidenciadas debilitan el sistema de control interno y limitan la capacidad en cuanto a la gestión institucional enfocada en una cultura organizacional que contribuya a un ambiente ético, de manera que potencie eficazmente prácticas éticas en RACSA.

### 8.2.5 CONCLUSIÓN

RACSA no cuenta con una Política de Gestión de Ética, siendo que la integralidad de los componentes formales e informales del marco ético son la base que garantiza la excelencia y el logro de los objetivos institucionales; cada uno de estos elementos tiene un papel y función determinante para esta labor, por lo que la ausencia de cualquiera de estos es sinónimo de debilitamiento de la gestión.

Esta política constituiría un plan a largo plazo que trazaría la Empresa para resolver las debilidades detectadas en este diagnóstico, el cual busca identificar la causa de los problemas o deficiencias y así atenderlas de manera sistemática.

### 8.2.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Departamento de Talento Humano y Cultura**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.2.6.1** Gestionar las acciones necesarias para definir y elaborar la Política sobre Gestión de Ética, en concordancia con los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.

## 8.3 Ausencia del Plan de Acción para la Política sobre Gestión Ética en RACSA

### 8.3.1 CONDICIÓN

Por medio de la nota Ref. AUI-154-2023 del 11 de setiembre de 2023, la Auditoría Interna solicitó al Departamento de Talento Humano y Cultura remitir el Plan de Acción en ejecución de la Política sobre Gestión Ética de la Empresa, su seguimiento, así como los informes periódicos sobre la ejecución del citado Plan, remitidos al jerarca.

Ante la consulta, el citado Departamento informó por medio del oficio Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, lo siguiente:

*“No se cuenta con una política sobre la gestión ética, sin embargo, si se realizó un diagnóstico y un Plan de Trabajo que se gesta desde la Comisión de Valores Interna de RACSA. Plan de trabajo 2022 y 2023 y resultados de la encuesta de Cultura Ética Empresarial.*

*Se adjunta el Plan de trabajo vigente a la fecha en concordancia con los Valores Empresariales de Grupo ICE y las acciones llevadas a cabo.*

*No es una política sino un plan de Trabajo de la Comisión de Valores Interna y se realizan actualizaciones documentales.*

*También se remite el oficio DTC-1312-2022 a las Jefaturas de cada Departamento para solicitar la lectura y firma de los colaboradores a su cargo de la actualización de la Declaración de Valores Empresariales.”*

Resulta importante indicar que la Empresa no cuenta con la Política sobre Gestión Ética, por lo tanto, el Plan de trabajo presentado por el citado Departamento, no representa la estrategia de implementación de la Política, es decir, que la documentación suministrada difiere de lo solicitado.

### 8.3.2 CRITERIO

Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.

#### *“4. Modelo de gestión ética para la función pública*

...

##### *4.2. Proceso de gestión ética*

...

*Para contar con un proceso de gestión ética, como mínimo, cada institución deberá incluir las siguientes etapas...*

*4. Alineamiento e inserción de la ética en los sistemas de gestión institucional: Ejecución de la política ética y su plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos institucionales, así como la atención oportuna de los hallazgos y deficiencias determinadas con el diagnóstico. Este plan de acción para el cumplimiento de los compromisos éticos se inserta en las metas de los planes estratégicos y anuales institucionales.*

*También incluye la inserción de prácticas éticas en los procesos de gestión del recurso humano (reclutamiento, selección, formación, educación moral, evaluación de desempeño) y otros sistemas de gestión institucional como la administración financiera, contratación administrativa, transferencia de recursos, otorgamiento de permisos, trámites administrativos, manejo de información, prevención de conflictos de intereses, atención de denuncias y otros relevantes, de acuerdo con la actividad de la organización y del nivel de riesgo que conllevan.”*

#### *“5. Comisiones y unidades técnicas de ética y valores institucionales*

...

*5.4. Funciones de las comisiones y las unidades técnicas de ética y valores Institucionales.*

*Con la dirección, asesoría, orientación, acompañamiento y seguimiento permanente de la Dirección Ejecutiva de CNRV, a las comisiones institucionales de ética y valores que integran el Sistema Nacional de Ética y Valores (SNEV), les compete promover y conducir técnicamente la gestión ética para lo que les corresponde:*

...

*Verificar todo lo relativo a la participación, divulgación, implementación, gestión, aplicación, mantenimiento y mejora del proceso de gestión ética, mediante su programa ordinario de trabajo y rendir el informe oportunamente al o a la jerarca.”*

### 8.3.3 CAUSA

Las debilidades evidenciadas obedecen a que la Empresa no cuenta con la Política sobre Gestión Ética, la cual constituye la herramienta principal para definir el Plan de Acción y por ende realizar el respectivo seguimiento, así como los informes periódicos dirigidos al jerarca, en relación con la ejecución del citado plan de acción sobre la citada Política.

### 8.3.4 EFECTO

Imposibilidad de incorporar de forma integral la ética en los sistemas de gestión empresarial, debido a la ausencia de un plan de acción que incorpore los objetivos, metas, responsables y plazos para forjar las acciones que complementen los planes estratégicos y operativos de RACSA, definidos en la respectiva política.

### 8.3.5 CONCLUSIÓN

RACSA no cuenta con algunos elementos formales del modelo de gestión ética para la función pública, por cuanto al no existir una política, no se puede realizar un plan de acción que gestione las debilidades identificadas.

### 8.3.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Departamento de Talento Humano y Cultura / Comisión de Valores**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.3.6.1** Una vez generada e implementada la Política sobre la Gestión Ética, desarrollar el respectivo Plan de Acción en virtud de los Lineamientos para las Comisiones y las Unidades Técnicas de Ética y Valores Institucionales en la Gestión Ética.



- 8.3.6.2** Elaborar, oficializar, divulgar e implementar un mecanismo de control que permita realizar los respectivos seguimientos y generar los informes al jerarca, en relación con la ejecución del Plan de Acción de la Política sobre la Gestión Ética.

## 8.4 Ausencia de la incorporación de la ética o valores empresariales en los perfiles de puestos de la Empresa

### 8.4.1 CONDICIÓN

En aplicación de la Herramienta *Guía* para evaluar el componente *Control de Riesgos para la Integridad Pública*, esta Auditoría Interna le solicitó al Departamento de Talento Humano y Cultura, mediante el oficio Ref. AUI-154-2024 del 11 de setiembre de 2024, indicar si los perfiles de puestos o cargos de la Empresa incorporan la ética o los valores empresariales en alguno de los siguientes apartados:

- Descripción del puesto.
- Competencias (si se cuenta con perfiles competenciales).
- Funciones o tareas o bien, incluyen un apartado específico sobre ética y valores.

Al respecto, en el anexo al oficio Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, el Departamento en mención indicó que a la fecha la Institución no cuenta con dicho requerimiento, por cuanto los aspectos de ética y valores institucionales no se encuentran incorporados en los respectivos perfiles.

### 8.4.2 CRITERIO

Referente a este tema, la normativa evaluada en este componente corresponde a la *Guía para la Inserción de la Ética en los Procesos del Sistema de Recursos Humanos*, la cual establece sobre los perfiles de puestos, lo siguiente:

*“Los perfiles de puestos o cargos y los respectivos manuales son el punto de partida de los diversos procesos de Recursos Humanos, considerando que es ahí donde se desprenden los insumos que se requieren. Se considera indicadores de la incorporación de la ética en los perfiles, los siguientes:*

- *Comprensibilidad: Los perfiles de puesto o cargo deben ser claros: bien definidos, con lenguaje sencillo o propio de la materia a la que refiera el cargo, para una fácil comprensión de las personas que ocupen los cargos y de las encargadas de evaluarlos en los diferentes procesos.*

• *Ética y valores explícitamente señalados: Incluyen elementos relacionados con la ética, los valores institucionales y sus conductas o comportamientos observables en alguno (s) de los siguientes apartados, atendiendo el orden de prioridad:*

- *Descripción del puesto señala aspectos éticos relacionados con el comportamiento de la persona trabajadora.*
- *Competencias vinculadas con los valores institucionales (en caso de que sean perfiles por competencias).*
- *Funciones o tareas que incluyan conductas o comportamientos relacionados con los valores institucionales.*
- *Un apartado específico de ética y valores institucionales aplicados al puesto en el perfil.”*

### 8.4.3 CAUSA

Las debilidades señaladas obedecen a que estos aspectos se brindan desde la inducción empresarial y durante el ciclo de vida del colaborador en la Empresa, por lo que a la fecha no se ha incorporado la ética y valores institucionales en los respectivos perfiles de puestos.

### 8.4.4 EFECTO

La condición evidenciada de no incorporar dichos aspectos en los perfiles de puestos genera el riesgo de ocasionar el ingreso de talento humano con comportamientos contrarios a la ética y a los valores empresariales, que dificulten el logro de los objetivos y metas e incrementarían los obstáculos para asegurar el bien común de sus miembros y el fortalecimiento de la integridad en la función pública.

### 8.4.5 CONCLUSIÓN

A la fecha de elaboración del presente estudio, no se observa la inclusión del tema de la ética y los valores empresariales dentro de los perfiles de puestos de RACSA, lo cual podría ocasionar el ingreso de talento humano con comportamientos contrarios a esas temáticas, dificultando la consecución de las metas de la Empresa.

### 8.4.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Departamento de Talento Humano y Cultura**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.4.6.1** Elaborar, oficializar, divulgar e implementar un mecanismo de control que permita realizar las acciones necesarias para incluir los temas de ética y valores dentro de los perfiles de puestos de la Empresa.

## **8.5 Ausencia de valoración de la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman decisiones en las evaluaciones de clima organizacional ejecutadas y la incorporación de los resultados en los informes**

### **8.5.1 CONDICIÓN**

En el oficio Ref. AUI-173-2024 del 10 de octubre de 2023, esta Unidad solicitó al Departamento de Talento Humano y Cultura indicar si las evaluaciones de clima organizacional valoran la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman decisiones, o bien, si la Empresa cuenta con un instrumento de evaluación sobre el tema.

En respuesta a la solicitud, mediante el oficio Ref. DTC-1336-2023 del 20 de setiembre de 2023, dicho Departamento adjuntó el Informe denominado "**Resultados de Encuesta de Cultura ética Profesional 2022**", remitido a la Gerencia General mediante el oficio Ref. DIAF-48-2023.

Una vez realizado el análisis al Informe, no se logró observar que este cumpliera con lo solicitado, por lo que se procedió, mediante la nota Ref. AUI-173-2023 del 10 de octubre de 2023, a solicitar a la Administración indicar la sección dentro del Informe en mención, donde se señalan los resultados obtenidos en relación con la percepción sobre los colaboradores en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la toma de decisiones.

Al respecto, el Departamento de Talento Humano, mediante el oficio Ref. DTC-1443-2023 del 17 de octubre de 2023, indicó que el informe mediante el cual se evalúa el clima organizacional no cuenta con una clasificación de estilo gerencial, ya que su finalidad es identificar la percepción del comportamiento de las personas colaboradoras, validar el conocimiento que se tiene de la estrategia empresarial, analizar el compromiso de las personas colaboradoras hacia la Empresa y sus valores corporativos, así como obtener información relevante para llevar a cabo mejoras en la identidad empresarial.

### **8.5.2 CRITERIO**

La normativa evaluada en este indicador corresponde a las *Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE)*, la cual establece lo siguiente:

*“Fortalecimiento de la ética institucional*

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

*2.3.2 El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben vigilar y fortalecer los elementos informales del ambiente ético institucional, a fin de asegurar que apoyen el funcionamiento, en la gestión cotidiana, de los factores formales vigentes. En ese sentido, deben contemplar factores tales como los siguientes:*

- a. El clima organizacional.*
- b. El estilo gerencial.*
- c. Los modelos de toma de decisiones.*
- d. Los valores compartidos.*
- e. Las creencias.*
- f. Los comportamientos de los distintos integrantes de la institución, y su ajuste a los valores y demás mecanismos que sustentan la ética institucional.*

### **8.5.3 CAUSA**

El Departamento de Talento Humano y Cultura indicó que el informe no cuenta con una clasificación de estilo gerencial, ya que su finalidad es identificar la percepción del comportamiento de las personas colaboradoras, validar el conocimiento que se tiene de la estrategia empresarial, analizar el compromiso de las esas personas hacia la Empresa y sus valores corporativos, así como obtener información relevante para llevar a cabo mejoras en la identidad empresarial.

### **8.5.4 EFECTO**

La falta de aspectos relacionados con la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman de decisiones, dentro de las evaluaciones de clima organizacional que se ejecutan, constituyen un debilitamiento de la ética institucional y sus elementos informales ya establecidos en las Normas de Control Interno, siendo estos la base en la gestión cotidiana que apoya el funcionamiento de los factores formales.

### 8.5.5 CONCLUSIÓN

RACSA no incluye dentro de sus evaluaciones de clima organizacional la percepción sobre el accionar de las personas en los puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman las decisiones, situación que debilita el ambiente ético empresarial en la gestión cotidiana.

### 8.5.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Departamento de Talento Humano y Cultura**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.5.6.1** Elaborar, oficializar, divulgar e implementar un mecanismo de control que garantice la inclusión de la percepción sobre las personas en puestos de jefatura, su estilo gerencial y la forma en que se toman las decisiones, en los estudios e informes de clima organizacional que se ejecuten en RACSA.

## 8.6 Ausencia de un análisis de los riesgos de corrupción previo a la elaboración de la normativa sobre integridad pública para tutelar el principio de probidad

### 8.6.1 CONDICIÓN

Con el propósito de verificar que la Empresa cuenta con normativa interna sobre integridad pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública, respondiendo a los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno, se solicitó a la Administración mediante el oficio Ref. AUI-153-2023 del 11 de setiembre de 2023, la citada normativa, la cual debe de considerar, al menos, los siguientes tópicos:

- Revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y la objetividad
- Actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública
- Mecanismos para la identificación y gestión de conflictos de intereses
- Deber de abstención
- Uso correcto del cargo y los recursos públicos
- Régimen de recepción de donaciones y obsequios
- Revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes



Por medio de la nota Ref. GG-2012-2023 del 25 de setiembre, la Administración indicó la siguiente normativa relacionada con el tema de integridad pública:

1. Acuerdo de confidencialidad, sin referencia de la fecha de emisión.
2. Estatuto de Personal, aprobado por la Junta Directiva de RACSA en la sesión Nro. 2356 del 18 de noviembre de 2021.
3. Código de Ética para los colaboradores de RACSA, aprobado por la Junta Directiva de RACSA en la sesión ordinaria Nro. 2384 del 28 de abril de 2022.
4. Declaración de Cumplimiento del Código de Ética, incluido como anexo del Código citado anteriormente.
5. Declaración de Valores Empresariales, sin referencia de fecha.
6. Reglamento Autónomo Laboral para los colaboradores que trabajan en negocios y proyectos especiales de RACSA (RAL), publicado en el Diario Oficial La Gaceta Nro.102 del 2 de junio de 2022 y actualizado (Artículo 23. Licencias y Permisos con Goce de Salario y sin Goce de Salario) el 2 de mayo de 2023, según aprobación de la Junta Directiva en la sesión ordinaria Nro.2444.
7. Política sobre Conflictos de Interés Grupo ICE, la cual rige a partir del 24 de febrero de 2020.

Sin embargo, dicha normativa fue emitida previo a la incorporación del riesgo de corrupción en el Portafolio de Riesgos de la Empresa, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de RACSA, como anexo de la Política Empresarial para la Gestión de Riesgos, en la sesión ordinaria Nro. 2460 del 28 de agosto de 2023.

La normativa citada debe encontrarse alineada y ajustada al análisis de los riesgos de corrupción identificados en RACSA, por lo cual, al no existir ese análisis, la normativa actual podría no responder a la realidad de los riesgos empresariales correspondientes.

Cabe destacar que si bien es cierto se cuenta con normativa tendiente a regular los aspectos éticos en la Empresa, se evidencia una débil gestión de riesgos de corrupción, siendo que la incorporación de este en el Portafolio se originó por una recomendación emitida por la Auditoría Interna y resulta fundamental fortalecer la identificación de otros riesgos de corrupción que pudieren materializarse en RACSA.

### 8.6.2 CRITERIO

Al respecto, la normativa evaluada en este indicador corresponde a la *Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública, Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción y las Normas de Control Interno para el Sector Público*, que establecen lo siguiente:

### **“Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública**

*Artículo 40.-Competencia para declarar responsabilidades. Las sanciones previstas en esta Ley serán impuestas por el órgano que ostente la potestad disciplinaria en cada entidad pública, de acuerdo con las reglamentaciones aplicables.”*

### **“Directriz general para la implementación de medidas inmediatas para fortalecer la integridad en la Función Pública**

*Artículo 6°. - Marco regulatorio institucional. Cada entidad u órgano deberá contar con normativa interna para vincular los principios y normas de integridad que regulan el correcto ejercicio de la función pública con los riesgos específicos de corrupción identificados a lo interno de cada una de las instituciones (...).*

*En la emisión de normativa interna, cada institución deberá considerar, al menos, la inclusión de los siguientes tópicos:*

- a) Revelación de intereses privados que comprometen la imparcialidad y objetividad.*
- b) Actividades y relaciones privadas incompatibles con la función pública.*
- c) Mecanismos para la identificación y manejo adecuado de los conflictos de intereses.*
- d) Deber de abstención.*
- e) Uso correcto del cargo y de los recursos públicos.*
- f) Régimen de recepción de donaciones y obsequios.*
- g) Revelación de agendas, reuniones, visitas y viajes.*
- h) Regulación para los riesgos específicos de conflictos de intereses.*

*Estos contenidos se deben incorporar en instrumentos internos como el Reglamento Autónomo de Servicio, el Reglamento sobre Prevención y Manejo de Conflictos de Intereses y el Código de normas de conducta interno.”*

### **“Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción**

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

### **“Normas de Control Interno para el Sector Público**

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

*d. (...) las políticas para el tratamiento de eventuales conductas fraudulentas, corruptas o antiéticas, el manejo de conflictos de interés y la atención apropiada de las denuncias que se presenten ante la institución en relación con esas conductas, y para tramitar ante las autoridades que corresponda las denuncias de presuntos ilícitos en contra de la Hacienda Pública.”*

#### **8.6.3 CAUSA**

La Normativa con la que cuenta la Empresa sobre integridad pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública, fue emitida previa a la incorporación del riesgo de corrupción en el portafolio de riesgos, razón por la cual esta no responde ni se encuentra ajustada al riesgo identificado en el ámbito interno.

#### **8.6.4 EFECTO**

En consecuencia, la ausencia de un análisis de los riesgos de corrupción que responda a la normativa, impide el desarrollo, implementación y seguimiento de acciones para propiciar una cultura organizacional enfocada en la prevención de la corrupción en RACSA; asimismo, limita la capacidad en cuanto a la gestión institucional, con el fin de contribuir a una gestión ética integral, que potencie prácticas éticas y coadyuve a minimizar actos de corrupción, contribuyendo además a que, por la inexistencia de acciones o controles, dichos riesgos se materialicen en conductas no deseadas, antiéticas o corruptas, de forma que repercutan en efectos adversos para la Empresa.

#### **8.6.5 CONCLUSIÓN**

La Normativa con la que cuenta la Empresa sobre integridad pública para tutelar el deber de probidad que debe imperar en la función pública, no responde al riesgo de corrupción identificado a lo interno, puesto que no se realizó el análisis previo que dispone la norma, por lo que esta no se encuentra debidamente ajustada.

Asimismo, no se cuenta con una cultura de prevención de actos de corrupción mediante la identificación previa de riesgos de esta naturaleza, lo que da como resultado el debilitamiento de la ética institucional.

## 8.6.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Gerencia General**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.6.6.1** Elaborar, oficializar, divulgar e implementar un mecanismo de control que asegure la eficacia de la normativa sobre integridad pública para tutelar el principio de probidad, que contemple y responda al análisis de los riesgos de corrupción institucional identificados.

## 8.7 Desactualización del Sitio Web Empresarial de RACSA

### 8.7.1 CONDICIÓN

En la evaluación realizada por la Auditoría Interna se determinaron debilidades y oportunidades de mejora en el subcomponente de Transparencia de la Información, correspondientes al mantenimiento y actualización en el Sitio Web de RACSA, los cuales se detallan:

**Directorio Telefónico:** Mediante el oficio Ref. GG-2012-2023 del 25 de setiembre de 2023, se indicó que en lo referente al directorio institucional, se encuentra disponible en la siguiente dirección del Sitio Web Empresarial <https://www.racsa.go.cr/transparencia/>, específicamente en el apartado Acceso a la Información, ítem 1.2.5 Directorio electrónico, el cual fue revisado y validado por esta Unidad; sin embargo, alguna de la información contenida en el directorio se encuentra pendiente de actualización, verificando que el archivo que soporta esta información es del 26 de febrero de 2020.

**Informes de Auditoría Interna:** La página web cuenta con el apartado disponible de la información referente a informes de la Auditoría Interna en la siguiente dirección del Sitio Web Empresarial <https://www.racsa.go.cr/transparencia/>, específicamente en el apartado Rendición de Cuentas, ítem 2.3 Sub-variables e Indicadores para “Informes Institucionales y de Personal”; no obstante, se evidencia un informe del 2019 por lo que este apartado se encuentra desactualizado.

### 8.7.2 CRITERIO

Al respecto, la normativa evaluada en este componente corresponde al *Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública Nro. 40200-MP-MEIC-MC*, el cual establece lo siguiente:

*“Publicación oficiosa de información pública.*

*Las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web oficial, al menos, la siguiente información pública:*

...

*3) Directorio institucional.*

...

*13) Informes de la Auditoría Interna sobre la gestión institucional.*

...

*La publicación de esta información atinente a la gestión de cada institución será en formato abierto, interoperable y accesible.”*

### 8.7.3 CAUSA

La situación evidenciada obedece a que no se cuenta con un mecanismo de control que permita garantizar el mantenimiento y actualización periódico del Sitio Web Empresarial de RACSA, para el debido cumplimiento de los indicadores que componen el subcomponente de transparencia de la información.

### 8.7.4 EFECTO

La desactualización del directorio institucional y la publicación de los informes de Auditoría de carácter público en el Sitio Web Empresarial de RACSA, constituyen un incumplimiento normativo que afecta la transparencia institucional y el principio de rendición de cuentas; asimismo, limita a los usuarios internos y externos a que tengan a su disposición información oportuna y de calidad, tanto para el desempeño de sus funciones como para la realización de sus trámites, impidiendo la participación ciudadana inclusive.

### 8.7.5 CONCLUSIÓN

RACSA cuenta con un Sitio Web Empresarial que incluye todos los indicadores contenidos en la normativa; sin embargo, no posee un mecanismo de control que garantice la eficiencia y eficacia de ese Sitio Web, mediante el mantenimiento y actualización de la información que este debe contener, determinándose la desactualización del directorio institucional y de los informes de Auditoría con carácter público de cada período.



## 8.7.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Gerencia General**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

**8.7.6.1** Elaborar, aprobar, divulgar e implementar un mecanismo de control que permita ejecutar un mantenimiento periódico del Sitio Web Empresarial de RACSA, para garantizar la disponibilidad de la información debidamente actualizada.

## 8.8 Ausencia de un canal de denuncias, quejas y sugerencias específico de la Administración debidamente habilitado en el Sitio Web Empresarial

### 8.8.1 CONDICIÓN

Se determinó que la Administración no cuenta con un canal específico para la recepción de denuncias, quejas y sugerencias para el mejoramiento de la función de RACSA, esto por cuanto únicamente se encuentra habilitado el canal de denuncias de la Auditoría Interna.

Al respecto, se realizó una consulta al Ente Contralor sobre la procedencia de disponer únicamente de un canal de denuncias, indicando lo siguiente:

*“Si la Auditoría Interna tiene el canal de denuncias estaría cumpliendo, pero tanto la Auditoría Interna y la Administración Activa debería tener sus propios canales oficiales de denuncia.*

*Según lo establecido en el artículo 11 del Reglamento a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, indica:*

*Artículo 11.- Presentación de las denuncias. Las denuncias ciudadanas por supuestos previstos en la Ley y demás normativas conexas, podrán presentarse ante la Administración, las Auditorías Internas, la Procuraduría de la Ética Pública y la Contraloría General.*

*El órgano competente examinará, dentro de un plazo razonable, la admisibilidad de la denuncia, dictando el acto respectivo, el cual deberá ser comunicado al denunciante que hubiera señalado lugar para oír notificaciones, rechazándola o admitiéndola.*

*Las denuncias presentadas deberán ser registradas de tal manera que el ciudadano y la Administración puedan identificarlas y darles seguimiento con facilidad y oportunidad.”*

Además, no se encuentra habilitado en la página web un medio de recepción de quejas y sugerencias de los servicios que brinda la Empresa, por lo que al existir solo el apartado de denuncias de la Auditoría, los usuarios interponen denuncias ante esta Unidad sin que se cuente con la competencia para su atención, debiendo ejecutar los procesos de valoración de admisibilidad y su correspondiente traslado a la Administración, representando una carga de gestiones para la Unidad, que solo para el período 2023 ha atendido “20 denuncias” de esta índole e incluso esta situación se constituye en atrasos para la atención de las solicitudes ingresadas.

### 8.8.2 CRITERIO

Al respecto, la normativa evaluada en este componente corresponde al *Decreto: Transparencia y Acceso a la Información Pública Nro. 40200-MP-MEIC-MC*, el cual establece lo siguiente:

*“Artículo 17- Publicación oficiosa de información pública.*

*Las instituciones públicas deberán publicar y mantener actualizada en su respectivo sitio web oficial, al menos, la siguiente información pública:*

...

*17) Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana (...).”*

### 8.8.3 CAUSA

La situación evidenciada obedece a que la Administración cuenta en la página web únicamente con el canal de denuncias de la Auditoría Interna y no se han ejecutado las acciones pertinentes para habilitar el de esa instancia, en atención a sus competencias.

#### 8.8.4 EFECTO

La situación evidenciada constituye un incumplimiento normativo por parte de la Administración, al no contar con su propio canal de recepción de denuncias, quejas y sugerencias para dar cumplimiento a sus competencias; asimismo, la habilitación únicamente del canal de denuncias de la Auditoría Interna, ha ocasionado una sobrecarga de atención de denuncias por parte de esta Unidad, que ha tenido que ejecutar 20 procesos de admisibilidad y traslados de quejas y denuncias que no corresponden a su ámbito de competencia y que en su defecto deben de ser canalizadas y atendidas por la Administración, afectando los tiempos programados de atención del Plan de Actividades del período 2023, en donde incluso se ha contado con la baja de dos recursos humanos.

#### 8.8.5 CONCLUSIÓN

La Administración no dispone de un canal propio para la recepción de denuncias, quejas y sugerencias, debidamente habilitado en el Sitio Web Empresarial, lo cual constituye un incumplimiento normativo y de competencias y ha sobrecargado la gestión de denuncias de la Auditoría Interna.

#### 8.8.6 RECOMENDACIÓN

**Dirigida a: Gerencia General**

**Nivel de criticidad: Alta**

**Plazo: 90 días hábiles**

- 8.8.6.1** Habilitar en el Sitio Web de RACSA, un canal exclusivo de la Administración, para la atención de denuncias, quejas y sugerencias, debidamente detallado, que permita a los ciudadanos ingresar las gestiones correspondientes.



Hagamos el futuro juntos



AUDITORIA interna



[www.racsa.go.cr](http://www.racsa.go.cr)



RACSA\_CR

