



Memorando CEM-105-2020

21 de septiembre de 2020

A: Lissette Montoya Gamboa
Subgerencia

DE: Ema Rebeca Alfaro Araya
Contraloría Empresarial

ASUNTO: CEM-2020-IF-019: Auditoría Evaluación de la Ética.

La Contraloría Empresarial presenta el informe final CEM-2020-IF-019, referente a la Auditoría de Carácter Especial “Evaluación de la Ética en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.”

Se remite copia a la Junta Directiva, debido a que la recomendación n.º 2 indica que la Subgerencia debe remitir a ese órgano colegiado el informe de los resultados del estudio de la ética. Muchas gracias.

Copia: Ana Yanci Herrera Murillo
Luis Ángel Oviedo Arce
Daisy Villalobos Cruz
Gustavo Adolfo Narváez Reyes
Junta Directiva

Anexos: CEM-2020-IF-019

Creado por Meredith Torres Castro



21 de septiembre de 2020
CEM-2020-IF-019

CONTRALORÍA EMPRESARIAL

AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL:
EVALUACIÓN DE LA ÉTICA EN LA EMPRESA
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA S.A.

Remitido mediante el memorando CEM-105-2020

Contraloría Empresarial Firmas de validación	
Realizado por	Seguimiento de Recomendaciones
No es posible registrar su firma, debido a la emergencia nacional por COVID-19.	No es posible registrar su firma, debido a la emergencia nacional por COVID-19.
<i>Luis Oviedo Arce Auditor Interno</i>	<i>Gustavo Narváez Reyes Auditor Interno Encargado</i>
Revisado por	Aprobado por
No es posible registrar su firma, debido a la emergencia nacional por COVID-19.	
<i>Daisy Villalobos Cruz Directora de Auditoría</i>	<i>Emilia Rebeca Alfaro Araya Contralora Empresarial</i>

TABLA DE CONTENIDOS

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.1.	Origen.....	6
2.2.	Objetivo	6
2.3.	Declaración del cumplimiento de la normativa	6
2.4.	Alcance y naturaleza	6
2.5.	Antecedentes.....	6
2.6.	Aspectos positivos	7
3.	RESULTADOS GENERALES.....	7
3.1.	Factores formales de la Ética	7
3.2.	Programa.....	8
3.3.	Grado de madurez.....	8
3.4.	Fortalecimiento de la Ética.....	8
4.	HALLAZGOS	10
4.1.	Relación Costo-Beneficio del Programa	10
4.2.	Falta de comunicación al Jerarca	10
4.3.	Minutas sin firmar	10
5.	HECHOS SUBSECUENTES	11
6.	CONCLUSIÓN.....	13
7.	RECOMENDACIONES.....	13
7.1.	A la Sra. Lissette Montoya Gamboa, Subgerente o a quien ocupe su puesto	13
8.	ANEXOS.....	14
8.1.	Discusión inicial del borrador del informe.....	14
8.2.	Observaciones de la Administración después del envío del informe borrador....	14
8.3.	Aspectos de la LGCI.....	16

TABLA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
CGR	Contraloría General de la República
LGCI	Ley General de Control Interno n.º 8292
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
CEM	Contraloría Empresarial
Comité	Comité Gestión de la Ética Empresarial
Tribunal	Tribunal de la Ética
Programa	Programa de la Ética
Marco	Marco Ético Institucional
Guía	Guía para evaluar el Marco Ético Institucional ¹
Cultura	Cultura Ética
Código	Código de Ética

¹ Guía establecida por la CGR: <https://cgrfiles.cgr.go.cr/publico/docsweb/documentos/auditoria/auditoria-etica/03-guia-evaluacion-marco-etico.doc>

1. RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo de esta auditoría es determinar el avance en el grado de madurez de la ética en la ESPH durante 2018 y 2019, de acuerdo con los parámetros de la CGR.

El grado de madurez que presenta es de “Competente”, avanzando desde la última auditoría realizada por la CEM en 2012, en la cual obtuvo un grado de “Novato”. Existen oportunidades de mejora en la medición de costo/beneficio del Programa, la comunicación a los altos mandos y las firmas en las minutas del Comité.

2. INTRODUCCIÓN

2.1. Origen

El Plan de Trabajo de la CEM para 2020 contempla la evaluación de la ética institucional.

2.2. Objetivo

Determinar el avance en el grado de madurez de la ética en la ESPH, con base al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Manual de Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público y la Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética.

2.3. Declaración del cumplimiento de la normativa

Las actividades de este informe se han realizado de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna.

2.4. Alcance y naturaleza

El alcance de la auditoría comprende los períodos 2018-2019 y se consideran las guías establecidas por la CGR relativas a la ética.

2.5. Antecedentes

En el informe AUD-100-2012, remitido a la Junta Directiva, se presentó la última auditoría de la ética realizada por la CEM. De acuerdo con la herramienta diseñada por la CGR, se determinó que el grado de madurez de la ESPH en materia ética era de “Novato” y se determinaron aspectos de mejora en:

- Establecer responsables y funciones del diseño del Programa Ético.
- Realizar actividades periódicas de sensibilización.
- Establecer un canal adecuado y una instancia responsable para la atención de denuncias de proveedores, clientes y público.

- Establecer una estrategia global de implementación del Programa Ético, que contemple capacitar a los proveedores recurrentes en algunos temas, dentro de los cuales están los principios éticos, y que se había aplicado únicamente en una oportunidad como iniciativa aislada.

2.6. Aspectos positivos

La elaboración del estudio contó con la colaboración del Comité. Sus miembros aportaron la información solicitada y atendieron las consultas.

3. RESULTADOS GENERALES

La CEM se referirá a resultados de la evaluación que no constituyen hallazgos o medidas de mejora, sino que son situaciones generales.

3.1. Factores formales de la Ética

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en el capítulo II Normas sobre Ambiente de Control, inciso 2.3.1 “Factores formales de la ética institucional”, establece:

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 lo relativo a: a) La declaración formal de la visión, la misión y los valores. b) Un código de ética o similar. 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 tendiente a formalizar los compromisos, las políticas y los programas regulares para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética; así como 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.

El Plan Estratégico 2015-2024 incorporó la visión, misión y los valores de responsabilidad, compromiso, trabajo en equipo, mejoramiento continuo y servicio al cliente. En 2019, Gestión Planificación revisó los valores corporativos; a la luz de lo que refleja el contexto nacional, partiendo de la Responsabilidad Social y producto de los talleres realizados, se identificaron la Honestidad e Integridad.

La ESPH cuenta con un Código para funcionarios² y otro para proveedores³. Se conformó un Comité de Gestión de la Ética cuyo objetivo es fortalecer el marco y su gestión se basa en ofrecer espacios de reflexión, capacitación y campañas de divulgación del Código. El Comité se encuentra en la revisión del Código con el propósito de introducir algunos temas que son de interés para una gestión transparente, como lo relacionado a la prevención y detección del fraude y corrupción. Este Comité realiza al menos ocho reuniones al año, de las cuales se realizan minutas con el formulario ESPHF-SGI-026(5) Minuta de Reunión.

² Aprobado por acuerdo de Junta Directiva n.º 252-2015.

³ Aprobado por acuerdo de Junta Directiva n.º 131-2016.

La ESPH cuenta con un Tribunal encargado de recibir las denuncias por supuestas faltas⁴, que de comprobarse, serán sancionadas según lo dispuesto en el Reglamento Autónomo de Trabajo. Respecto a los indicadores de gestión, se determinó la carencia de indicadores, aspecto que se incluirá en la sección *Hechos Subsecuentes* del presente informe.

3.2. Programa

La ESPH cuenta con un Programa ético, creado para establecer un marco de acción que oriente el actuar de sus funcionarios y autoridades, y para hacer congruente la visión, misión y los valores. Contiene el tratamiento de las denuncias por medio del Tribunal, las responsabilidades del Comité, el plan de comunicación y las responsabilidades en el tema.

El liderazgo del establecimiento del Programa es asumido por la Subgerencia, que participa directa y activamente tanto en la definición como en los programas de comunicación de los valores, y se ha encargado de coordinar el Comité y diferentes actividades de valores que se han desarrollado.

Para fortalecer el ambiente ético, se ha realizado desde 2010 una semana o un mes dedicado al tema, con la participación de la Procuraduría de la Ética en charlas para los titulares subordinados sobre temas de probidad en la función pública. Desde 2013 hasta 2019, se han realizado campañas, charlas, obras de teatro, foros, videos, evaluaciones del marco y mejoras al Código.

3.3. Grado de madurez

La ESPH se encuentra en un grado de madurez de “Competente”, de acuerdo con la valoración que la CEM ha realizado tras aplicar la herramienta “Modelo de madurez de la ética institucional”, desarrollada por la CGR. En este nivel se establece lo siguiente:

Se ha establecido un marco institucional en materia ética que contempla un programa ético formalmente establecido y divulgado, así como la integración de los valores y principios a los procesos institucionales de mayor vulnerabilidad y riesgo, y la toma de conciencia entre todos los participantes de la institución respecto de la responsabilidad por el mantenimiento de la ética institucional.

La valoración obedece a que se cumple de forma parcial con los elementos que ha establecido la CGR y que los resultados de las últimas encuestas aplicadas por la Administración no fueron satisfactorios, ya que reflejan inconformidades en el actuar, principalmente, de los altos mandos. Se consideran los resultados de las encuestas aplicadas por la CEM en 2019, mediante la guía a una muestra de 84 funcionarios, de los cuales se obtuvo respuesta de 65, que permitieron realizar la valoración con un mayor grado de seguridad.

3.4. Fortalecimiento de la Ética

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, indican en el punto 2.3:

⁴ Las denuncias anónimas se reciben si se aportan las pruebas para respaldarlas.

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.

La ESPH cuenta con un Código para funcionarios, que es el marco de referencia donde se señala el comportamiento que se debe tener con los diferentes actores que se mantiene relación. Los planeamientos y contenidos son elementos básicos, catalogados como imperativos, necesarios para lograr la convivencia armónica y productiva del personal y cuyo comportamiento deberá ser coherente con los principios y valores descritos en el Código.

El Plan Estratégico 2015-2024, en el eje transversal de Responsabilidad Social referente al tema de Gobernanza, establece el siguiente objetivo estratégico:

Asegurar la sostenibilidad financiera basada en la gestión de la ética, la transparencia y la rendición de cuentas.

El Reglamento Autónomo en el capítulo del régimen disciplinario, artículos 127 al 129, se refiere a las medidas disciplinarias de los funcionarios; el artículo 129 indica que las sanciones disciplinarias regirán cuando por dolo o culpa grave, incumplan sus deberes y funciones e infrinjan la normativa ética aplicable. La ESPH ha implementado una serie de requisitos, cumplimientos y acciones relacionados con la integración de la ética en los sistemas de gestión, principalmente en los procesos de compras y contrataciones y reclutamiento y selección de personal.

El proceso de Administración de Contratos y Gestión Compras, desde el momento en que una persona física o jurídica muestra interés en formar parte de la base de proveedores, ha implementado la condición de presentar una declaración jurada, donde se da fe de que no está afectado por las prohibiciones establecidas en el Reglamento de Compras y Contrataciones. Se realizan verificaciones de las referencias de los proveedores y de sus representantes en relación con los funcionarios, para determinar posibles conflictos de interés.

El subproceso de Reclutamiento y Selección de Personal, solicita a las personas trabajadoras que aplican al concurso, la evidencia para determinar el cumplimiento de los requisitos, como parte de la transparencia, y a partir del cierre se realiza un análisis del expediente físico y electrónico, lo que permite identificar a los oferentes que pueden seguir en el proceso de evaluación y selección. Para los concursos externos, se realiza un chequeo de requisitos para verificar el cumplimiento de toda la información.

Gestión y Desarrollo Humano indica que los expedientes de los funcionarios cuentan con un desprendible firmado, mediante el cual se hace constar que la persona entiende y conoce los principios éticos. Para los nuevos ingresos, se aborda el tema en la inducción y en las evaluaciones de desempeño, dentro de las competencias (habilidades genéricas).

4. HALLAZGOS

4.1. Relación Costo-Beneficio del Programa

La ESPH no realiza una medición periódica de la relación entre el costo y el beneficio del Programa. La Guía establecida por la CGR, en el inciso 5.3 indica lo siguiente: *¿Se mide periódicamente la relación costo beneficio del programa ético?*, a lo cual la Subgerencia indica que por ser una guía o un marco de acción, no contiene elementos o actividades puntuales a las que se pueda medir el costo-beneficio.

La ESPH no puede conocer si la inversión realizada está surtiendo efecto, al no medir periódicamente la relación costo-beneficio del Programa, además de que no se cumple con uno de los aspectos establecidos por el Órgano Contralor en la respectiva guía para la evaluación del marco ético.

4.2. Falta de comunicación al Jerarca

No se comunicó a la Junta Directiva el resultado de las últimas encuestas de la ética aplicadas hacia el personal, por parte de la Administración, dado que la Gerencia y los Directores de Negocios acordaron trabajar los resultados con una presentación más positiva hacia los negocios y unidades.

La LGCI establece en el artículo 16, en cuanto a la información y comunicación, que serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, como responsables del buen funcionamiento del sistema de información, los siguientes:

a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno, en estos la ética como uno de los principales aspectos del control interno.

Los resultados de las encuestas de la ética no se comunicaron al órgano colegiado porque salieron afectados por el clima organizacional que imperaba en ese momento. La Junta Directiva, como órgano superior, no conoció los resultados de las últimas encuestas de la ética, por lo que por desconocimiento no tomaron acciones pertinentes relativas al control interno.

4.3. Minutas sin firmar

Las minutas realizadas por el Comité en 2018 y 2019, no registran las respectivas firmas de los participantes y presentan incongruencias en las fechas de las reuniones, situaciones que se muestran en el siguiente cuadro:

Cuadro 1: Minutas Comité 2018-2019

Minuta	Fecha	Firmas	Observación
1-2018	4/3/2018	Sin firmas	

Minuta	Fecha	Firmas	Observación
2-2018	4/23/2018	Sin firmas	
3-2018	5/28/2018	Sin firmas	
4-2018	6/18/2018	Sin firmas	
5-2018	8/13/2018	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 06-2018
6-2018	8/13/2018	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 05-2018
7-2018	9/3/2018	Sin firmas	
8-2018	9/18/2018	Sin firmas	
1-2019	1/28/2019	Sin firmas	
2-2019	2/11/2019	Sin firmas	
3-2019	3/15/2019	Sin firmas	
4-2019	5/27/2019	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 05-2019
5-2019	5/27/2019	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 04-2019
6-2019	7/19/2019	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 07-2019
7-2019	7/19/2019	Sin firmas	La fecha es la misma de la minuta 06-2019
8-2019	7/24/2019	Sin firmas	
9-2019	7/30/2019	Sin firmas	
10-2019	8/9/2019	Sin firmas	

El Manual de Comunicación escrita ESPH (GIN-GC-AD-M002) publicado en Control Documental, establece en el apartado III lo siguiente:

Minuta: La minuta se redactará cada vez que se realicen reuniones de comisiones, comités, etc., dentro de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. La misma será un resumen de los puntos tratados y de los acuerdos. Las minutas deberán ser firmadas por los participantes a la reunión como constancia de asistencia y visto bueno de los acuerdos.

La Administración indicó que las minutas del Comité de 2018 y 2019 no se firmaron al momento de finalizar cada reunión, ya que cada una sería firmada en la siguiente reunión. No se cuenta con la constancia de asistencia a las reuniones y el visto bueno de los acuerdos del Comité, plasmados en las minutas celebradas en 2018 y 2019.

5. HECHOS SUBSECUENTES

Debido a la auditoría realizada por la CEM, la Administración Activa realizó cambios, por lo que se atendieron tres hallazgos de previo a la remisión del presente informe, de la siguiente forma:

1. Indicadores de Gestión

La ESPH no contaba con indicadores de gestión de la ética empresarial. Las Normas de Control Interno del Sector Público, punto 2.3.1 “Factores formales de la ética institucional”, inciso c, establecen la conformación de indicadores de gestión de la ética.

La Subgerencia indicó que se han establecido indicadores como los siguientes:

Indicador	Medio	Medio de Publicación
Cantidad de denuncias contra la ética que ingresan al Tribunal de Ética y que se miden semestralmente	Comité de Gestión de la Ética	Red de Información Oficial
Cantidad de denuncias que ingresan al Tribunal, cuántas son resueltas y qué tipo de resoluciones recomienda la Gerencia		
Cantidad de horas de formación en temas éticos	GRI (Global Reporting Initiative)	Informe de Responsabilidad Social Empresarial
Cantidad de riesgos relacionados con corrupción		

2. No se establecían acciones correctivas y preventivas al Programa

La ESPH no establecía acciones correctivas y preventivas respecto al Programa Ético, según lo establece la Guía de la CGR en el punto 5.1.

La Subgerencia indicó que el Comité revisa el Programa de forma anual cada vez que van a definir el Plan de Trabajo y que las acciones correctivas y preventivas no se definen como tal, pero sí se incluyen en acciones a desarrollar durante el año. Además, manifiesta que el Programa Ético es la base utilizada en el Comité para definir el plan de cada año y si encuentran oportunidades de mejora, las definen como acciones en tal plan.

3. No se realizaban revisiones, actualizaciones y divulgaciones del Programa

La ESPH no realizaba revisiones, actualizaciones y divulgaciones periódicas del Programa, tal cual lo define la Guía de la CGR en el punto 5.2.

La Subgerencia indicó que el Programa en 2017 se actualizó a tres años, por lo que estaba vigente hasta diciembre de 2019 y para su cumplimiento, cada año el Comité implementa iniciativas y actividades como parte de su Plan de Trabajo, que responden al Programa y que apoyan al cumplimiento del Principio Anticorrupción de Responsabilidad Social.

El Comité tendrá la responsabilidad de revisar cada tres años el Programa, con el propósito de verificar que cumpla su objetivo, de forma que pueda sufrir actualizaciones que respondan a las necesidades empresariales en el tema de la ética. Finaliza indicando que dicha revisión se debe hacer en 2020.

6. CONCLUSIÓN

La ESPH ha avanzado en ocho años de “Novato” a “Competente” en el grado de madurez de la ética, con lo que se mejora el marco ético, se fortalece la cultura, la detección de debilidades, riesgos y oportunidades de mejora, y se complementa con la conformación de un Comité, un Código y un Tribunal.

7. RECOMENDACIONES

En cumplimiento de la normativa aplicable, esta CEM indica las siguientes recomendaciones, que están sujetas a lo dispuesto en los artículos 37 y 38 de la LGCI (ver anexo 8.3 Aspectos de la LGCI).

7.1. A la Sra. Lissette Montoya Gamboa, Subgerente o a quien ocupe su puesto

1. Realizar la medición anual de la relación costo-beneficio del Programa, al considerar sus costos directos y los costos asociados en referencia a su efectividad y control. Para dar por cumplida esta recomendación, remitir a la CEM, a más tardar el 01 de marzo de 2021, un informe ejecutivo de la medición del costo-beneficio realizado, que contenga al menos los costos detallados del Programa y los beneficios obtenidos.
2. Remitir a la Junta Directiva un informe ejecutivo una vez al año, de los resultados de las encuestas de la ética que se apliquen, en cumplimiento de sus responsabilidades, incluidas las de control interno y la ética como uno de sus principales componentes. Para dar por cumplida esta recomendación, remitir a la CEM, a más tardar el 01 de febrero de 2021, una copia del informe ejecutivo que se envíe al Órgano Colegiado.
3. Solicitar a los miembros del Comité Gestión de la Ética Empresarial, que firmen las minutas en las que participaron durante 2018 y 2019, así como de períodos anteriores que correspondan⁵. Para dar por cumplida esta recomendación, remitir a la CEM, a más tardar el 30 de noviembre de 2020, una lista de las minutas realizadas por el Comité y que fueron firmadas.

⁵ El Comité de Selección y Eliminación de Documentos (CISED), mediante memorando CISED-9-2019 del 11/11/19, solicita que a partir de la próxima sesión del Comité Gestión de la Ética Empresarial, se acate lo dispuesto en la Ley n.º 6227, artículo n.º 56, que establece, entre otros, que en cada sesión se levantará un acta y será firmada por el presidente.

8. ANEXOS

8.1. Discusión inicial del borrador del informe

Observaciones de la Administración	La Subgerente Lissette Montoya Gamboa solicitó la ampliación del plazo de la recomendación n.º 1, por lo que se modifica la fecha de cumplimiento del 31 de enero de 2021 al 01 de marzo de 2021.					
¿Se acoge?	Si	X	No		Parcial	
Argumentos de la Contraloría Empresarial	La ampliación de plazo solicitada por la Administración es aceptada por considerarse un plazo razonable.					

8.2. Observaciones de la Administración después del envío del informe borrador

Observaciones de la Administración	La Sra. Vicky Aragón Abarca, miembro del Comité Gestión de la Ética Empresarial, anota la siguiente observación en el borrador del informe:					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">2.4 Alcance y naturaleza</p> <p>El alcance de la auditoría comprende los períodos 2018 y 2019 y se consideran las guías establecidas por la CGR relativas a la ética. <u>¿El alcance es para todo la ESPH S.A. o para algún o algunos procesos en particular?, ya que la descripción citada no lo aclara</u></p> </div>					
¿Se acoge?	Si		No	X	Parcial	
Argumentos de la Contraloría Empresarial	El alcance se indica en el título de la auditoría: “Evaluación de la Ética en la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.” y en el Resumen ejecutivo: “El objetivo de esta auditoría es determinar el avance en el grado de madurez de la ética en la ESPH durante 2018 y 2019...”.					

Observaciones de la Administración	La Sra. Vicky Aragón Abarca, miembro del Comité Gestión de la Ética Empresarial, anota la siguiente observación en el borrador del informe:					
	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">3.3 Grado de madurez</p> <p>La ESPH se encuentra en un grado de madurez de “Competente”, <u>de acuerdo con la valoración que la CEM realizó ha realizado tras aplicar la herramienta “Modelo de madurez de la ética institucional” no queda clara la idea</u>, desarrollada por la CGR. En este nivel se establece lo siguiente:</p> </div>					
¿Se acoge?	Si		No	X	Parcial	

Argumentos de la Contraloría Empresarial	Hay un error en el archivo remitido a la Administración; se elimina “realizó.”					
Observaciones de la Administración	<p>La Sra. Vicky Aragón Abarca, miembro del Comité Gestión de la Ética Empresarial, anota la siguiente observación en el borrador del informe:</p> <p>3.3 Grado de madurez</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>procesos institucionales de mayor vulnerabilidad y riesgo, y la toma de conciencia entre todos los participantes de la institución respecto de la responsabilidad por el mantenimiento de la ética institucional.</p> </div> <p>La valoración obedece a que se cumple de forma parcial con los elementos que ha establecido sería importante aclarar los elementos que falta por cumplir con el fin de que el Comité pueda establecer acciones para mejorar la CGR y que los resultados de las últimas encuestas aplicadas por la Administración no fueron satisfactorios, ya que reflejan inconformidades en el actuar, principalmente, de los altos mandos. Se consideran los resultados de las encuestas aplicadas por la CEM en 2019, mediante la guía a una muestra de 84 funcionarios, de los cuales se obtuvo respuesta de 65, que permitieron realizar la valoración con un mayor grado de seguridad.</p>					
¿Se acoge?	Si		No	X	Parcial	
Argumentos de la Contraloría Empresarial	Los elementos están definidos en la guía establecida por la CGR denominada “Modelo de madurez sobre la ética institucional”.					

8.3. Aspectos de la LGCI

De acuerdo con las instrucciones de la CGR, se recuerdan los artículos n.º 36, 37 y 38 de la LGCI:

Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37. —Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38. —Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994.