

## Memoria Anual "Control Interno"

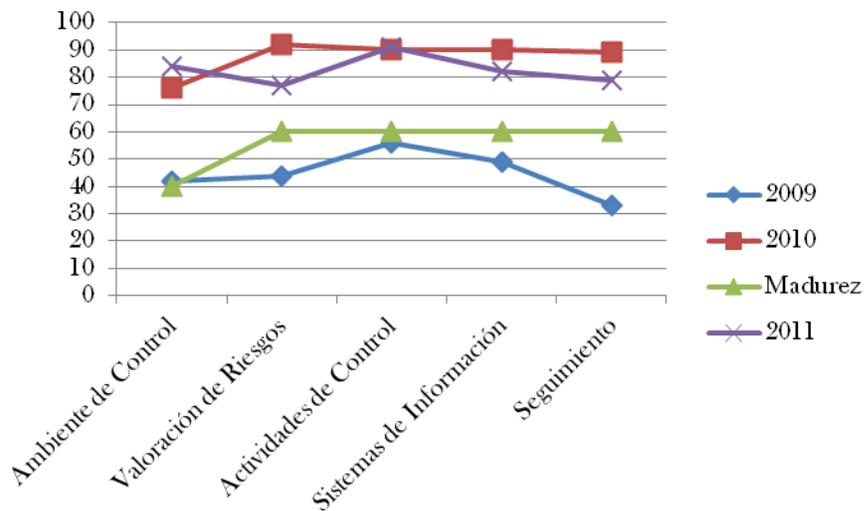
¿En qué consiste el control interno?

Es una herramienta de gestión para el logro de los objetivos institucionales mediante el cumplimiento de las normas de control interno para la administración pública, con el fin de lograr:

- Proteger y conservar el patrimonio público protección del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro o uso indebido.
- Confiabilidad y oportunidad de la información
- Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Para medir la efectividad y cumplimiento del sistema de control interno, se realiza un ejercicio anual de autoevaluación con participación de la población institucional.

Algunos resultados de estos procesos de evaluación, que permite mostrar los niveles de cumplimiento para los distintos componentes del sistema de control interno institucional:



Los procesos de Sistema de Control Interno buscan:

- Realizar una evaluación del Sistema de Control Interno de las Unidades de la Institución, con la finalidad de promover el perfeccionamiento de dicho Sistema, mediante la identificación situaciones de control que deben verse fortalecidas tanto a nivel de cada Unidad individual, como a nivel Institucional.
- Realizar una gestión de riesgos, para garantizar el alcance de los objetivos institucionales.
- Fortalecer una cultura de apoyo al control interno, para el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

En el marco de fortalecer una cultura de apoyo al control, se implemento el proyecto “ **Buenas prácticas en la gestión**”

Con el Lema “Una Institución comprometida con la estrategia de calidad, debe impulsar el mejoramiento permanente y comprometerse con la atención excelente a sus clientes”, se desarrollo el primer concurso de buenas prácticas en la gestión del IMAS en el año 2012.

Iniciándose así con la conformación de un banco de buenas prácticas en la gestión:

*i. Banco de buenas Prácticas*

**1 Área de Proveduría Institucional**



**Nombre de la práctica**

“SIP- Sistema de Información de Proveduría”.

Fecha de implementación: Último trimestre 2011

**Resumen:**

Consiste en un proyecto desarrollado por el Área de Proveduría Institucional, para la mejora en la gestión de las actividades desarrolladas en torno al proceso de contratación administrativa.

Funciona como una base de datos, que brinda información sobre el estado actual del trámite de una Solicitud de Pedido, en forma de Bitácora electrónica, sin necesidad de consultar expediente en los archivos, al menos de que sean estrictamente necesario.

La Buena Práctica diseñada por el Área de Proveduría, es una iniciativa que mejora la calidad en la información para la gestión propia de contrataciones administrativas, de manera que contribuye a brindar a los usuarios información confiable y pronta, ante sus consultas. De igual forma permite un control de las actividades relacionadas con dichas contrataciones administrativas, monitoreando el ambiente para el efectivo logro de los planes de la Unidad.

**2 Área Regional de Desarrollo Social de la Huetar Atlántica**



**Nombre de la práctica**

“Trabajo en Equipo en Comunidades de Dificil Acceso”.

Fecha de Implementación: Año 2007

### **Resumen:**

Articular las fuerzas vivas de las comunidades y de las Instituciones del Gobierno Central, mediante un trabajo en equipo para la atención de comunidades de difícil acceso de manera que permita brindarle a la población una atención integral y prioritaria.

La iniciativa de trabajo en equipo implementada por el Área Huetar Atlántica busca ofrecer a las comunidades de difícil acceso una atención de calidad, integrada entre las distintas instituciones del estado. Por otro parte fortalece la cultura de apego a los valores institucionales, específicamente al valor “Trabajo en Equipo”.

### **Área de Tecnologías de Información**

#### **Nombre de la práctica**



“Atención automatizada de servicios del Área de Tecnologías de Información”.

Fecha de implementación: Marzo 2011

### **Resumen**

Se realiza una atención automatizada de los servicios de Área de tecnologías de información, que permita dar seguimiento al usuario institucional, control en la satisfacción del cliente por parte de Tecnologías de Información.

El sistema de atención de servicio implementado por el Área de Tecnologías de información es una herramienta de control que busca mejorar la atención de los funcionarios institucionales, así como controlar y monitorear la capacidad de respuesta y calidad de la atención.

Otros resultados que podrían ser incluidos :

**Gestión de Riesgos (Resultados extracto del informe gestión de riesgos 2010-2013)**

En el cuadro siguiente se podrá consultar los números absolutos y porcentajes de riesgos ubicados por nivel en el año 2010 y 2011. En el mismo se podrá observar que el nivel más relevante es el extremo pues se paso de veinte riesgos a uno solo.

Riesgos	2010		2011	
	Absoluto	Porcentaje	Absoluto	Porcentaje
<b>Extremo</b>	20	32,3%	1	1,6%
<b>Alto</b>	32	51,6%	15	24,2%
<b>Moderado</b>	10	16,1%	15	24,2%
<b>Bajo</b>	0	0,0%	31	50%
<b>Total</b>	62	100%	62	100%

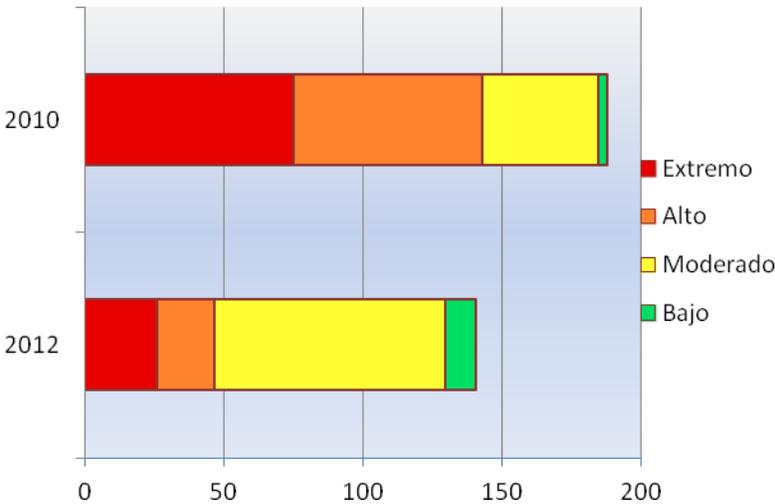
A manera de síntesis, en el siguiente gráfico, se muestra la evaluación del nivel de riesgo de los 62 riesgos revisados en la efectividad de las medidas de administración:



Según lo anterior y de acuerdo con la revisión de riesgos 2012, se obtuvo un efecto positivo en la disminución de los niveles de riesgo al comparar los resultados 2010 y 2011, con el seguimiento a la implementación de las medidas de administración de riesgos.

Del total de 188 riesgos para el año 2012, persistían un total de 131 sin la correspondiente revisión por parte de las Unidades propietarias de los mismos, siendo que de 149 tratamientos que existen 121 tratamientos se encuentran concluidos y 28 no han sido completados (16 pendientes y 12 en proceso) y que una vez terminados corresponderá su revisión para determinar si se varió el nivel de los riesgos tratados. Se ha obtenido variación según lo que reportan las Unidades para 27 riesgos únicamente, lo que nos lleva a un aproximado de no respuesta de las Unidades de un 34 % al seguimiento.

Posterior a los seguimientos durante el 2012 se evidencia un movimiento positivo en la ubicación de los riesgos. En la gráfica siguiente se ilustran los cambios por año.



La gráfica anterior nos indica que se dio una disminución de riesgos pasándose de 188 a 141 en total y que en el año 2010, esta disminución se debe a la revisión efectuada en el año 2012, donde cada Unidad realizó una revisión de sus riesgos y procesos. De los riesgos restantes del ciclo anterior, 75 se encontraban ubicados en el nivel extremo y para el 2012, solamente se ubican 26. La tendencia de reducir el nivel de riesgo, se repite en la categoría alto; ya que en el año 2010, se ubicaban 68 riesgos y para el 2012, solamente 21 riesgos permanece en dicha categoría.

Los datos anteriores ponen en evidencia que las medidas de administración se convirtieron en controles, mejorando así el ambiente de control para la aceptabilidad de los riesgos la cual es de 67% (nivel moderado o bajo), el restante corresponde a medidas de administración que no fueron implementadas por las unidades.

## **Buenas prácticas en la gestión**

Con el Lema “Una Institución comprometida con la estrategia de calidad, debe impulsar el mejoramiento permanente y comprometerse con la atención excelente a sus clientes”, se desarrollo el primer concurso de buenas prácticas en la gestión del IMAS en el año 2012.

(Se anexa informe final de resultados.)

### ***ii. Banco de buenas Prácticas***

En el año 2012 las siguientes fueron las buenas prácticas participantes, las cuales irán conformando el Banco de Buenas Prácticas Institucionales:

#### **1 Área de Proveduría Institucional**



##### **Nombre de la práctica**

**“SIP- Sistema de Información de Proveduría”.**

Fecha de implementación: Último trimestre 2011

##### **Resumen:**

Consiste en un proyecto desarrollado por el Área de Proveduría Institucional, para la mejora en la gestión de las actividades desarrolladas en torno al proceso de contratación administrativa.

Funciona como una base de datos, que brinda información sobre el estado actual del trámite de una Solicitud de Pedido, en forma de Bitácora electrónica, sin necesidad de consultar expediente en los archivos, al menos de que sean estrictamente necesario.

La Buena Práctica diseñada por el Área de Proveduría, es una iniciativa que mejora la calidad en la información para la gestión propia de contrataciones administrativas, de manera que contribuye a brindar a los usuarios información confiable y pronta, ante sus consultas. De igual forma permite un control de las actividades relacionadas con dichas contrataciones administrativas, monitoreando el ambiente para el efectivo logro de los planes de la Unidad.

#### **2 Área Regional de Desarrollo Social de la Huetar Atlántica**



## **Nombre de la práctica**

“Trabajo en Equipo en Comunidades de Dificil Acceso”.

Fecha de Implementación: Año 2007

### **Resumen:**

Articular las fuerzas vivas de las comunidades y de las Instituciones del Gobierno Central, mediante un trabajo en equipo para la atención de comunidades de difícil acceso de manera que permita brindarle a la población una atención integral y prioritaria.

La iniciativa de trabajo en equipo implementada por el Área Huetar Atlántica busca ofrecer a las comunidades de difícil acceso una atención de calidad, integrada entre las distintas instituciones del estado. Por otro parte fortalece la cultura de apego a los valores institucionales, específicamente al valor “Trabajo en Equipo”.

## **Área de Tecnologías de Información**

### **Nombre de la práctica**



“Atención automatizada de servicios del Área de Tecnologías de Información”.

Fecha de implementación: Marzo 2011

### **Resumen**

Se realiza una atención automatizada de los servicios de Área de tecnologías de información, que permita dar seguimiento al usuario institucional, control en la satisfacción del cliente por parte de Tecnologías de Información.

El sistema de atención de servicio implementado por el Área de Tecnologías de información es una herramienta de control que busca mejorar la atención de los funcionarios institucionales, así como controlar y monitorear la capacidad de respuesta y calidad de la atención.