

INFORME No. DFOE-ST-AHP-1-2012
11 DE JUNIO, 2012

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

INFORME DE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO DENOMINADO
“ÍNDICE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL”

2012

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

El objetivo del presente estudio fue evaluar los avances de un grupo de entidades en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión, en factores formales relacionados con procesos claves de la Administración Pública, que permitan obtener una visión general del nivel de fortalecimiento de su gestión; así como, promover una plataforma mínima para el mejoramiento continuo de los procesos considerados, posibilitándole a la Contraloría General de la República ampliar la cobertura de la fiscalización superior en concordancia con la rectoría del Ordenamiento de Fiscalización y Control Superiores de la Hacienda Pública.

¿Por qué es importante?

El índice de Gestión Institucional del Sector Público Costarricense (IGI), es un instrumento para recopilar información sobre los avances de las entidades en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión, en particular en las áreas de control interno, planificación, presupuesto, gestión financiera, servicio al usuario, contratación administrativa, recursos humanos y tecnologías de información. Este instrumento genera una clasificación institucional que permite cuantificar no solo el grado de cumplimiento de esos factores para cada una de las entidades contempladas sino también efectuar por parte de la Contraloría General una fiscalización puntual de las entidades contempladas y obtener insumos para la toma de decisiones sobre acciones por emprender para propiciar una mejora de la gestión pública.

Consecuentemente, el IGI presenta un panorama que resulta de interés para diversos actores de la Administración Pública, particularmente de las propias entidades contempladas en el proyecto, como de los legisladores que obtienen por medio de él una visión de lo actuado por tales entidades en procura de una mejor gestión. Esto fue expresado así en el Dictamen Negativo de Mayoría, que el Plenario Legislativo aprobó en la sesión No. 57 del 22 de agosto de 2011, que concluye con una serie de recomendaciones para la Asamblea Legislativa, para el Poder Ejecutivo y para la Contraloría General de la República; a esta última se le solicitó la continuidad y un fortalecimiento del IGI y de los análisis obtenidos para mayor riqueza en la toma de decisiones legislativas. Tal solicitud es congruente con lo planeado por la CGR, la que en vista de la importancia de los asuntos determinados, consideraba conveniente efectuar una revisión y ampliación de los temas que el instrumento del IGI contempla, así como incrementar la cantidad de instituciones en la muestra cubierta por el proyecto.

¿Qué sigue?

En razón de los resultados del estudio realizado, la Contraloría General considera que la variación en los resultados del IGI 2011 con respecto a la versión del año anterior, permite observar una mejora en la implementación de la plataforma de gestión que el índice mide. Por consiguiente, es recomendable llamar la atención a todas las entidades en el sentido de que estudien los cuestionarios que remitieron a la Contraloría General, para que determinen cuáles respuestas negativas podrían enfocarse en un corto plazo para dotar a la entidad de los factores a que ellas se refieren, y asimismo cuáles requieren de un lapso mayor y de una programación más detallada para solventar las carencias que apuntan.

Por otra parte, conviene recalcar la naturaleza del IGI, para que se actúe con el conocimiento de que no basta con establecer los factores recogidos por el índice, sino que éstos deben convertirse en herramientas para la gestión, de modo que sea posible valorar su incidencia sobre la eficiencia, la eficacia, la economía y la transparencia de la gestión globalmente considerada, en procura de un buen gobierno. En tal dirección apunta también la medición de los tres ejes de consolidación, seguimiento y resultados.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
Origen del estudio	1
Objetivo del Estudio	1
Justificación del Estudio	1
Limitaciones que afectaron la ejecución del estudio	2
2. RESULTADOS.....	4
Tema 1: Sobre los resultados a nivel general del IGI	4
Tema 2: Resultados del IGI por institución	5
Tema 3: Síntesis de resultados por factor del IGI.....	7
Tema 4: Sobre los hallazgos del IGI a nivel sectorial	11
Tema 5: Sobre el IGI por grupo institucional.....	13
3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	15
ANEXOS.....	16
ANEXO N° 1 - Variables aplicadas en la consulta del IGI 2011 por factor.....	17
ANEXO N° 2 - Resultados generales del IGI 2011	22
ANEXO N° 3 - Índice de Gestión Institucional 2011 ajustado según ejes	27
ANEXO N° 4 - Resultados del Índice de Gestión Institucional 2011 según sectores del Plan Nacional de Desarrollo	33

DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN OPERATIVA Y EVALUATIVA

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DEL PROYECTO DENOMINADO
“ÍNDICE DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2011”**

1. INTRODUCCIÓN

Origen del estudio

- 1.1** El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Operativo de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE), en forma coordinada por la Secretaría Técnica y el Área de Fiscalización de Servicios Económicos, con fundamento en las competencias que le confieren a la Contraloría General de la República, los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, 17, 21 y 37 de su Ley Orgánica No. 7428.

Objetivo del estudio

- 1.2** El propósito del presente estudio fue evaluar los avances de un grupo de entidades en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión, en factores formales relacionados con procesos claves de la Administración Pública, que permitan obtener una visión general del nivel de fortalecimiento de su gestión; así como, promover una plataforma mínima para el mejoramiento continuo de los procesos considerados, posibilitándole a la Contraloría General de la República (CGR), ampliar la cobertura de la fiscalización superior en concordancia con la rectoría del Ordenamiento de Fiscalización y Control Superiores de la Hacienda Pública.

Justificación del estudio

- 1.3** En el año 2010, la CGR diseñó y aplicó un instrumento para recopilar información sobre los avances de las entidades en el establecimiento de medidas para fortalecer su gestión, en particular en las áreas de control interno, planificación, gestión financiera y presupuestaria, servicio al usuario y contratación administrativa.
- 1.4** Este instrumento generó un índice de la gestión institucional que cuantificó el grado de cumplimiento de esos factores para cada una de las entidades contempladas, al tiempo que permitió a la Contraloría General efectuar una fiscalización puntual y obtener insumos para la toma de decisiones sobre acciones por emprender para propiciar una mejora de la gestión pública, y a la vez retroalimentar a dichas entidades para lo que les compete.

- 1.5 Los resultados se publicaron de manera resumida en la Memoria Anual 2010 de la CGR, e igualmente se elaboró un informe para uso interno; asimismo, se comunicó lo pertinente a las entidades, previa verificación por medio de visitas de campo, de la información suministrada.
- 1.6 El IGI presentó un panorama que resultó de interés para diversos actores de la Administración Pública, particularmente de las propias entidades contempladas en el proyecto original, como de los legisladores que obtuvieron por medio de él una visión de lo actuado por éstas en procura de una mejor gestión. Esto fue así expresado en el Dictamen Negativo de Mayoría, que fuera aprobado por el Plenario Legislativo en sesión No. 57 del 22 de agosto de 2011, que concluye con una serie de recomendaciones para la Asamblea Legislativa, para el Poder Ejecutivo y para la Contraloría General de la República; a esta última se le solicitó la continuidad y un fortalecimiento del IGI y de los análisis obtenidos para mayor riqueza en la toma de decisiones legislativas.
- 1.7 Tal solicitud es congruente con lo planeado por la CGR, la que en vista de la importancia de los asuntos determinados, consideraba conveniente efectuar una revisión y ampliación de los temas que el instrumento del IGI contempla, así como incrementar la cantidad de instituciones en la muestra cubierta por el proyecto.
- 1.8 El estudio abarcó el período comprendido entre el 1 de enero de 2011 y el 31 de diciembre de 2011.

Limitaciones que afectaron la ejecución del estudio

- 1.9 Si bien, se incrementó a 169 el número de entidades convocadas a participar en el proyecto, los valores reportados corresponden a los datos aportados por las 151 entidades que, a la fecha de cierre definitivo del proyecto, habían suministrado sus respuestas.

Generalidades sobre la aplicación del IGI-2011

- 1.10 En esta segunda aplicación del Índice de Gestión Institucional, la CGR procuró fortalecer el IGI por diversos medios.
- 1.11 En primera instancia, se utilizó un cuestionario ajustado que aumentó de cinco a ocho los factores contemplados. En efecto, aparte de los tópicos atinentes a la planificación, la gestión financiera y contable, el control interno institucional, la contratación administrativa y el servicio al usuario, que conformaban el temario del cuestionario anterior, la versión actual incluyó factores relativos al presupuesto, las tecnologías de la información y la gestión de recursos humanos. Las preguntas incluidas en el nuevo instrumento se presentan en el Anexo No. 3 de este informe.
- 1.12 Cabe destacar que los tópicos incorporados en el cuestionario se han considerado fundamentales para la gestión pública y guardan relación con los procesos que, a criterio del órgano contralor y de un conjunto de auditores internos, revisten mayor riesgo e interés por su incidencia en el desempeño institucional. Al respecto, se mantiene la premisa de que el

IGI verifica la existencia de elementos básicos que forman parte de cada factor, sin entrar a evaluar su grado de aplicación y cumplimiento, aspecto que es abordado por la CGR mediante el ejercicio de otras formas de fiscalización posterior.

- 1.13** En vista de lo anterior, se solicitó a las instituciones que aportaran complementariamente datos de orden presupuestario y contable, con el propósito de calcular un “IGI ajustado”, el cual comprendería varios indicadores e identificaría tres ejes o momentos de gestión, a saber: consolidación, seguimiento y resultados, que se asocian, respectivamente, con el establecimiento de factores formales, la ejecución de los procesos y la identificación de logros institucionales; los resultados correspondientes se ofrecen en el Anexo No. 2.
- 1.14** Si bien los valores reportados para el IGI se fundamentan en los tópicos atinentes al eje de consolidación, los datos brindados por las entidades para los ejes de seguimiento y resultados, así como los indicadores correspondientes, se integraron como una referencia adicional para el análisis de lo reportado por las instituciones desde un punto de vista formal y la eficacia de la gestión según se observa en el cumplimiento de los fines institucionales.
- 1.15** Por otra parte, se incrementó a 169 el número de entidades convocadas a participar en el proyecto. En ese sentido, a diferencia de la aplicación anterior del IGI, sólo se excluyó del alcance del proyecto a las instituciones municipales, que están sujetas a una medición similar por el ranking correspondiente. Esta ampliación de la muestra permite una perspectiva mejor informada sobre el estado de las entidades, así como una mayor cobertura de la fiscalización que, por este medio, realiza la Contraloría General de la República.

Metodología aplicada

- 1.16** El estudio se realizó atendiendo en lo aplicable el Manual General de Fiscalización Integral (MAGEFI) y las sanas prácticas en la materia.

2. RESULTADOS

Tema 1: Sobre los resultados a nivel general del IGI

- 2.1** El resultado del IGI para el Sector Público Costarricense calculado con la metodología 2011, alcanzó un puntaje promedio de 72,41, con un valor mínimo de 24,65 y un máximo de 100,0; se aprecia, entonces, una mejora respecto al logrado en el año 2010, ya que, tales datos habían sido de 70,02 (promedio), 20,83 (inferior) y 98,57 (superior), respectivamente¹.
- 2.2** Los valores que se indican corresponden a los datos aportados por las 151 instituciones que, a la fecha de cierre definitivo del proyecto, habían suministrado sus respuestas². Las 18 entidades cuya información por diversos motivos no fue posible obtener, se listan al final del índice con un puntaje de cero para efectos de revelación, pero no se toman en cuenta para el cálculo de los valores ni para el análisis de resultados.
- 2.3** En el siguiente cuadro se muestra el detalle de las entidades cuya información no se obtuvo.

CUADRO No. 1

ENTIDADES DE LAS QUE NO SE OBTUVO INFORMACIÓN

Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L.
 Consejo Superior de Enseñanza Universitaria Privada
 Comisión Nacional de Conmemoraciones Históricas
 Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias
 Consejo de Salud Ocupacional
 Consejo de Transporte Público
 Fondo Nacional de Becas
 Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria
 Instituto Nacional de Seguros
 Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas
 Liga Agrícola Industrial de la Caña
 Ministerio de Ciencia y Tecnología
 Ministerio de Educación Pública
 Ministerio de la Presidencia
 Patronato Nacional Rehabilitación
 Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica
 Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural (SINART)
 Teatro Nacional

Fuente: Elaboración propia con información del IGI-2011

¹ Al comparar los resultados del IGI Ajustado para los años 2011 y 2010, en las entidades para las cuales se obtuvo información en los dos años (86), se muestra, también, una mejora importante en el puntaje logrado, a saber: IGI 2011 (76,32) versus IGI 2010 (71,25).

² Conviene mencionar que se seleccionó una muestra de 28 (veintiocho) instituciones cuyas respuestas al cuestionario del IGI fueron verificados contra la documentación de sustento en los expedientes preparados por los respectivos enlaces. A los efectos, conformaron equipos de funcionarios de la CGR que se apersonaron en las entidades seleccionadas. En las ocasiones en que procedió, se ajustaron los puntajes originalmente reportados por las entidades.

Tema 2: Resultados del IGI por institución

- 2.4 Los resultados institucionales del IGI calculado con la metodología 2011, se presentan en forma descendente según la puntuación obtenida en el Anexo No. 1.
- 2.5 El siguiente cuadro muestra de manera resumida los resultados agrupados en rangos de 10 puntos.

CUADRO No. 2

IGI 2011 Y 2010: INSTITUCIONES POR RANGO DE CLASIFICACIÓN

Rango	Cantidad de instituciones		Estructura	
	2010	2010	2011	2010
Total	169	102	100,0%	100,0%
De 90 a 100	28	6	16,6%	5,9%
De 80 a menos de 90	34	22	20,1%	21,6%
De 70 a menos de 80	32	25	18,9%	24,5%
De 60 a menos de 70	17	22	10,1%	21,6%
De 50 a menos de 60	24	12	14,2%	11,8%
De 40 a menos de 50	8	6	4,7%	5,9%
De 30 a menos de 40	4	3	2,4%	2,9%
De 20 a menos de 30	4	1	2,4%	1,0%
Sin respuesta	18	5	10,7%	4,9%

Fuente: Elaboración propia con información del IGI 2010 y 2011

- 2.6 Es importante resaltar que 86 (57,0%) entidades se ubicaron por encima del promedio total del IGI (72,41)³, de manera que no hay una concentración de valores extremos en un grupo reducido de éstas; por el contrario, la muestra presentó un comportamiento relativamente normal. Merecen destacarse, las entidades que obtuvieron los diez puntajes más elevados (93,68 o más); cabe señalar que todas esas entidades mejoraron su puntaje respecto al año anterior, lo cual refleja las acciones tomadas por la Administración para aprovechar las oportunidades de mejora señaladas en el IGI 2010.
- 2.7 El cuadro que aparece a continuación muestra un detalle de las entidades que obtuvieron los diez mejores puntajes según el IGI con metodología 2011.

CUADRO No. 3

ENTIDADES CON LOS DIEZ MAYORES PUNTAJES EN EL IGI 2011

Entidad	IGI 2011		IGI ajustado por los tres ejes			
	Posición	Puntaje	IGI ajustado	Consolidación	Seguimiento	Resultados
Instituto Nacional de Aprendizaje	1	100,00	92,89	100,00	100,00	64,46
Junta de Protección Social	2	96,95	88,30	100,00	95,95	49,58
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	3	96,84	77,76	100,00	59,46	69,88
Junta Administrativa del Archivo Nacional	4	96,53	87,65	98,28	91,89	57,92
Instituto de Desarrollo Agrario	5	95,79	83,93	100,00	81,08	57,50
Junta de Pensiones del Magisterio Nal.	6	95,56	91,66	98,28	94,59	72,56
Autoridad Reguladora de los Serv. Públicos	7	94,74	87,87	92,76	94,59	64,64
Poder Judicial	8	94,74	86,98	94,48	91,89	62,14
Superintendencia General de Seguros	9	94,46	85,24	85,24	89,86	57,08
Banco de Costa Rica	10	93,68	79,96	100,00	56,22	72,38
BCR – Corredora de Seguros	10	93,68	89,46	100,00	95,95	55,42
BCR – SAFI	10	93,68	90,77	100,00	95,95	61,96
Comisión Nal. de Préstamos para Educ.	10	93,68	88,50	98,28	90,54	64,88

Fuente: Elaboración propia con información del IGI-2011

³ Para el año 2010, 53 (54,6%) instituciones se ubicaron por encima del promedio total del IGI (70,02).

- 2.8** Como se puede apreciar, los puntajes del IGI global 2011, se asemejan a los obtenidos en el eje denominado consolidación de aspectos formales. Sin embargo, al incorporar el componente de resultados, se observa que en promedio las instituciones con los 10 mejores puntajes, cuentan con debilidades en la transformación de los recursos en bienes y servicios para cumplir con los fines para los cuales fueron creadas. En el tema de seguimiento, el promedio de esas entidades denota la realización de un adecuado proceso de gestión.
- 2.9** Lo anterior se confirma, cuando se realiza la comparación con el promedio general de esos componentes. En seguimiento, las diez mejores entidades cuentan con un promedio de 87,54, mientras que el promedio institucional fue de 68,20, destacándose que existe una diferencia significativa entre esos entes y el conjunto total. Exceptuando al Banco Popular y de Desarrollo Comunal y al Banco de Costa Rica, las demás entidades que se encuentran en el grupo de los mejores puntajes están sobre el promedio general de ese componente.
- 2.10** En el tema de resultados, se destaca que el promedio de las mejores entidades (62.34) es mayor al promedio institucional (55.74), y éste a su vez es mayor al alcanzado por las diez entidades con menor índice de gestión institucional (45.08). Es decir, que mayores niveles del IGI, que corresponde a la existencia de sanas prácticas en los diferentes componentes evaluados, están asociados a mayores niveles de gestión para conseguir resultados.
- 2.11** También puede observarse que en general, incluyendo las entidades con mayores niveles de IGI, cuentan con falencias en la consecución de los resultados. Todo lo anterior, evidencia la necesidad de tomar acciones inmediatas por parte de la Administración a fin de implementar las mejoras necesarias en los mecanismos de ejecución y consecución de resultados para aprovechar las fortalezas que se han logrado instrumentar con la adopción de mecanismos formales sustentados en sanas prácticas de gestión.
- 2.12** Por su parte, las 10 instituciones con menor puntaje obtenido en el IGI 2011 y que requieren tomar acciones inmediatas para subsanar las debilidades encontradas, son las que se presentan en el cuadro siguiente. Además, debe considerarse que existen 18 entes para los cuales se reportan puntajes de cero por no haberse podido obtener su información.
- 2.13** El cuadro siguiente detalla las entidades que obtuvieron los diez menores puntajes según el IGI con metodología 2011.

CUADRO No. 4

ENTIDADES CON LOS MENORES PUNTAJES EN EL IGI 2011

Entidad	Posición	IGI 2011	IGI ajustado por los tres ejes			
			IGI Ajustado	Consolidación	Seguimiento Entidad	Resultados
Dirección General de Geología y Minas	142	40,55	39,94	25,17	53,38	42,62
Museo de Arte Costarricense	143	40,42	41,62	43,03	36,49	43,04
Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	144	37,16	35,17	48,39	18,92	41,25
Centro Nacional de la Música	145	35,16	37,20	24,14	41,90	53,93
Corporación Ganadera	146	34,44	39,31	41,15	35,81	42,62
Museo Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia	147	34,20	33,99	38,22	37,84	17,86
Consejo Nacional de Cooperativas	148	28,73	30,31	30,40	27,03	36,67
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	149	27,53	30,86	30,98	18,92	54,52
Academia Nacional De Ciencias	150	25,89	32,08	24,27	26,34	59,17
Consejo Superior de Educación	151	24,65	27,34	10,40	28,38	59,17

Fuente: Elaboración propia con información del IGI-2011

- 2.14** Sobre el particular es importante destacar que de esas 10 entidades, 8 no fueron evaluadas el año anterior. Sin embargo, debe indicarse que el Centro Nacional de la Música y la Comisión Nacional de Asuntos Indígenas sí fueron evaluadas, si bien es cierto en este último caso su puntaje sigue siendo bajo se aprecian acciones de mejora respecto al año anterior en los factores financiero contable y contratación administrativa.

Tema 3: Síntesis de resultados por factor del IGI

- 2.15** Con la nueva versión del índice se actualizó la línea base del nivel de los cinco factores originales y se amplió mediante la inclusión de los tres nuevos elementos. Al analizar los resultados se tiene que, al igual que el año anterior el factor que muestra la mayor fortaleza es la planificación, pues todas las instituciones indicaron que cuentan con declaraciones de misión, visión y valores oficializadas, y casi la totalidad de ellas afirmó contar con planes estratégicos y operativos e indicadores de gestión, así como recibir capacitación que los fortalezca en ese proceso. Asimismo, el servicio al usuario es el factor que sigue requiriendo una mayor atención; en ello influye la limitada revelación, en los sitios de Internet, de asuntos que el órgano contralor identificó como de relevancia para información del usuario, así como la carencia en casi la mitad de las instituciones, de evaluaciones periódicas de la satisfacción de los usuarios y del cumplimiento de normativas relacionadas con la igualdad de oportunidades y la simplificación de trámites. No obstante, a diferencia de lo observado en el IGI 2010, se muestra una mejora, entre las entidades consultadas, en el establecimiento de plazos para la prestación de servicios.
- 2.16** En los lugares intermedios del espectro, se presentan los otros seis factores en el orden siguiente:
- **Presupuesto.** Este factor se beneficia de la experiencia que la administración pública posee en cuanto al alto grado de regulación y normalización, fortalecido por la disponibilidad de sistemas que permiten un seguimiento más cercano de la actividad presupuestaria y por la elaboración periódica de reportes de ejecución.
 - **Contratación Administrativa.** En términos de este factor, los resultados sugieren la necesidad de especificar claramente las responsabilidades de las unidades encargadas de liderar los procesos respectivos y de los funcionarios que forman parte en los procesos de contratación, así como en el establecimiento de plazos, la programación anual de adquisiciones, el mantenimiento de un registro de proveedores y la incorporación oportuna de datos en el Sistema Integrado de la Actividad Contractual (SIAC); así como, en la regulación interna de las diferentes etapas de los procesos respectivos, aspecto este último para el cual se señaló la necesidad de mejora en los resultados del IGI 2010, pero que ahora aparece fortalecido. Como una oportunidad de mejora importante se menciona la necesidad de proporcionar una mayor capacitación en el tema.
 - **Gestión Financiera y Contable.** Igual que en el IGI 2010, se observa la necesidad de ir ajustando los sistemas contables a las normativas aplicables, lo que conlleva tiempo y decisiones dentro de las entidades. No obstante, el factor, que anteriormente se

ubicaba por debajo del control interno institucional, se ve mejorado con la inclusión en el IGI de las entidades financieras, las cuales dada la normativa de regulación prudencial que deben atender le ha permitido un avance considerable en ese sentido.

- **Control Interno Institucional.** Respecto de este factor, se mantiene la mayor oportunidad de mejora en el ambiente de control, fundamentalmente por la carencia de códigos de ética y regulaciones para manejar situaciones atinentes al tema, así como por la necesidad de que un mayor número de entidades se someta a auditorías de la ética e implemente mecanismos de evaluación del personal que alcancen al 100% de sus funcionarios y funcionarias. Igualmente, se perciben oportunidades de mejora en términos de documentación de procesos y puestos. Por lo demás, los otros cuatro componentes funcionales del control interno (valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento del sistema) presentan resultados susceptibles de mejora, que requieren además un fortalecimiento continuo.
- **Recursos Humanos.** En relación con este nuevo factor del IGI, destaca el volumen de instituciones que tienen definidos mecanismos para el reclutamiento, la selección, la promoción y la medición del desempeño del personal orientado a metas institucionales, pero se observa la necesidad de que se formulen manuales de inducción, así como de que se aplique periódicamente algún instrumento para medir el clima organizacional.
- **Tecnologías de Información.** En relación con este factor, resulta necesario ampliar la base de las instituciones que cuentan con planes estratégicos en la materia, de manera tal que se incorporen definiciones de modelos de su arquitectura de información y de su plataforma tecnológica, pues en promedio cerca de la mitad de las instituciones presentan alguna oportunidad de mejora al respecto.

2.17 Al comparar los resultados obtenidos en el IGI 2011 y el IGI 2010, ajustando ambos índices con la metodología 2011, las entidades comunes (86) y los factores comunes (5); se puede identificar a nivel global una mejora tanto en el índice total como en cada uno de los factores que lo conforman: planificación, financiero contable, control interno institucional; contratación administrativa y servicio al usuario. Sin embargo, cuando se analizan las entidades en forma individualizada se encuentra que si bien se dio una mejora a nivel global, ya que 63 entidades lograron un puntaje superior al obtenido el año anterior, 23 desmejoraron su puntaje respecto al año anterior.

2.18 En el siguiente cuadro se muestra una comparación de los resultados del IGI por factor a nivel global y ajustado para los años 2010 y 2011.

CUADRO No. 5**RESULTADOS PROMEDIO DEL IGI POR FACTOR**

Factor	IGI global		IGI ajustado *		Variación 2011-2010 **		
	2011	2010	2011	2010	Aumenta	Disminuye	Igual
IGI	72,41	70,02	76,32	71,25	63	23	0
Planificación	91,98	92,78	94,05	92,73	18	17	51
Financiero Contable	71,10	63,53	72,06	63,99	58	23	5
Control Interno Institucional	70,97	71,44	76,92	72,76	56	29	1
Contratación Administrativa	82,47	84,19	86,01	83,98	31	27	28
Servicio al Usuario	59,21	58,60	66,22	58,87	58	27	1
Presupuesto	90,51	n.a.	93,60	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Tecnologías de la Información	63,25	n.a.	67,47	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Recursos Humanos	64,36	n.a.	67,33	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

* Promedios globales de los IGI 2010 y 2011, ajustados con la metodología 2011, entidades comunes y factores comunes.

** Número de instituciones cuyo puntaje por factor aumentó, disminuyó o permaneció igual.

Fuente: Elaboración propia con información del IGI 2010 y 2011

- 2.19 Por su parte, el cuadro que aparece a continuación contiene un detalle de las entidades que presentan mejoras superiores a 10 puntos, tanto en el IGI ajustado como en los diferentes factores que lo conforman, del año 2010 al 2011.

CUADRO No. 6**INSTITUCIONES CON MEJORAS EN EL IGI DE 2010 A 2011**

Entidad	IGI ajustado	Variación 2010-2011					Cantidad de factores con mejora
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Servicio al Usuario	
Consejo Nacional de Vialidad	33,77	25,00	51,67	31,75	53,64	16,45	5
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	30,12	25,00	52,56	24,36	50,91	12,17	5
Consejo Nacional de Concesiones	28,27	7,14	56,67	5,56	24,55	45,39	5
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	25,18	25,00	20,00	19,24	25,00	35,20	5
Consejo Nacional de Rectores	16,71	25,00	22,44	8,47	31,82	10,42	5
Oficina Nacional de Semillas	17,02		30,13	24,34	22,73	3,62	4
Caja Costarricense de Seguro Social	15,09		26,67	21,92	20,00	2,96	4
Universidad Técnica Nacional	15,04	25,00	43,33	19,05	10,91		4
Universidad de Costa Rica	14,42		46,15	7,22	10,00	10,20	4
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	14,21	10,71		17,31	30,91	19,08	4
Instituto del Café de Costa Rica	13,05	16,67	0,76		50,00	14,14	4
Consejo Técnico de Aviación Civil	12,67	10,71	3,59	9,52		35,20	4
Defensoría de los Habitantes de la República	10,86	25,00	12,82	25,00	4,55		4
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Esp	21,88			20,56	40,91	39,47	3
Ministerio de Agricultura y Ganadería	21,82		7,69		70,00	41,45	3
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	17,99		40,00	12,70		26,97	3
Patronato Nacional de la Infancia	17,52		26,67	4,76		42,43	3
Instituto de Desarrollo Agrario	13,32		23,08	29,85	10,00		3
Servicio Nacional de Salud Animal	13,31		45,00	13,23		10,20	3
Superintendencia General de Seguros	12,37		16,67	1,54		33,33	3
Poder Judicial	10,45		26,67	2,65		18,75	3

Fuente: Elaboración propia con información del IGI 2010 y 2011

- 2.20** Deben destacarse las entidades que, de acuerdo con los datos que ellas mismas aportaron, tuvieron alguna mejora en los cinco factores que conforman el IGI Ajustado. En orden alfabético, esas instituciones son: el Consejo Nacional de Concesiones; el Consejo Nacional de Rectores; el Consejo Nacional de Vialidad; el Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia y el Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública.
- 2.21** Asimismo cuando se analiza cada uno de los factores comunes en los IGI Ajustados 2011 y 2010 en forma individualizada, se encuentra que, si bien se dio una mejora a nivel global, solamente 5 entidades (5,8%) mejoraron su puntaje en todos los factores, mientras que 11 (12,8%), 29 (33,7%), 28 (32,6%) y, 9 (10,5%) entidades mejoraron en cuatro, tres, dos y un factores su puntaje respecto al año anterior, así como, 4 (4,7%) entes no mejoraron en ningún factor.
- 2.22** En el siguiente cuadro se listan las entidades que desmejoraron su puntaje del año 2010 al 2011 en más de 5 puntos.

CUADRO No. 7

INSTITUCIONES CON LAS MAYORES DESMEJORAS EN EL IGI DE 2010 A 2011

Entidades	Variación 2010-2011				
	IGI ajustado	Planificación	Control Interno	Contratación Administrativa	Servicio al Usuario
Instituto Nacional de las Mujeres	-24,6	-14,3	-20,4	-18,2	-43,8
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	-16,7		-2,0	-42,7	-0,7
Centro Nacional de la Música	-15,0	-16,7	-16,9	-27,8	-16,4
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento	-13,9		-20,6	-34,5	-4,6
Superintendencia General de Entidades Financieras	-11,6				
Ministerio de Cultura y Juventud	-11,2		-7,3		-14,6
Editorial Costa Rica	-6,5		-19,6	-9,1	-8,9
Superintendencia General de Valores	-7,0	-14,3	-1,3		-13,8
Instituto Costarricense de Turismo	-6,7		-26,3		-8,9
Consejo Nacional de Producción	-6,5		-26,5	-18,2	
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	-5,1	-3,6	-8,1	-9,1	

Fuente: Elaboración propia con información del IGI 2010 y 2011

- 2.23** Llama la atención que el Instituto Nacional de las Mujeres, y el Centro Nacional de la Música disminuyeron su puntaje del 2010 al 2011 en 4 factores, situación que pudiera ser de atención para la administración activa y para sus respectivas auditorías internas al analizar y evaluar los mecanismos de control interno institucional establecidos en esas entidades.
- 2.24** Es importante destacar que dos factores claves para una adecuada gestión por su vinculación directa con el cumplimiento de aspectos formales relacionados con la Ley General de Control Interno y la Ley de Contratación Administrativa, son los que muestran el mayor deterioro del 2010 al 2011, al haber descendido el puntaje en 29 y 27 entidades, respectivamente. Además, existen otros entes que también requieren de atención inmediata por parte de las autoridades competentes, al haber obtenido puntajes inferiores en más de diez puntos al logrado el año anterior, en los factores de planificación y servicio al usuario.

2.25 En el siguiente cuadro se muestra un detalle de las entidades que perdieron más de 10 puntos en esos factores.

CUADRO No. 8

INSTITUCIONES QUE DESMEJORARON SU PUNTAJE POR FACTOR EN MÁS DE DIEZ PUNTOS ENTRE 2010 Y 2011

Entidades	Cantidad de factores con desmejora	Variación 2010-2011			
		Planificación	Control Interno	Contratación Administrativa	Servicio al Usuario
Instituto Nacional de las Mujeres	4	-14,3	-20,4	-18,2	-43,8
Centro Nacional de la Música	3	-16,7		-27,8	-16,4
Colegio de San Luis Gonzaga	2	-15,0	-11,7		
Colegio Universitario de Cartago	2			-35,5	-22,7
Consejo Nacional de Producción	2		-26,5	-18,2	
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	2	-14,3			-13,9
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	2		-16,9	-42,7	
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	2	-14,3		-18,2	
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	2	-14,3		-33,3	
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento	2		-20,6	-34,5	
Superintendencia General de Valores	2	-14,3			-13,8
Banco Hipotecario de la Vivienda	1		-11,6		
Colegio Universitario de Limón	1	-14,3			
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	1		-10,9		
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas	1	-16,7			
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	1			-26,4	
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	1	-14,3			
Editorial Costa Rica	1		-19,6		
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	1		-11,6		
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	1		-15,4		
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	1			-27,3	
Instituto Costarricense de Turismo	1		-26,3		
Instituto Nacional de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud	1			-27,3	
Instituto Nacional de Estadística y Censos	1			-18,2	
Ministerio de Cultura y Juventud	1				-14,6
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	1			-45,5	
Ministerio de Salud	1				-12,8
Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica	1	-14,3			
Teatro Popular Melico Salazar	1		-15,6		
Tribunal Supremo de Elecciones	1	-28,6			
Universidad Nacional	1				-20,4

Fuente: Elaboración propia con información del IGI 2010 y 2011

Tema 4: Sobre los hallazgos del IGI a nivel sectorial

2.26 En el análisis sectorial de los resultados del IGI 2011, al igual que en el IGI 2010, se repiten los sectores que lograron el mayor puntaje en los factores que contempla el índice, a saber: “Comercio Exterior” y “Financiero, Monetario y Supervisión Financiera”. Para efectuar esta clasificación se utilizaron los sectores contemplados en el Plan Nacional de Desarrollo, 2011-2014. Los resultados sectoriales según los factores que componen el IGI 2011, se detallan en el Anexo No. 4

2.27 Los resultados sectoriales según los factores que componen el IGI 2011 se resumen en el siguiente cuadro.

CUADRO No. 9

SULTADOS DEL IGI POR SECTOR DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

Clasificación	Entes	IGI	Factores							
			Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	TI	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
Sector Público	151	72,41	91,98	71,10	70,97	82,47	90,51	63,25	59,21	64,36
Sectores del PND	142	72,63	92,34	70,91	71,24	82,51	90,96	63,95	59,15	65,13
Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	16	71,73	95,54	77,27	66,10	85,80	82,24	56,48	62,04	64,06
Bienestar Social y Familia	10	66,92	87,14	63,27	63,21	80,91	95,00	40,44	57,68	64,00
Ciencia, Tecnología e Innovación	4	57,43	83,33	43,75	45,00	45,45	100,00	55,28	60,53	40,00
Comercio Exterior	2	87,62	92,86	50,00	92,74	100,00	100,00	90,00	88,89	87,50
Cultura	12	56,17	92,66	52,42	47,38	69,28	87,93	35,83	47,22	33,33
Educativo	12	69,48	86,15	63,19	72,53	79,02	88,84	55,83	57,79	60,42
Financiero, Monetario y Supervisión Financiera	33	84,02	93,51	92,44	84,84	93,11	98,11	87,82	59,80	83,33
Ordenamiento Territorial y Vivienda	10	67,10	95,71	48,33	73,08	78,48	92,89	60,00	47,42	59,33
Productivo	16	71,20	93,15	76,56	68,74	75,45	86,18	59,58	59,78	65,31
Salud	5	76,24	94,29	68,33	79,62	90,91	93,56	72,00	61,05	55,00
Seguridad Ciudadana y Justicia	9	74,94	96,83	60,47	73,93	88,89	86,08	66,67	70,76	62,78
Trabajo	4	66,20	96,43	58,33	63,15	72,73	89,73	40,00	60,01	70,00
Transportes	9	75,56	87,30	73,36	75,08	84,85	86,88	77,78	62,57	68,33
Sin clasificación	9	69,01	86,24	74,07	66,72	81,72	83,51	52,22	60,23	52,22
Sin datos	18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información del IGI-2011

2.28 De los resultados obtenidos a nivel sectorial se puede señalar que:

- Existen tres sectores con menos de cinco entidades, a saber: Trabajo y Ciencia, Tecnología e Innovación, con 4 entidades cada uno; y Comercio Exterior, con 2 entidades. De ese grupo sectorial con menos entes, el sector con más alto puntaje es el de Comercio Exterior, que presenta un promedio de 87,62.
- Si se contemplan únicamente los sectores con mayor número de entidades (más de cinco), el puntaje más elevado corresponde al sector Financiero, Monetario y de Supervisión Financiera (84,02) y el sector con menor puntaje es el de Cultura, con 56,17.
- Al examinar el comportamiento de los factores contenidos en el IGI por sector institucional, se nota que existe una congruencia con los resultados globales, incluso entre las 9 entidades que no están clasificadas en alguno de los sectores. La planificación y el presupuesto tienden a ser los factores con mayor puntaje en el índice general y sobresalen en todos los sectores.

2.29 Por su parte, el factor de servicio al usuario se ubica en el último lugar con puntuaciones inferiores a 70,0 puntos en 12 sectores incluido el agrupamiento de las entidades no clasificadas; solamente Comercio Exterior y Seguridad Ciudadana y Justicia son los sectores que superan el umbral de 70,0, puntos para ese factor.

- 2.30** Una observación adicional sobre el puntaje obtenido por las instituciones que conforman los diferentes sectores analizados tiene que ver al igual que el año anterior con la preponderancia de los aspectos formales, los cuales en su gran mayoría han sido implementados por las diferentes entidades para cumplir con la normativa prudencial emitida por los órganos competentes de control y fiscalización; sin embargo, al considerar otros aspectos relacionados con la ejecución y obtención de resultados revela la necesidad de realizar ajustes por parte de la Administración, con el fin de poder transformar de manera adecuada los recursos públicos a su cargo en los bienes y servicios requeridos por la comunidad de conformidad con los fines para los cuales fueron creados tales entes.

Tema 5: Sobre el IGI por grupo institucional.

- 2.31** Los resultados específicos por sector institucional y según factores del IGI resultan de especial interés para dirigir los esfuerzos del Ordenamiento de Control y Fiscalización Superiores de la Hacienda Pública con el fin de promover la mejoras en la capacidad de gestión del sector público, bajo la hipótesis de que redundaría en beneficios potenciales sobre sus resultados y sobre el bienestar de la sociedad costarricense.
- 2.32** En el cuadro siguiente se presentan los resultados específicos por sector institucional y según factores del IGI.

CUADRO No. 10

RESULTADOS DEL IGI POR GRUPO INSTITUCIONAL

Clasificación	Entes	IGI	Factores						
			Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario
SECTOR PÚBLICO	151	72,41	98,98	71,170	70,97	82,47	90,51	63,25	59,21
<i>SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO</i>	<i>117</i>	<i>69,56</i>	<i>91,72</i>	<i>65,05</i>	<i>67,47</i>	<i>79,70</i>	<i>88,40</i>	<i>57,54</i>	<i>59,81</i>
GOBIERNO GENERAL	101	67,80	90,98	61,33	65,76	78,22	87,11	54,28	58,91
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	59	67,15	92,01	57,34	65,11	78,27	86,60	50,88	60,93
Gobierno Central	19	74,88	93,98	53,95	79,83	84,80	82,38	60,70	73,62
Órganos Desconcentrados	40	63,48	91,07	58,96	58,11	75,17	88,61	46,22	54,90
DESCENTRALIZADAS NO EMPRESARIALES	40	69,70	90,25	66,94	68,20	78,41	88,59	60,01	57,70
GOBIERNOS LOCALES	2	48,90	75,00	66,67	36,18	72,73	72,32	40,00	23,68
EMPRESAS PÚBLICAS NO FINANCIERAS	16	80,69	98,43	88,54	78,30	80,90	96,54	78,13	66,49
Empresas Públicas No Financieras Nacionales	14	79,37	95,92	87,50	76,94	88,18	96,05	75,71	63,57
Empresas Públicas No Financieras Municipales	2	89,94	100,00	95,83	87,84	95,45	100,00	96,00	78,95
<i>SECTOR PÚBLICO FINANCIERO</i>	<i>34</i>	<i>82,22</i>	<i>92,86</i>	<i>91,93</i>	<i>83,01</i>	<i>91,98</i>	<i>97,79</i>	<i>82,89</i>	<i>57,15</i>
INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS	28	81,17	93,03	94,37	81,20	90,58	97,32	81,00	54,42
Instituciones Públicas Financieras Bancarias	4	92,37	100,00	100,00	95,24	95,45	100,00	96,00	72,37
Instituciones Públicas Financieras No Bancarias	24	79,31	91,87	93,43	78,86	89,77	96,88	78,67	51,43
Inst. Públicas Financ. de Rectoría y Supervisión	6	87,12	92,06	80,56	91,49	98,48	100,00	91,67	69,87
SIN DATOS	18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Elaboración propia con información del IGI-2011

- 2.33** Los resultados que se presentan en el cuadro anterior, sugieren una conclusión congruente con la obtenida en el IGI 2010, en el sentido de que esa capacidad es mayor en el sector financiero que en el sector público no financiero (82,22 versus 69,56 respectivamente)⁴.
- 2.34** El comportamiento observado en el Gobierno Central difiere considerablemente al de los órganos desconcentrados, de modo que los elementos que contempla el índice, y que determinan un umbral mínimo que propicie una gestión pública efectiva, son abordados de mejor manera en los órganos del Gobierno Central que en sus propios órganos desconcentrados, salvo en materia presupuestaria y financiera contable. Asimismo, es de destacar el desarrollo de normativa por parte de los órganos e instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión, sustentada en estándares internacionales y sanas prácticas relacionados con capacidad de gestión, con el fin de regular el marco de actuación de sus fiscalizadas.
- 2.35** Al realizar comparaciones por grupo institucional se presentan indicios sobre las oportunidades de mejora; tal es el caso del servicio al usuario, en todo el sector; así como, las tecnologías de información y los recursos humanos en el sector público no financiero.

⁴ En el IGI 2010, el sector financiero obtuvo un puntaje de 79,1 versus un 68,9 en el sector público no financiero.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 3.1** La variación en los resultados del IGI 2011 con respecto a la versión del año anterior, permite observar una mejora en la implementación de aspectos formales que contribuyen a robustecer la plataforma de gestión institucional que el índice evalúa y que originalmente se carecía de éstos. Por consiguiente, se recomienda llamar la atención a todas las entidades en el sentido de que estudien los cuestionarios que remitieron a la Contraloría General, para que valoren las respuestas negativas, a fin de tomar acciones para solventar las falencias encontradas y dotar a la entidad de los factores a que ellas se refieren.
- 3.2** Además, conviene recalcar la naturaleza del IGI, para que el establecimiento de los factores incluidos en el índice no se convierta en un fin en sí mismo para las instituciones, sino que éstas reconozcan la utilidad de esos factores como herramientas para la gestión. La existencia de tales factores apunta en el sentido de que se cuenta con una plataforma para una conducción técnica y jurídicamente correcta de la entidad, pero sólo en la medida en que ellos se adecuen al giro del negocio y se utilicen de manera coherente y uniforme, podrá decirse que contribuyen a potenciar la eficacia, la eficiencia, la economía y la transparencia de la gestión globalmente considerada, en procura de un buen gobierno. En tal dirección apunta también la medición de los tres ejes de consolidación, seguimiento y resultados.
- 3.3** Finalmente, debe continuarse el esfuerzo por potenciar los factores que presentan mayor debilidad, fundamentalmente el servicio al usuario, las tecnologías de la información y la gestión financiera y contable. Con tal propósito, puede recurrirse a la capacitación y a la emisión y revisión de normativa, así como a la conformación de equipos de trabajo interinstitucionales en los que se aproveche la experiencia de las entidades con mayor desarrollo.

ANEXOS

ANEXO N° 1 - Variables aplicadas en la consulta del IGI 2011 por factor

I. PLANIFICACIÓN

1. ¿Se dispone en la institución de una declaración de misión, visión y valores formalmente promulgada por el jerarca?
2. La institución cuenta con un plan estratégico o similar vigente y actualizado en los últimos años?
3. ¿La institución cuenta con un plan anual vigente?
4. ¿En el plan anual se incorporan acciones que están vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo?
5. ¿El plan anual contiene indicadores que midan el cumplimiento de las metas establecidas?
6. ¿Participan las diferentes unidades organizacionales en la elaboración del plan estratégico o similar?
7. ¿Los encargados de la elaboración del Plan Anual Operativo han recibido capacitación sobre planificación en los últimos tres años?

II. FINANCIERO-CONTABLE

8. ¿Se ha adoptado un marco técnico contable acorde con normas internacionales de contabilidad u otras regulaciones pertinente (NICSP, NIIF, normas de CONASSIF)?
9. ¿Se cuenta con un plan contable formalmente aprobado por las autoridades institucionales pertinentes que contenga:
 - a) Catálogo de cuentas
 - b) Manual descriptivo de cuentas
 - c) Políticas contables
 - d) Estructura de los estados financieros?
10. ¿Existe un manual de procedimientos vigente y oficializado para orientar e instruir al funcionario en la preparación de la contabilidad financiera?
11. ¿Se dispone de libros contables (Diario, Mayor, Inventario y Balances) actualizados para el registro y control de las operaciones o transacciones financieras?
12. ¿Se tiene implementado un sistema de información financiera integrado y automatizado, que permita la realización del proceso contable y la obtención de la información financiera en forma segura y oportuna?
13. ¿Se capacita al personal en materia de normas de contabilidad (NIIF, NIC, NICSP, normativa de CONASSIF) u otras regulaciones pertinentes?
14. ¿Los estados financieros anuales fueron aprobados por la máxima autoridad institucional?
15. ¿La Administración realiza análisis periódicos de la situación financiera institucional, con base en la información contenida en los estados financieros (vertical, horizontal y de razones)?
16. ¿Los estados financieros son dictaminados anualmente por un auditor externo o firma de auditores independientes?

III. CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

• Ambiente de Control

17. ¿Existe una auditoría interna en la institución?
18. ¿Se ha promulgado o adoptado un código de ética o similar?
19. ¿Se cuenta con mecanismos para reconocer, prevenir y tratar situaciones eventualmente contrarias a la ética?
20. ¿La estructura institucional (organigrama) está formalmente definida y documentada?
21. ¿Se ha preparado, oficializado y actualizado en los últimos cinco años una documentación de los principales procesos que se ejecutan en la institución?

22. ¿Se ha preparado, oficializado y actualizado en los últimos cinco años un manual de puestos o similar que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?
23. ¿En los últimos cinco años, la institución se ha sometido a una auditoría de la ética institucional, ya sea por parte de la propia administración, de la auditoría interna o de un sujeto externo?
24. ¿Se evaluó en el periodo anterior al 100% de los funcionarios?

- **Valoración del Riesgo**

25. ¿La institución ha definido y oficializado el marco orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI)?
26. ¿Se cuenta en la institución con un mecanismo para procesar y comunicar la información sobre riesgos?
27. ¿Durante el año anterior o el actual la institución ejecutó un ejercicio de valoración de los riesgos que concluyera con la documentación y comunicación de esos riesgos, así como con la adopción de las medidas de administración precedentes?

- **Actividades de Control**

28. ¿Existen regulaciones formales para la administración de los activos que la entidad posee o utiliza?
29. ¿Existe normativa institucional sobre el traslado de recursos a sujetos privados o a fideicomisos, según corresponda?
30. ¿Existe una normativa institucional sobre la rendición de cauciones por parte de los funcionarios que correspondan?
31. ¿Existe una normativa institucional sobre la presentación de informes de fin de gestión por parte de los funcionarios que corresponda según la normativa de la CGR?

- **Sistemas de Información**

32. ¿Se cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información?
33. ¿Existen en la institución funcionarios formalmente designados para que, como parte de sus labores, asesoren y apoyen al jerarca en la toma de decisiones estratégicas en relación con el uso y el mantenimiento de tecnologías de información?
34. ¿Se han oficializado mecanismos para garantizar la seguridad y la calidad de la información, sea física o electrónica?

- **Seguimiento del Sistema de Control Interno**

35. ¿Durante el año anterior la institución realizó una autoevaluación del sistema de control interno?
36. ¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada el año anterior?
37. ¿La institución cumple oportunamente las disposiciones que contienen los informes emitidos por la Contraloría General de la República?

IV. CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA

38. ¿Se cuenta con normativa interna para regular los diferentes alcances de la contratación administrativa en la entidad, con respecto a las siguientes etapas?:
 - a) Planificación
 - b) Procedimientos de contratación
 - c) Aprobación interna de contratos
 - d) Seguimiento de la ejecución de contratos

39. ¿Están formalmente definidos los plazos máximos que deben durar las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?
40. ¿Se cuenta con un programa de capacitación en materia de contratación administrativa?
41. ¿Se ha establecido una proveeduría u otra unidad que asuma el proceso de contratación administrativa?
42. ¿Están formalmente definidas las responsabilidades de los funcionarios asignados a las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?
43. ¿Se prepara un plan o programa anual de adquisiciones que contenga la información requerida por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa?
44. ¿Se mantiene y actualiza un registro de proveedores?
45. ¿Se digita de manera oportuna la información pertinente en el Sistema de Información de la Actividad Contractual (SIAC)?

V. PRESUPUESTO

46. En relación con el visado de gastos: (SÓLO APLICA PARA GOBIERNO CENTRAL):
 - a) ¿Existen mecanismos o disposiciones internas para regular el proceso correspondiente?
 - b) ¿Existe un funcionario responsable del visado según lo establece el artículo 11.2 del Reglamento sobre Visado de Gastos?
47. ¿Existe un manual de procedimientos que regule el proceso presupuestario?
48. ¿Se formula el presupuesto inicial por programas?
49. ¿Se discuten y valoran los resultados de los informes de ejecución presupuestaria con el jerarca?
50. ¿La información presupuestaria se digita oportunamente en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP)? (NO APLICA EN GOBIERNO CENTRAL)
51. ¿La liquidación presupuestaria y el informe de evaluación de resultados del año anterior se incorpora en el Sistema de Información de Planes y Presupuestos (SIPP) a más tardar el 16 de febrero, según lo señalado en la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y normativa atinente?
52. ¿La entidad prepara informes trimestrales de ejecución presupuestaria?
53. ¿La entidad prepara informes semestrales de evaluación del cumplimiento de metas?
54. ¿La liquidación presupuestaria del año anterior se conoció o aprobó por la máxima autoridad institucional?

VI. TECNOLOGÍAS DE LAS INFORMACIÓN

55. Se cuenta con un plan estratégico de Tecnologías de Información (TI) que al menos:
 - a) Describa la forma en que los objetivos estratégicos de TI están alineados con los objetivos estratégicos de la institución
 - b) Disponga de un mecanismo para evaluar el impacto de TI en los objetivos estratégicos de la institución
 - c) Incluya fuentes de financiamiento, estrategias de adquisiciones y un presupuesto que esté vinculado con el presupuesto institucional que se presenta ante la CGR.
56. Se cuenta con un modelo de arquitectura de la información que:
 - a) Sea conocido y utilizado por el nivel gerencial de la institución
 - b) Caracterice los datos de la institución, aunque sea a nivel general
57. Se cuenta con un modelo de plataforma tecnológica, que defina los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición y operación de sus distintos componentes (hardware, software, aplicaciones, servicios, etc.).
58. ¿Se han establecido los roles y responsabilidades de los funcionarios del departamento de TI o similar?
59. Las TI utilizadas cuentan con las siguientes medidas para evitar las amenazas que conlleva su utilización para garantizarle al usuario su confidencialidad e integridad de la información:
 - a) Seguridad interna
 - b) Antivirus actualizado

- c) Cifrado en la página web

VII. SERVICIO AL USUARIO

60. ¿Se han establecido mecanismos para admitir y atender las solicitudes, sugerencias, quejas y denuncias de los usuarios?
61. ¿Existen políticas acerca del tiempo máximo para el trámite de los asuntos o prestación del servicio?
62. ¿Se cuenta con una contraloría de servicios?
63. ¿Existen mecanismos para evaluar la gestión de la Contraloría de Servicios?
64. ¿Se cuenta con una página web institucional actualizada al menos en el último mes?
65. ¿La página web muestra la siguiente información?:
- Datos básicos de la entidad: localización física, teléfonos, fax, horarios de trabajo y correos electrónicos
 - Nombre y cargo de los jefes y titulares subordinados
 - Índice salarial
 - Estados financieros
 - Normas básicas que regulan la entidad, tales como normas de conformación y de funcionamiento
 - Información sobre trámites, según lo establecido por la Ley de Simplificación de Trámites
 - Plan anual operativo
 - Plan o programa anual de adquisiciones que contenga la información requerida por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa
 - Informe anual de la gestión institucional, que comprenda ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de metas
 - Informes de la auditoría interna
66. ¿La página Web permite realizar algún trámite en línea?
67. ¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios respecto al servicio que presta la institución?
68. ¿La entidad ha evaluado el cumplimiento de la Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, No. 7600?
69. ¿La entidad ha evaluado el cumplimiento de la Ley de simplificación de trámites, No. 8220?

VIII. RECURSOS HUMANOS

70. ¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño?
71. ¿Existe en la entidad un manual de inducción para los nuevos empleados?
72. ¿Se cuenta con políticas u otra normativa interna para el reclutamiento, la selección y promoción del personal? (NO APLICA PARA LAS ENTIDADES SUJETAS AL SERVICIO CIVIL.)
73. ¿En la entidad se aplica al menos una vez al año algún instrumento para medir el clima organizacional?
74. ¿Se formula y ejecuta un programa de capacitación y desarrollo del personal?

IX. INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA

75. Total Presupuesto Definitivo del año anterior
76. Suma de variaciones positivas en el gasto (modificaciones y presupuestos extraordinarios)**
77. Indique el número de total metas del Plan Anual Operativo del año anterior
78. Indique el total metas realizadas totalmente durante el último año
79. Indique el total metas realizadas parcialmente durante el último año
80. Indique el total metas NO realizadas durante el último año
81. Indique el porcentaje del presupuesto ligada a metas del plan institucional
82. Total Presupuesto Ejecutado del año anterior
83. Total presupuesto inicial del año anterior
84. Monto presupuestado para el Plan de Adquisiciones del periodo anterior

- 85. Monto devengado del Plan de Adquisiciones del año anterior
- 86. Egreso Devengado del periodo anterior
- 87. Egreso Pagado del periodo anterior
- 88. Ingresos Percibidos del año anterior
- 89. Ingreso Efectivo del año anterior
- 90. Superávit Acumulado de periodos anteriores incorporado en el presupuesto

X. OTROS DATOS

- 91. Indique la nota obtenida en la última evaluación de satisfacción de los usuarios respecto al servicio que presta la institución; si NO realizó la evaluación indíquelo con un cero (0).
- 92. Si esa institución aplicó el "Modelo de madurez del sistema de control interno institucional", digite la nota obtenida. De lo contrario, digite: "NO APLICA"

XI. INFORMACION CONTABLE

- 93. **ACTIVO TOTAL:** Activo Corriente, Otros Activos, Activo Fijo
- 94. **PASIVO Y PATRIMONIO:** Pasivo Total, Pasivo Corriente, Otros Pasivos, Pasivo a Largo Plazo, Patrimonio, Superávit por Revaluación
- 95. **OTRAS CUENTAS:** Utilidad Neta, Disponibilidades, Gastos Administrativos, Utilidad Operacional Bruta

ANEXO N° 2 - Resultados generales del IGI 2011

Institución	IGI			Factores						
	Puesto	Puntos	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos Humanos
Instituto Nacional de Aprendizaje	1	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Junta de Protección Social	2	96,95	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	3	96,84	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	84,21	100,00
Junta Administrativa del Archivo Nacional	4	96,53	100,00	91,67	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00
Instituto de Desarrollo Agrario	5	95,79	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	89,47	80,00
Junta de Pensiones del Magisterio Nacional	6	95,56	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	77,78	100,00
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	7	94,74	100,00	75,00	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	80,00
Poder Judicial	8	94,74	100,00	66,67	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Superintendencia General de Seguros	9	94,46	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00
Banco de Costa Rica	10	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
BCR - Corredora de Seguros	11	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
BCR - Sociedad Adm de Fondos de Inversión	12	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
Comisión Nal de Préstamos para la Educación	13	93,68	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	89,47	60,00
Caja Costarricense de Seguro Social	14	93,63	100,00	100,00	95,00	100,00	100,00	80,00	84,21	100,00
Junta Adm del Servicio Eléctrico de Cartago	15	93,57	100,00	91,67	94,74	100,00	100,00	100,00	89,47	60,00
BCR Valores - Puesto de Bolsa	16	93,51	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	73,68	100,00
Tribunal Registral Administrativo	17	92,86	100,00	81,82	94,44	100,00	90,00	87,50	93,75	100,00
Banco Central de Costa Rica	18	92,63	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	80,00	78,95	100,00
Banco Nacional de Costa Rica	19	92,63	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	73,68	100,00
Refinadora Costarricense de Petróleo	20	92,63	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,00	94,74	80,00
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	21	92,58	100,00	100,00	95,00	100,00	100,00	100,00	73,68	80,00
Superintendencia de Pensiones	22	92,52	100,00	91,67	94,74	90,91	100,00	100,00	84,21	80,00
Universidad de Costa Rica	23	92,47	100,00	100,00	85,00	100,00	100,00	100,00	78,95	100,00
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica	24	92,40	85,71	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	77,78	100,00
INS Pensiones - Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	25	91,36	100,00	100,00	89,47	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
Instituto Costarricense de Electricidad	26	90,53	100,00	91,67	95,24	100,00	100,00	80,00	78,95	80,00
Ministerio de Hacienda	27	90,53	100,00	83,33	90,48	100,00	100,00	80,00	84,21	100,00
BCR - Operadora de Pensiones Complementarias	28	90,47	100,00	91,67	95,00	100,00	100,00	100,00	63,16	100,00
Contraloría General de la República	29	89,47	100,00	83,33	95,24	90,91	100,00	80,00	78,95	100,00
Programa Integral de Mercadeo Agropecuario	30	89,42	100,00	83,33	95,00	100,00	100,00	90,00	68,42	100,00
Corporación Arrocera Nacional	31	89,37	100,00	91,67	90,00	90,91	100,00	100,00	78,95	60,00
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC	32	89,25	83,33	100,00	95,00	100,00	100,00	90,00	63,16	100,00
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	33	88,47	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	71,43	68,42	100,00
Superintendencia General de Valores	34	88,32	85,71	91,67	90,00	100,00	100,00	90,00	73,68	80,00
BN Vital	35	88,02	83,33	91,67	89,47	100,00	100,00	100,00	63,16	100,00

Institución	IGI			Factores						
	Puesto	Puntos	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos Humanos
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	36	87,37	100,00	100,00	90,48	72,73	100,00	90,00	78,95	60,00
Patronato Nacional de la Infancia	37	87,37	100,00	100,00	71,43	100,00	100,00	100,00	73,68	80,00
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	38	87,25	100,00	100,00	95,24	100,00	88,89	50,00	78,95	80,00
Banco Crédito Agrícola de Cartago	39	86,32	100,00	100,00	90,48	81,82	100,00	80,00	63,16	100,00
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	40	86,32	100,00	100,00	80,95	90,91	100,00	90,00	68,42	80,00
Radiográfica Costarricense	41	86,32	100,00	100,00	85,71	100,00	100,00	90,00	57,89	80,00
Popular Sociedad Adm de Fondos de Inversión	42	86,29	100,00	100,00	89,47	100,00	100,00	100,00	56,25	50,00
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	43	86,16	100,00	100,00	85,00	90,91	100,00	70,00	73,68	80,00
Consejo de Seguridad Vial	44	86,05	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	42,11	75,00
Museo Nacional de Costa Rica	45	85,86	100,00	81,82	90,48	90,91	100,00	100,00	63,16	75,00
BN - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	46	84,93	100,00	91,67	84,21	100,00	100,00	80,00	63,16	80,00
Ente Costarricense de Acreditación	47	84,00	100,00	91,67	80,00	72,73	100,00	90,00	73,68	80,00
Universidad Técnica Nacional	48	83,95	100,00	83,33	85,71	90,91	87,50	80,00	78,95	60,00
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	49	83,92	100,00	100,00	85,71	100,00	100,00	30,00	72,22	100,00
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	50	83,48	85,71	66,67	95,24	100,00	55,56	100,00	78,95	75,00
Consejo Técnico de Aviación Civil	51	83,40	85,71	76,92	76,19	90,91	100,00	80,00	78,95	100,00
Ministerio de Agricultura y Ganadería	52	83,39	100,00	100,00	57,14	100,00	88,89	83,33	78,95	100,00
Correos de Costa Rica	53	83,00	85,71	100,00	85,00	90,91	100,00	80,00	57,89	80,00
Ministerio de Comercio Exterior	54	82,84	100,00	0,00	95,00	100,00	100,00	80,00	100,00	75,00
INS Valores - Puesto de Bolsa S.A.	55	82,23	83,33	100,00	89,47	100,00	100,00	70,00	50,00	80,00
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	56	82,11	100,00	58,33	76,19	100,00	100,00	100,00	84,21	20,00
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	57	82,11	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	90,00	36,84	60,00
INS Inversiones - Sociedad Adm de Fondos	58	82,00	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	70,00	42,11	80,00
Instituto Mixto de Ayuda Social	59	81,84	85,71	69,23	100,00	100,00	100,00	44,44	68,42	80,00
Consejo Nacional de Vialidad	60	81,73	100,00	91,67	76,19	63,64	88,89	90,00	78,95	75,00
Universidad Nacional	61	81,05	100,00	75,00	95,24	100,00	100,00	80,00	42,11	80,00
Junta Administrativa del Registro Nacional	62	80,00	100,00	50,00	80,95	100,00	100,00	50,00	78,95	100,00
Dirección General de Servicio Civil	63	79,78	100,00	0,00	90,00	100,00	100,00	80,00	88,89	80,00
Superintendencia de Telecomunicaciones	64	79,24	100,00	83,33	57,14	100,00	100,00	75,00	77,78	60,00
Instituto del Café de Costa Rica	65	79,18	66,67	91,67	80,00	100,00	87,50	70,00	57,89	100,00
Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	66	78,95	100,00	91,67	80,95	90,91	100,00	50,00	52,63	100,00
Consejo Nacional de Rectores	67	78,60	100,00	91,67	71,43	81,82	100,00	90,00	66,67	20,00
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero	68	78,08	66,67	100,00	84,21	100,00	100,00	80,00	41,18	60,00
Ministerio de Salud	69	77,63	100,00	50,00	85,71	90,91	90,00	70,00	68,42	75,00
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas	70	77,51	83,33	58,33	80,00	72,73	100,00	90,00	68,42	80,00
Dirección General de Migración y Extranjería	71	77,40	100,00	58,33	80,95	90,91	77,78	70,00	73,68	75,00
Corporación Bananera Nacional S.A.	72	77,23	100,00	100,00	95,24	80,00	85,71	90,00	26,32	60,00

Institución	IGI			Factores						
	Puesto	Puntos	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos Humanos
Junta Administrativa de la Imprenta Nacional	73	77,11	100,00	66,67	75,00	90,91	100,00	90,00	57,89	50,00
Banco Hipotecario de la Vivienda	74	76,84	100,00	100,00	80,95	72,73	100,00	50,00	47,37	100,00
Superintendencia General de Entidades Financieras	75	76,73	100,00	0,00	94,74	100,00	100,00	100,00	57,89	80,00
Servicio Nacional de Salud Animal	76	76,32	100,00	91,67	76,19	72,73	100,00	30,00	78,95	50,00
Consejo Nacional de Producción	77	75,79	85,71	83,33	47,62	81,82	100,00	70,00	84,21	80,00
Instituto Costarricense de Turismo	78	75,47	100,00	75,00	70,00	100,00	90,00	90,00	47,37	60,00
Instituto Costarricense sobre Drogas	79	75,47	100,00	75,00	70,00	100,00	90,00	90,00	47,37	60,00
Laboratorio Costarricense de Metrología	80	74,11	100,00	58,33	90,00	100,00	87,50	50,00	47,37	75,00
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	81	74,07	85,71	0,00	94,74	66,67	100,00	70,00	92,86	50,00
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodep	82	73,68	100,00	83,33	66,67	90,91	100,00	10,00	68,42	100,00
Popular Sociedad Agencia de Seguros	83	73,53	100,00	91,67	85,00	100,00	100,00	40,00	42,11	20,00
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	84	73,44	100,00	100,00	78,95	54,55	57,14	50,00	72,22	75,00
Tribunal Supremo de Elecciones	85	73,20	71,43	66,67	71,43	90,00	71,43	50,00	89,47	50,00
Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	86	72,97	85,71	75,00	66,67	90,91	85,71	40,00	73,68	75,00
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	87	72,37	85,71	91,67	61,90	90,91	87,50	30,00	63,16	100,00
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	88	71,46	85,71	58,33	71,43	81,82	88,89	30,00	78,95	80,00
Bancrédito Sociedad de Seguros S.A.	89	71,46	100,00	100,00	55,56	100,00	87,50	100,00	23,53	60,00
Asamblea Legislativa	90	71,33	100,00	66,67	85,00	90,91	66,67	50,00	63,16	25,00
Defensoría de los Habitantes de la República	91	71,32	100,00	66,67	75,00	54,55	80,00	60,00	73,68	60,00
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación	92	70,53	71,43	58,33	76,19	90,91	100,00	40,00	57,89	80,00
Oficina Nacional de Semillas	93	70,53	100,00	91,67	76,19	72,73	100,00	30,00	47,37	60,00
Instituto Nacional de Estadística y Censos	94	70,16	100,00	58,33	65,00	81,82	100,00	20,00	73,68	80,00
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	95	69,79	100,00	41,67	55,00	90,91	87,50	100,00	63,16	40,00
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	96	68,21	100,00	0,00	68,42	100,00	100,00	100,00	58,82	25,00
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	97	68,05	85,71	33,33	65,00	90,91	100,00	20,00	89,47	40,00
Servicio Fitosanitario del Estado	98	66,21	100,00	33,33	65,00	45,45	90,00	80,00	78,95	25,00
Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales	99	66,05	85,71	0,00	71,43	100,00	37,50	80,00	78,95	80,00
Dirección Ejecutora de Proyectos	100	65,79	100,00	41,67	71,43	100,00	100,00	60,00	31,58	50,00
Instituto Nacional de las Mujeres	101	63,95	85,71	33,33	50,00	81,82	87,50	90,00	50,00	80,00
Instituto Tecnológico de Costa Rica	102	63,95	85,71	33,33	76,19	100,00	87,50	10,00	47,37	100,00
Ministerio de Justicia y Paz	103	63,65	100,00	0,00	80,00	100,00	66,67	30,00	68,42	60,00
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	104	63,46	83,33	91,67	45,00	90,91	100,00	40,00	52,63	0,00
Servicio Nacional de Guardacostas	105	63,08	85,71	69,23	73,68	45,45	71,43	50,00	57,89	40,00
Colegio Universitario de Cartago	106	62,63	100,00	75,00	75,00	54,55	87,50	40,00	21,05	100,00
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	107	62,37	100,00	50,00	66,67	63,64	87,50	30,00	57,89	50,00
Servicio de Emergencias 911	108	62,26	100,00	83,33	61,90	36,36	71,43	70,00	47,37	40,00
Instituto Meteorológico Nacional	109	61,48	100,00	84,62	50,00	100,00	87,50	40,00	36,84	0,00
Ministerio de Cultura y Juventud	110	60,88	100,00	8,33	61,90	72,73	66,67	70,00	66,67	50,00

Institución	IGI			Factores						
	Puesto	Puntos	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos Humanos
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	111	60,79	85,71	41,67	75,00	90,91	100,00	20,00	31,58	60,00
INSurance Servicios S.A.	112	59,31	100,00	92,31	66,67	9,09	87,50	66,67	15,00	100,00
Unidad Coordinac. Proyecto Limón Ciudad Puerto	113	59,30	85,71	83,33	52,63	81,82	100,00	20,00	27,78	60,00
Consejo Nacional de Concesiones	114	58,95	57,14	83,33	50,00	54,55	100,00	20,00	57,89	50,00
Servicio Nacional de Águas Subterráneas, Riego y Avenamiento	115	58,68	100,00	25,00	57,14	45,45	87,50	50,00	57,89	80,00
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría	116	58,32	85,71	83,33	40,00	81,82	87,50	0,00	63,16	25,00
Centro Costarricense de Producción Cinematográfica	117	57,68	100,00	33,33	55,00	90,91	100,00	20,00	47,37	25,00
Teatro Popular Melico Salazar	118	57,53	100,00	58,33	40,00	100,00	90,00	40,00	36,84	25,00
Instituto Costarricense de Invest y Enseñanza en Nutrición y Salud	119	57,29	100,00	75,00	65,00	72,73	77,78	70,00	10,53	0,00
Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad	120	57,21	100,00	91,67	35,00	72,73	90,00	30,00	42,11	20,00
Colegio Universitario de Limón	121	56,58	85,71	16,67	80,95	72,73	87,50	30,00	31,58	60,00
Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	122	55,79	85,71	58,33	14,29	72,73	80,00	70,00	73,68	0,00
Parque Marino del Pacifico	123	55,77	85,71	33,33	42,11	90,91	71,43	30,00	52,63	80,00
BN - Corredora de Seguros S.A.	124	55,73	66,67	83,33	26,32	54,55	87,50	80,00	31,58	80,00
Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven	125	54,21	71,43	66,67	57,14	72,73	100,00	10,00	26,32	50,00
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	126	54,11	71,43	50,00	40,00	90,91	100,00	90,00	15,79	0,00
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago	127	53,73	66,67	83,33	31,58	72,73	87,50	80,00	15,79	40,00
Depósito Agrícola de Cartago	128	53,73	66,67	83,33	31,58	72,73	87,50	80,00	15,79	40,00
Patronato Nacional Ciegos	129	53,23	71,43	38,46	45,00	100,00	75,00	0,00	52,63	60,00
Ministerio de Planificación Nacional	130	52,99	100,00	0,00	70,00	27,27	88,89	60,00	36,84	75,00
Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	131	51,95	71,43	41,67	35,00	27,27	70,00	60,00	57,89	100,00
Editorial Costa Rica	132	51,32	100,00	66,67	28,57	90,91	87,50	0,00	47,37	0,00
Corporación Hortícola Nacional	133	51,23	66,67	91,67	52,38	63,64	50,00	30,00	21,05	60,00
Universidad Estatal a Distancia	134	51,13	85,71	33,33	57,14	45,45	85,71	20,00	52,63	20,00
Junta Adm de Cementerios de Goicochea	135	50,78	83,33	58,33	47,37	90,91	57,14	30,00	15,79	75,00
Junta Adm del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	136	47,02	66,67	75,00	25,00	54,55	87,50	50,00	31,58	0,00
Oficina Nacional Forestal	137	46,20	100,00	50,00	35,00	90,91	14,29	11,11	47,37	40,00
Colegio de San Luis Gonzaga	138	45,04	60,00	50,00	42,11	72,73	87,50	20,00	26,32	0,00
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	139	44,21	100,00	66,67	47,62	9,09	100,00	0,00	31,58	0,00
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	140	42,33	100,00	25,00	10,00	36,36	100,00	11,11	68,42	0,00
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	141	41,75	100,00	41,67	52,38	45,45	50,00	30,00	10,53	33,33
Dirección General de Geología y Minas	142	40,55	100,00	61,54	30,43	9,09	50,00	0,00	42,11	75,00
Museo de Arte Costarricense	143	40,42	71,43	25,00	15,00	81,82	90,00	40,00	21,05	25,00
Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	144	37,16	57,14	8,33	33,33	90,91	55,56	10,00	15,79	75,00
Centro Nacional de la Música	145	35,16	83,33	50,00	35,00	22,22	77,78	0,00	21,05	0,00
Corporación Ganadera	146	34,44	71,43	83,33	19,05	27,27	57,14	10,00	21,05	0,00
Museo Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	147	34,20	100,00	22,22	25,00	63,64	85,71	0,00	10,53	0,00
Consejo Nacional de Cooperativas	148	28,73	100,00	41,67	15,00	0,00	71,43	20,00	15,79	0,00

Institución	IGI			Factores						
	Puesto	Puntos	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos Humanos
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	149	27,53	71,43	58,33	15,00	9,09	100,00	0,00	0,00	0,00
Academia Nacional de Ciencias	150	25,89	50,00	0,00	10,00	0,00	100,00	30,00	31,58	0,00
Consejo Superior de Educación	151	24,65	16,67	0,00	11,11	30,00	42,86	0,00	58,33	25,00
Centro de Estudios y Capac Cooperativa R.L. *	152	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo Sup de Enseñanza Universit Privada *	153	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comisión Nal de Conmemoraciones Históricas *	154	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comisión Nal de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias *	155	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo de Salud Ocupacional *	156	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo de Transporte Público *	157	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondo Nacional de Becas *	158	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Nal de Innovación y Transferencia en Tecnología Agrop *	159	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Nacional de Seguros *	160	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Junta de Desarrollo Regional Zona Sur de la Prov de Puntarenas *	161	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar *	162	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de Ciencia y Tecnología *	163	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de Educación Pública *	164	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de la Presidencia *	165	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Patronato Nacional Rehabilitación *	166	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programa de Mejoram de la Calidad de la Educación Gral Básica *	167	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural *	168	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Teatro Nacional *	169	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
PROMEDIO		72,41	91,98	71,10	70,97	82,47	90,51	63,25	59,21	64,36

* Instituciones sin puntaje porque no se obtuvo la información respectiva.

ANEXO N° 3 - Índice de Gestión Institucional 2011 ajustado según ejes

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
Instituto Nacional de Aprendizaje	100,00	92,89	100,00	100,00	64,46
Junta de Pensiones del Magisterio Nacional	95,56	91,66	98,28	94,59	72,56
BCR Valores - Puesto de Bolsa	93,51	91,36	100,00	91,23	74,35
BCR - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	93,68	90,77	100,00	95,95	61,96
Banco Central de Costa Rica	92,63	90,11	91,38	98,65	70,48
Caja Costarricense de Seguro Social	93,63	89,81	97,13	89,19	76,43
BCR - Corredora de Seguros	93,68	89,46	100,00	95,95	55,42
Superintendencia de Pensiones	92,52	89,33	97,24	81,08	90,00
Banco Nacional de Costa Rica	92,63	88,68	96,55	88,51	73,27
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	93,68	88,50	98,28	90,54	64,88
Junta de Protección Social	96,95	88,30	100,00	95,95	49,58
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	92,58	88,00	98,28	93,92	55,60
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	94,74	87,87	92,76	94,59	64,64
INS Pensiones - Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	91,36	87,79	98,84	81,76	77,74
Junta Administrativa del Archivo Nacional	96,53	87,65	98,28	91,89	57,92
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica	92,40	87,40	96,55	91,89	60,12
Refinadora Costarricense de Petróleo	92,63	87,31	93,68	90,54	68,10
Poder Judicial	94,74	86,98	94,48	91,89	62,14
Junta Administradora del Servicio Eléctrico de Cartago	93,57	86,49	90,34	90,54	70,70
Radiográfica Costarricense	86,32	86,33	94,83	89,19	63,63
Banco Crédito Agrícola de Cartago	86,32	86,28	94,14	77,69	87,74
Superintendencia General de Seguros	94,46	85,24	94,68	89,86	57,08
Ministerio de Hacienda	90,53	85,10	88,62	91,22	65,83
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	86,32	85,00	92,41	90,54	59,11
Instituto Costarricense de Electricidad	90,53	84,42	92,07	94,59	48,75
Programa Integral de Mercadeo Agropecuario	89,42	84,28	98,85	81,76	60,18
Superintendencia General de Valores	88,32	84,13	96,55	83,78	60,00
Instituto de Desarrollo Agrario	95,79	83,93	100,00	81,08	57,50

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
BN Vital	88,02	83,52	95,37	83,38	60,07
Corporación Arrocera Nacional	89,37	82,59	87,59	85,14	67,50
Contraloría General de la República	89,47	82,33	84,14	93,92	55,56
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	82,11	82,08	83,10	87,84	68,51
Ministerio de Comercio Exterior	82,84	81,91	81,03	83,11	81,25
BN - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	84,93	81,89	90,06	83,40	62,56
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	86,16	81,49	91,24	85,81	53,33
Universidad de Costa Rica	92,47	80,98	94,69	81,08	53,33
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC	89,25	80,17	98,85	74,99	53,15
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	87,37	80,15	85,86	87,84	53,33
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	87,25	80,05	89,66	78,38	64,17
Correos de Costa Rica	83,00	80,03	81,58	90,54	55,89
Superintendencia General de Entidades Financieras	76,73	79,24	86,21	72,30	79,17
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	82,11	77,91	93,10	66,89	69,58
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	96,84	77,76	100,00	59,46	69,88
Universidad Nacional	81,05	77,23	86,78	70,95	70,71
Patronato Nacional de la Infancia	87,37	77,22	90,80	77,70	49,11
Ente Costarricense de Acreditación	84,00	77,22	87,73	79,73	51,19
Ministerio de Agricultura y Ganadería	83,39	77,21	89,08	77,70	52,50
INS Valores - Puesto de Bolsa S.A.	82,23	77,08	93,68	64,09	69,88
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	83,92	77,07	83,33	87,68	43,33
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	83,48	76,98	92,07	78,38	43,99
Banco de Costa Rica	93,68	76,96	100,00	56,22	72,38
Consejo Nacional de Vialidad	81,73	76,55	80,98	72,30	76,19
Instituto del Café de Costa Rica	79,18	76,36	77,99	85,14	55,54
Servicio Nacional de Salud Animal	76,32	75,94	69,89	83,11	73,69
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	88,47	75,51	89,36	58,92	81,01
BCR - Operadora de Pensiones Complementarias	90,47	75,43	85,52	78,38	49,35
Junta Administrativa del Registro Nacional	80,00	75,18	79,08	83,11	51,55
Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	78,95	74,90	86,90	77,70	45,30
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	71,46	74,90	79,89	70,27	74,17

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
Laboratorio Costarricense de Metrología	74,11	74,82	70,03	77,70	78,63
Tribunal Supremo de Elecciones	73,20	74,81	71,38	81,08	69,11
Dirección General de Servicio Civil	79,78	74,80	68,39	80,27	76,67
Tribunal Registral Administrativo	92,86	74,31	80,73	75,69	58,69
Consejo de Seguridad Vial	86,05	74,00	93,10	81,08	21,61
Museo Nacional de Costa Rica	85,86	73,98	92,07	70,27	45,24
Junta Administrativa de la Imprenta Nacional	77,11	73,98	82,90	77,70	48,69
INS Inversiones - Sociedad Administradora de Fondos	82,00	73,69	91,81	63,51	57,80
Universidad Técnica Nacional	83,95	72,78	81,44	79,05	42,92
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas	77,51	71,70	79,19	72,97	54,17
Corporación Bananera Nacional S.A.	77,23	71,64	88,51	62,16	56,85
Consejo Técnico de Aviación Civil	83,40	71,40	77,24	80,41	41,73
Dirección General de Migración y Extranjería	77,40	70,90	71,26	85,81	40,36
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	74,07	70,85	62,13	75,00	80,00
Banco Hipotecario de la Vivienda	76,84	70,54	85,52	61,49	58,69
Instituto Mixto de Ayuda Social	81,84	70,15	83,79	64,19	54,76
Ministerio de Salud	77,63	70,10	77,82	68,24	58,39
Instituto Nacional de Estadística y Censos	70,16	69,88	65,75	73,65	70,60
Superintendencia de Telecomunicaciones	79,24	69,42	81,72	64,86	53,93
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	73,68	68,52	78,05	64,86	56,79
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero	78,08	67,94	80,32	54,74	69,58
Consejo Nacional de Producción	75,79	67,58	81,72	61,49	51,49
Consejo Nacional de Rectores	78,60	67,27	79,66	68,24	40,54
Asamblea Legislativa	71,33	67,20	76,95	68,24	45,60
Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	72,97	66,51	66,03	77,03	46,43
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	72,37	65,90	68,68	72,97	46,19
Servicio Fitosanitario del Estado	66,21	65,86	61,12	70,95	65,18
Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales	66,05	65,74	77,59	56,76	60,00
Colegio Universitario de Cartago	62,63	65,31	67,18	62,16	67,86
Defensoría de los Habitantes de la República	71,32	65,08	59,66	79,05	47,98
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación	70,53	64,83	71,03	58,78	64,52

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
Dirección Ejecutora de Proyectos	65,79	63,94	69,54	62,16	56,31
Ministerio de Justicia y Paz	63,65	63,81	72,99	59,46	54,17
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	68,05	63,74	61,95	73,55	47,68
Oficina Nacional de Semillas	70,53	63,64	69,66	64,86	49,17
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	69,79	63,21	70,14	66,89	41,96
Servicio de Emergencias 911	62,26	63,11	70,11	64,86	45,60
Parque Marino del Pacífico	55,77	62,69	62,46	65,54	57,44
Popular Sociedad Agencia de Seguros	73,53	61,38	84,34	54,73	28,75
Instituto Costarricense de Turismo	75,47	61,35	89,25	57,43	13,39
Instituto Costarricense sobre Drogas	75,47	61,35	89,25	57,43	13,39
Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	86,29	60,97	63,79	65,54	46,19
Servicio Nacional de Guardacostas	63,08	60,97	64,43	62,16	51,67
Bancrédito Sociedad de Seguros S.A.	71,46	60,71	82,68	47,96	42,30
Instituto Tecnológico de Costa Rica	63,95	60,53	58,56	70,27	45,00
Ministerio de Cultura y Juventud	60,88	59,24	60,98	58,78	56,67
Instituto Meteorológico Nacional	61,48	59,02	72,13	59,46	31,90
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	62,37	58,75	49,70	71,62	51,10
Corporación Hortícola Nacional	51,23	58,14	58,68	44,59	84,17
Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad	57,21	57,17	53,68	58,11	62,26
Colegio Universitario de Limón	56,58	56,97	54,20	66,89	42,68
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	52,99	56,85	55,37	56,76	60,00
Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	51,95	56,85	44,86	65,54	63,45
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	73,44	56,74	60,72	54,05	54,17
Servicio Nacional de Águas Subterráneas	58,68	56,69	59,14	63,51	38,15
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	68,21	56,19	38,95	64,86	73,30
Patronato Nacional Ciegos	53,23	56,03	47,79	64,86	54,82
Teatro Popular Melico Salazar	57,53	55,97	59,68	57,43	45,60
Editorial Costa Rica	51,32	55,74	39,83	62,84	73,39
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	60,79	55,43	59,11	56,76	45,42
INSurance Servicios S.A.	59,31	55,38	57,59	52,70	56,31
BN - Corredora de Seguros S.A.	55,73	54,97	52,46	50,01	69,88

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
Centro Costarricense de Producción Cinematográfica	57,68	54,56	57,93	52,70	51,55
Consejo Nacional de Concesiones	58,95	54,40	51,29	59,46	50,50
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	42,33	54,20	38,19	62,16	70,30
Instituto Nacional de las Mujeres	63,95	54,09	59,37	52,03	47,68
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría	58,32	53,66	56,55	53,38	48,45
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	44,21	53,66	42,76	57,43	67,92
Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	55,79	52,61	58,28	40,54	65,42
Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven	54,21	51,34	62,07	45,27	42,02
Unidad Coordinac. Proyecto Limón Ciudad Puerto	59,30	51,13	71,73	35,81	40,54
Colegio de San Luis Gonzaga	45,04	50,19	35,87	60,14	58,93
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	63,46	50,06	68,61	36,49	40,12
Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud	57,29	49,70	62,47	39,19	45,18
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	54,11	49,21	60,23	37,16	51,25
Universidad Estatal a Distancia	51,13	48,85	48,68	58,11	30,65
Depósito Agrícola de Cartago	53,73	47,54	54,11	44,02	41,43
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago	53,73	46,86	49,28	46,72	42,32
Junta Administrativa de Cementerios de Goicoechea	50,78	45,54	52,77	44,59	32,98
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	41,75	42,68	40,80	47,30	37,20
Junta Administrativa del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	47,02	42,62	39,22	45,27	44,11
Museo de Arte Costarricense	40,42	41,62	46,03	36,49	43,04
Dirección General de Geología y Minas	40,55	39,94	25,17	53,38	42,62
Oficina Nacional Forestal	46,20	39,85	44,22	39,19	32,44
Corporación Ganadera	34,44	39,31	41,15	35,81	42,62
Centro Nacional de la Música	35,16	37,20	24,14	41,90	53,93
Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	37,16	35,17	48,39	18,92	41,25
Museo Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	34,20	33,99	38,22	37,84	17,86
Academia Nacional de Ciencias	25,89	32,08	24,27	26,34	59,17
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	27,53	30,86	30,98	18,92	54,52
Consejo Nacional de Cooperativas	28,73	30,31	30,40	27,03	36,67
Consejo Superior de Educación	24,65	27,34	10,40	28,38	59,17
Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L. *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Institución	IGI según factores	IGI según ejes			
		IGI ajustado	I - Consolidación	II - Seguimiento	III - Resultados
Consejo Superior de Enseñanza Universitaria Privada *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comisión Nacional de Conmemoraciones Históricas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo de Salud Ocupacional *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo de Transporte Público *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondo Nacional de Becas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Instituto Nacional de Seguros *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de Ciencia y Tecnología *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de Educación Pública *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de la Presidencia *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Patronato Nacional Rehabilitación *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Teatro Nacional *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio	72,41	67,80	73,44	68,20	55,74

* Instituciones sin puntaje porque no se obtuvo la información respectiva.

ANEXO N° 4 - Resultados del Índice de Gestión Institucional 2011 según sectores del Plan Nacional de Desarrollo

Sectores y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	71,73	95,54	77,27	66,10	85,80	82,24	56,48	62,04	64,06
Junta Administradora del Servicio Eléctrico de Cartago	93,57	100,00	91,67	94,74	100,00	100,00	100,00	89,47	60,00
Tribunal Registral Administrativo	92,86	100,00	81,82	94,44	100,00	90,00	87,50	93,75	100,00
Refinadora Costarricense de Petróleo	92,63	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	50,00	94,74	80,00
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	92,58	100,00	100,00	95,00	100,00	100,00	100,00	73,68	80,00
Instituto Costarricense de Electricidad	90,53	100,00	91,67	95,24	100,00	100,00	80,00	78,95	80,00
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	86,32	100,00	100,00	80,95	90,91	100,00	90,00	68,42	80,00
Radiográfica Costarricense	86,32	100,00	100,00	85,71	100,00	100,00	90,00	57,89	80,00
Superintendencia de Telecomunicaciones	79,24	100,00	83,33	57,14	100,00	100,00	75,00	77,78	60,00
Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	72,97	85,71	75,00	66,67	90,91	85,71	40,00	73,68	75,00
Servicio de Emergencias 911	62,26	100,00	83,33	61,90	36,36	71,43	70,00	47,37	40,00
Instituto Meteorológico Nacional	61,48	100,00	84,62	50,00	100,00	87,50	40,00	36,84	0,00
Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad	57,21	100,00	91,67	35,00	72,73	90,00	30,00	42,11	20,00
Parque Marino del Pacífico	55,77	85,71	33,33	42,11	90,91	71,43	30,00	52,63	80,00
Oficina Nacional Forestal	46,20	100,00	50,00	35,00	90,91	14,29	11,11	47,37	40,00
Dirección General de Geología y Minas	40,55	100,00	61,54	30,43	9,09	50,00	0,00	42,11	75,00
Ministerio del Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	37,16	57,14	8,33	33,33	90,91	55,56	10,00	15,79	75,00
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Bienestar Social y Familia	66,92	87,14	63,27	63,21	80,91	95,00	40,44	57,68	64,00
Junta de Protección Social	96,95	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	90,00	100,00
Patronato Nacional de la Infancia	87,37	100,00	100,00	71,43	100,00	100,00	100,00	73,68	80,00
Instituto Mixto de Ayuda Social	81,84	85,71	69,23	100,00	100,00	100,00	44,44	68,42	80,00
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	73,68	100,00	83,33	66,67	90,91	100,00	10,00	68,42	100,00
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	68,05	85,71	33,33	65,00	90,91	100,00	20,00	89,47	40,00
Instituto Nacional de las Mujeres	63,95	85,71	33,33	50,00	81,82	87,50	90,00	50,00	80,00
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	62,37	100,00	50,00	66,67	63,64	87,50	30,00	57,89	50,00

Sector es y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven	54,21	71,43	66,67	57,14	72,73	100,00	10,00	26,32	50,00
Patronato Nacional Ciegos	53,23	71,43	38,46	45,00	100,00	75,00	0,00	52,63	60,00
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	27,53	71,43	58,33	15,00	9,09	100,00	0,00	0,00	0,00
Ciencia, Tecnología e Innovación	57,43	83,33	43,75	45,00	45,45	100,00	55,28	60,53	40,00
Ente Costarricense de Acreditación	84,00	100,00	91,67	80,00	72,73	100,00	90,00	73,68	80,00
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas	77,51	83,33	58,33	80,00	72,73	100,00	90,00	68,42	80,00
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	42,33	100,00	25,00	10,00	36,36	100,00	11,11	68,42	0,00
Academia Nacional de Ciencias	25,89	50,00	0,00	10,00	0,00	100,00	30,00	31,58	0,00
Ministerio de Ciencia y Tecnología *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Comercio Exterior	87,62	92,86	50,00	92,74	100,00	100,00	90,00	88,89	87,50
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica	92,40	85,71	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	77,78	100,00
Ministerio de Comercio Exterior	82,84	100,00	0,00	95,00	100,00	100,00	80,00	100,00	75,00
Cultura	56,17	92,66	52,42	47,38	69,28	87,93	35,83	47,22	33,33
Junta Administrativa del Archivo Nacional	96,53	100,00	91,67	95,00	100,00	100,00	100,00	100,00	75,00
Museo Nacional de Costa Rica	85,86	100,00	81,82	90,48	90,91	100,00	100,00	63,16	75,00
Ministerio de Cultura y Juventud	60,88	100,00	8,33	61,90	72,73	66,67	70,00	66,67	50,00
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría	58,32	85,71	83,33	40,00	81,82	87,50	0,00	63,16	25,00
Centro Costarricense de Producción Cinematográfica	57,68	100,00	33,33	55,00	90,91	100,00	20,00	47,37	25,00
Teatro Popular Melico Salazar	57,53	100,00	58,33	40,00	100,00	90,00	40,00	36,84	25,00
Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	51,95	71,43	41,67	35,00	27,27	70,00	60,00	57,89	100,00
Editorial Costa Rica	51,32	100,00	66,67	28,57	90,91	87,50	0,00	47,37	0,00
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	44,21	100,00	66,67	47,62	9,09	100,00	0,00	31,58	0,00
Museo de Arte Costarricense	40,42	71,43	25,00	15,00	81,82	90,00	40,00	21,05	25,00
Centro Nacional de la Música	35,16	83,33	50,00	35,00	22,22	77,78	0,00	21,05	0,00
Museo Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	34,20	100,00	22,22	25,00	63,64	85,71	0,00	10,53	0,00
Comisión Nacional de Conmemoraciones Históricas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Teatro Nacional *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Educativo	69,48	86,15	63,19	72,53	79,02	88,84	55,83	57,79	60,42
Instituto Nacional de Aprendizaje	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	93,68	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	89,47	60,00

Sector y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Universidad de Costa Rica	92,47	100,00	100,00	85,00	100,00	100,00	100,00	78,95	100,00
Universidad Técnica Nacional	83,95	100,00	83,33	85,71	90,91	87,50	80,00	78,95	60,00
Universidad Nacional	81,05	100,00	75,00	95,24	100,00	100,00	80,00	42,11	80,00
Consejo Nacional de Rectores	78,60	100,00	91,67	71,43	81,82	100,00	90,00	66,67	20,00
Instituto Tecnológico de Costa Rica	63,95	85,71	33,33	76,19	100,00	87,50	10,00	47,37	100,00
Colegio Universitario de Cartago	62,63	100,00	75,00	75,00	54,55	87,50	40,00	21,05	100,00
Colegio Universitario de Limón	56,58	85,71	16,67	80,95	72,73	87,50	30,00	31,58	60,00
Universidad Estatal a Distancia	51,13	85,71	33,33	57,14	45,45	85,71	20,00	52,63	20,00
Colegio de San Luis Gonzaga	45,04	60,00	50,00	42,11	72,73	87,50	20,00	26,32	0,00
Consejo Superior de Educación	24,65	16,67	0,00	11,11	30,00	42,86	0,00	58,33	25,00
Consejo Superior de Enseñanza Universitaria Privada *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Fondo Nacional de Becas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de Educación Pública *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Financiero, Monetario y Supervisión Financiera	84,02	93,51	92,44	84,84	93,11	98,11	87,82	59,80	83,33
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	96,84	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	84,21	100,00
Junta de Pensiones del Magisterio Nacional	95,56	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	77,78	100,00
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	94,74	100,00	75,00	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	80,00
Superintendencia General de Seguros	94,46	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	100,00	83,33	100,00
Banco de Costa Rica	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
BCR - Corredora de Seguros	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
BCR - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	93,68	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
BCR Valores - Puesto de Bolsa	93,51	83,33	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	73,68	100,00
Banco Central de Costa Rica	92,63	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	80,00	78,95	100,00
Banco Nacional de Costa Rica	92,63	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	100,00	73,68	100,00
Superintendencia de Pensiones	92,52	100,00	91,67	94,74	90,91	100,00	100,00	84,21	80,00
INS Pensiones - Operadora de Pensiones Complementarias S.A.	91,36	100,00	100,00	89,47	100,00	100,00	100,00	68,42	100,00
Ministerio de Hacienda	90,53	100,00	83,33	90,48	100,00	100,00	80,00	84,21	100,00
BCR - Operadora de Pensiones Complementarias	90,47	100,00	91,67	95,00	100,00	100,00	100,00	63,16	100,00
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del BPDC	89,25	83,33	100,00	95,00	100,00	100,00	90,00	63,16	100,00
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	88,47	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	71,43	68,42	100,00

Sector es y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Superintendencia General de Valores	88,32	85,71	91,67	90,00	100,00	100,00	90,00	73,68	80,00
BN Vital	88,02	83,33	91,67	89,47	100,00	100,00	100,00	63,16	100,00
Banco Crédito Agrícola de Cartago	86,32	100,00	100,00	90,48	81,82	100,00	80,00	63,16	100,00
Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	86,29	100,00	100,00	89,47	100,00	100,00	100,00	56,25	50,00
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	86,16	100,00	100,00	85,00	90,91	100,00	70,00	73,68	80,00
BN - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	84,93	100,00	91,67	84,21	100,00	100,00	80,00	63,16	80,00
INS Valores - Puesto de Bolsa S.A.	82,23	83,33	100,00	89,47	100,00	100,00	70,00	50,00	80,00
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	82,11	100,00	100,00	90,48	100,00	100,00	90,00	36,84	60,00
INS Inversiones - Sociedad Administradora de Fondos	82,00	100,00	100,00	90,00	100,00	100,00	70,00	42,11	80,00
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero	78,08	66,67	100,00	84,21	100,00	100,00	80,00	41,18	60,00
Superintendencia General de Entidades Financieras	76,73	100,00	0,00	94,74	100,00	100,00	100,00	57,89	80,00
Popular Sociedad Agencia de Seguros	73,53	100,00	91,67	85,00	100,00	100,00	40,00	42,11	20,00
Bancrédito Sociedad de Seguros S.A.	71,46	100,00	100,00	55,56	100,00	87,50	100,00	23,53	60,00
INSurance Servicios S.A.	59,31	100,00	92,31	66,67	9,09	87,50	66,67	15,00	100,00
BN - Corredora de Seguros S.A.	55,73	66,67	83,33	26,32	54,55	87,50	80,00	31,58	80,00
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago	53,73	66,67	83,33	31,58	72,73	87,50	80,00	15,79	40,00
Depósito Agrícola de Cartago	53,73	66,67	83,33	31,58	72,73	87,50	80,00	15,79	40,00
Instituto Nacional de Seguros *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ordenamiento Territorial y Vivienda	67,10	95,71	48,33	73,08	78,48	92,89	60,00	47,42	59,33
Instituto de Desarrollo Agrario	95,79	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	89,47	80,00
Banco Hipotecario de la Vivienda	76,84	100,00	100,00	80,95	72,73	100,00	50,00	47,37	100,00
Instituto Costarricense de Turismo	75,47	100,00	75,00	70,00	100,00	90,00	90,00	47,37	60,00
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	74,07	85,71	0,00	94,74	66,67	100,00	70,00	92,86	50,00
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	68,21	100,00	0,00	68,42	100,00	100,00	100,00	58,82	25,00
Dirección Ejecutora de Proyectos	65,79	100,00	41,67	71,43	100,00	100,00	60,00	31,58	50,00
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	60,79	85,71	41,67	75,00	90,91	100,00	20,00	31,58	60,00
Unidad Coordinac. Proyecto Limón Ciudad Puerto	59,30	85,71	83,33	52,63	81,82	100,00	20,00	27,78	60,00
Ministerio de Planificación Nacional	52,99	100,00	0,00	70,00	27,27	88,89	60,00	36,84	75,00
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	41,75	100,00	41,67	52,38	45,45	50,00	30,00	10,53	33,33
Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Productivo	71,20	93,15	76,56	68,74	75,45	86,18	59,58	59,78	65,31

Sectores y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Programa Integral de Mercadeo Agropecuario	89,42	100,00	83,33	95,00	100,00	100,00	90,00	68,42	100,00
Corporación Arrocera Nacional	89,37	100,00	91,67	90,00	90,91	100,00	100,00	78,95	60,00
Ministerio de Agricultura y Ganadería	83,39	100,00	100,00	57,14	100,00	88,89	83,33	78,95	100,00
Instituto del Café de Costa Rica	79,18	66,67	91,67	80,00	100,00	87,50	70,00	57,89	100,00
Corporación Bananera Nacional S.A.	77,23	100,00	100,00	95,24	80,00	85,71	90,00	26,32	60,00
Servicio Nacional de Salud Animal	76,32	100,00	91,67	76,19	72,73	100,00	30,00	78,95	50,00
Consejo Nacional de Producción	75,79	85,71	83,33	47,62	81,82	100,00	70,00	84,21	80,00
Laboratorio Costarricense de Metrología	74,11	100,00	58,33	90,00	100,00	87,50	50,00	47,37	75,00
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	73,44	100,00	100,00	78,95	54,55	57,14	50,00	72,22	75,00
Oficina Nacional de Semillas	70,53	100,00	91,67	76,19	72,73	100,00	30,00	47,37	60,00
Instituto Nacional de Estadística y Censos	70,16	100,00	58,33	65,00	81,82	100,00	20,00	73,68	80,00
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	69,79	100,00	41,67	55,00	90,91	87,50	100,00	63,16	40,00
Servicio Fitosanitario del Estado	66,21	100,00	33,33	65,00	45,45	90,00	80,00	78,95	25,00
Servicio Nacional de Águas Subterráneas, Riego y Avenamiento	58,68	100,00	25,00	57,14	45,45	87,50	50,00	57,89	80,00
Corporación Hortícola Nacional	51,23	66,67	91,67	52,38	63,64	50,00	30,00	21,05	60,00
Corporación Ganadera	34,44	71,43	83,33	19,05	27,27	57,14	10,00	21,05	0,00
Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Salud	76,24	94,29	68,33	79,62	90,91	93,56	72,00	61,05	55,00
Caja Costarricense de Seguro Social	93,63	100,00	100,00	95,00	100,00	100,00	80,00	84,21	100,00
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	82,11	100,00	58,33	76,19	100,00	100,00	100,00	84,21	20,00
Ministerio de Salud	77,63	100,00	50,00	85,71	90,91	90,00	70,00	68,42	75,00
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación	70,53	71,43	58,33	76,19	90,91	100,00	40,00	57,89	80,00
Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud	57,29	100,00	75,00	65,00	72,73	77,78	70,00	10,53	0,00
Patronato Nacional Rehabilitación *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Seguridad Ciudadana y Justicia	74,94	96,83	60,47	73,93	88,89	86,08	66,67	70,76	62,78
Poder Judicial	94,74	100,00	66,67	95,24	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	87,25	100,00	100,00	95,24	100,00	88,89	50,00	78,95	80,00
Junta Administrativa del Registro Nacional	80,00	100,00	50,00	80,95	100,00	100,00	50,00	78,95	100,00
Dirección General de Migración y Extranjería	77,40	100,00	58,33	80,95	90,91	77,78	70,00	73,68	75,00

Sector y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Junta Administrativa de la Imprenta Nacional	77,11	100,00	66,67	75,00	90,91	100,00	90,00	57,89	50,00
Instituto Costarricense sobre Drogas	75,47	100,00	75,00	70,00	100,00	90,00	90,00	47,37	60,00
Ministerio de Justicia y Paz	63,65	100,00	0,00	80,00	100,00	66,67	30,00	68,42	60,00
Servicio Nacional de Guardacostas	63,08	85,71	69,23	73,68	45,45	71,43	50,00	57,89	40,00
Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisición de Bienes	55,79	85,71	58,33	14,29	72,73	80,00	70,00	73,68	0,00
Trabajo	66,20	96,43	58,33	63,15	72,73	89,73	40,00	60,01	70,00
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	83,92	100,00	100,00	85,71	100,00	100,00	30,00	72,22	100,00
Dirección General de Servicio Civil	79,78	100,00	0,00	90,00	100,00	100,00	80,00	88,89	80,00
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	72,37	85,71	91,67	61,90	90,91	87,50	30,00	63,16	100,00
Consejo Nacional de Cooperativas	28,73	100,00	41,67	15,00	0,00	71,43	20,00	15,79	0,00
Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L. *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Consejo de Salud Ocupacional *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Transportes	75,56	87,30	73,36	75,08	84,85	86,88	77,78	62,57	68,33
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	87,37	100,00	100,00	90,48	72,73	100,00	90,00	78,95	60,00
Consejo de Seguridad Vial	86,05	100,00	100,00	95,24	100,00	100,00	100,00	42,11	75,00
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	83,48	85,71	66,67	95,24	100,00	55,56	100,00	78,95	75,00
Consejo Técnico de Aviación Civil	83,40	85,71	76,92	76,19	90,91	100,00	80,00	78,95	100,00
Consejo Nacional de Vialidad	81,73	100,00	91,67	76,19	63,64	88,89	90,00	78,95	75,00
Junta de Administración Portuaria y Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	78,95	100,00	91,67	80,95	90,91	100,00	50,00	52,63	100,00
Laboratorio Nacional de Materiales y Modelos Estructurales	66,05	85,71	0,00	71,43	100,00	37,50	80,00	78,95	80,00
Consejo Nacional de Concesiones	58,95	57,14	83,33	50,00	54,55	100,00	20,00	57,89	50,00
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	54,11	71,43	50,00	40,00	90,91	100,00	90,00	15,79	0,00
Consejo de Transporte Público *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Otros	69,01	86,24	74,07	66,72	81,72	83,51	52,22	60,23	52,22
Junta Administrativa de Cementerios de Goicohecha	50,78	83,33	58,33	47,37	90,91	57,14	30,00	15,79	75,00
Junta Administrativa del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	47,02	66,67	75,00	25,00	54,55	87,50	50,00	31,58	0,00
Contraloría General de la República	89,47	100,00	83,33	95,24	90,91	100,00	80,00	78,95	100,00
Correos de Costa Rica	83,00	85,71	100,00	85,00	90,91	100,00	80,00	57,89	80,00
Tribunal Supremo de Elecciones	73,20	71,43	66,67	71,43	90,00	71,43	50,00	89,47	50,00
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	71,46	85,71	58,33	71,43	81,82	88,89	30,00	78,95	80,00
Asamblea Legislativa	71,33	100,00	66,67	85,00	90,91	66,67	50,00	63,16	25,00

Sectores y Entes	IGI	Factores							
		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al usuario	Recursos humanos
Defensoría de los Habitantes de la República	71,32	100,00	66,67	75,00	54,55	80,00	60,00	73,68	60,00
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	63,46	83,33	91,67	45,00	90,91	100,00	40,00	52,63	0,00
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ministerio de la Presidencia *	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

* Instituciones sin puntaje porque no se obtuvo la información respectiva.