

Capítulo II

Balance de la gestión institucional

Este acápite expone por cuarto año consecutivo un balance sobre la capacidad de gestión de un conjunto de instituciones públicas. Desarrolla en primer lugar los resultados de la aplicación del Índice de Gestión Institucional (IGI) para el período 2013, en términos generales y de sus hallazgos a nivel sectorial y por grupo institucional. De igual modo que en los años previos, se analiza la gestión a partir de un desarrollo sectorial sustentado en la definición dada para el Plan Nacional de Desarrollo 2011-2014 “María Teresa Obregón Zamora” (PND).

1 Resultados del IGI 2013

El IGI para el Sector Público Costarricense en el año 2013 alcanzó un puntaje promedio de 66,8 con un valor máximo de 98,3 y un mínimo de 24,3¹.

Los resultados no son comparables con los de años anteriores, debido a un cambio en el instrumento de aplicación, el cual fue efectuado con el fin de dar cabida a una segunda generación con mayor exigencia en los aspectos considerados.

En ese sentido, dado que el nuevo instrumento planteó un nivel más elevado en la gestión formal de las instituciones, es razonable que los resultados sean menores que los obtenidos en el año anterior; tal situación se observó con el promedio (que había sido de 77,9) y el máximo (pues 4 instituciones habían alcanzado 100 puntos), aunque la calificación mínima sea de casi el doble de la obtenida en el IGI 2012 (que en esa ocasión fue de 12,3). Por consiguiente, pese a que el promedio se redujo, los valores mínimo y máximo (que fue muy cercano a los 100 puntos) obtenidos en las nuevas circunstancias, así como el hecho de que 14 instituciones hayan alcanzado puntajes superiores a 90, indican que la aplicación del IGI ha mantenido su éxito como motivador para que la Administración de las entidades participantes emprendan acciones tendientes a aprovechar las oportunidades de mejora identificadas en los ejercicios anteriores.

Para efectos ilustrativos, y teniendo en cuenta la inconveniencia de comparar los resultados debido al cambio metodológico, se puede observar el impacto que la mayor complejidad tuvo sobre los factores, pues para 7 de ellos se presentan los promedios más bajos desde la aplicación de la primera versión del IGI.

Únicamente el factor tecnologías de la información presenta un leve aumento, y en contraposición con su resultado para el IGI 2012, ya no ocupa el último lugar entre los factores, sino que se ubica como quinto, en la parte central del espectro. Por su parte, ese último lugar vuelve a ser ocupado por el factor servicio al usuario, en concordancia con su posición en los ejercicios 2010 y 2011.

Con respecto a la planificación, que en los tres ejercicios anteriores se había ubicado en el primer puesto como el factor más fuerte, las nuevas consideraciones del instrumento del IGI

¹ Para determinar el puntaje de cada entidad no se tomaron en cuenta las preguntas que se consideraron no aplicables en función del giro de su negocio.

2013 hacen que descienda a la segunda posición, en tanto que el presupuesto abandona ese lugar para convertirse en el primero de la lista.

En congruencia con lo observado en las tres aplicaciones previas del IGI, los lugares tercero y cuarto son ocupados por la contratación administrativa y el control interno. Les sigue el factor tecnologías de la información, como ya se indicó, y posteriormente los recursos humanos y la gestión financiero-contable, en los puestos sexto y séptimo que tradicionalmente han ocupado.

Estos resultados se sintetizan en el siguiente cuadro.

Resultados promedio por factor del IGI 2010 a 2013

Factor	Resultados del IGI			
	2013	2012	2011	2010
IGI	66,79	77,95	72,41	70,02
Presupuesto	71,71	93,18	90,51	n.d.
Planificación	70,90	95,24	91,98	92,78
Contratación Administrativa	67,46	78,37	82,47	84,19
Control Interno	63,78	76,19	70,97	71,44
Tecnologías de la Información	63,58	63,37	63,25	n.d.
Recursos Humanos	61,56	72,42	64,36	n.d.
Financiero Contable	60,08	70,20	71,10	63,53
Servicio al Usuario	58,61	68,13	59,21	58,60

Cuadro 3.23

Fuente: IGI 2010, 2011, 2012 y 2013.

Los resultados individuales del IGI 2013 se presentan en el Anexo N°2 en su versión electrónica de esta Memoria Anual, en forma descendente según la puntuación obtenida por cada institución. El siguiente cuadro resume los resultados según rango de calificación.

Instituciones por rango de calificación del IGI 2010 a 2013

Factor	Cantidad de instituciones				Estructura			
	2013	2012	2011	2010	2013	2012	2011	2010
Total	161	166	169	102	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
De 90 a 100	14	49	28	6	8,7%	29,5%	16,6%	5,9%
De 80 a menos de 90	28	41	34	22	17,4%	24,7%	20,1%	21,6%
De 70 a menos de 80	45	29	32	25	28,0%	17,5%	18,9%	24,5%
De 60 a menos de 70	20	15	17	22	12,4%	9,0%	10,1%	21,6%
De 50 a menos de 40	16	14	24	12	9,9%	8,4%	14,2%	11,8%
De 40 a menos de 30	17	7	8	6	10,6%	4,2%	4,7%	5,9%
De 30 a menos de 20	10	4	4	3	6,2%	2,4%	2,4%	2,9%
De 20 a menos de 10	7	0	4	1	4,3%	0,0%	2,4%	1,0%
Menos de 10	0	1	0	0	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Sin respuesta	4	6	18	5	2,5%	3,6%	10,7%	4,9%

Cuadro 3.24

Fuente: IGI 2010, 2011, 2012 y 2013.

Este cuadro permite observar un descenso de las instituciones, con una concentración en los rangos de 60 a 90 puntos, en el que los que se ubica el 58% de las entidades. Es importante resaltar que 91 instituciones, que representan un 58% de la población, se ubicaron por encima del promedio total del IGI (66,8 puntos). Además, conviene destacar las 14 entidades que alcanzaron las posiciones más altas, con puntajes superiores a 90, según se observa en el cuadro siguiente.

Entidades con los mayores puntajes en el IGI 2013

Institución	IGI		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje								
Universidad Nacional	1	98,31	100,00	92,31	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional	2	98,21	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Ministerio de Comercio Exterior	3	95,65	86,67	0,00	100,00	100,00	100,00	93,33	100,00	92,86
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	4	93,69	93,33	100,00	93,33	100,00	100,00	100,00	100,00	70,59
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	5	93,22	100,00	92,31	94,12	80,00	100,00	100,00	84,62	94,12
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	6	92,24	93,33	84,62	100,00	100,00	81,82	93,75	100,00	82,35
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	7	92,16	100,00	0,00	88,24	100,00	100,00	93,75	61,54	100,00
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	8	91,96	92,86	100,00	86,67	92,86	75,00	100,00	100,00	88,24
Instituto Nacional de Aprendizaje	9	91,38	100,00	84,62	93,75	93,33	100,00	93,75	61,54	100,00
Dirección General de Servicio Civil	10	91,36	100,00	0,00	92,86	100,00	100,00	81,25	76,92	100,00
Instituto Nacional de Seguros	11	90,83	69,23	100,00	100,00	93,33	100,00	93,75	91,67	81,25
Superintendencia General de Seguros	12	90,70	80,00	0,00	93,33	0,00	90,00	100,00	84,62	94,12
Banco de Costa Rica	13	90,60	100,00	92,31	81,25	73,33	100,00	100,00	100,00	82,35
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	14	90,29	86,67	0,00	88,24	86,67	90,91	93,75	84,62	100,00

Cuadro 3.25

Fuente: IGI 2013.

Por su parte, las instituciones con menor puntaje en el IGI 2013 (menor a 40) son las que se presentan en el cuadro siguiente¹.

Entidades con los menores puntajes en el IGI 2013

Institución	IGI		Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje								
Centro Nacional de la Música	141	39,50	40,00	46,15	37,50	73,33	78,57	0,00	0,00	41,18
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	142	39,32	40,00	30,77	18,75	80,00	66,67	37,50	23,08	23,53
Junta de Protección Social	143	39,32	28,57	38,46	58,82	26,67	50,00	12,50	53,85	47,06
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	144	39,02	66,67	0,00	53,33	0,00	18,18	33,33	30,77	23,08
Servicio de Emergencias 911	145	38,61	28,57	0,00	40,00	57,14	0,00	75,00	46,15	17,65
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	146	37,93	46,67	53,85	23,08	66,67	41,67	100,00	30,77	23,53
Oficina Nacional de Semillas	147	33,62	46,67	38,46	37,50	38,46	42,86	13,33	23,08	29,41
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	148	32,76	93,33	58,33	6,25	40,00	41,67	0,00	15,38	17,65
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	149	31,53	20,00	30,77	37,50	44,44	25,00	12,50	46,15	41,18
Corporación Ganadera	150	30,61	21,43	69,23	26,67	40,00	36,36	0,00	0,00	23,53
Consejo de Salud Ocupacional	151	28,57	20,00	0,00	30,77	0,00	50,00	0,00	23,08	23,53
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	152	28,13	40,00	18,18	0,00	20,00	58,33	0,00	46,15	17,65
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas	153	27,97	46,67	23,08	41,18	46,67	50,00	0,00	7,69	11,76
Junta Administrativa del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	154	25,77	26,67	41,67	7,69	13,33	66,67	0,00	15,38	17,65
Patronato Nacional Ciegos	155	25,00	13,33	46,15	20,00	26,67	41,67	8,33	30,77	17,65
Teatro Nacional	156	24,55	33,33	15,38	20,00	33,33	50,00	6,25	23,08	21,43
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	157	24,35	60,00	7,69	17,65	46,15	21,43	12,50	7,69	21,43

Cuadro 3.26

Fuente: IGI 2013.

2 El IGI y su relación con la eficiencia, la transparencia y la ética

Las preguntas del instrumento del IGI 2013 fueron clasificadas con base en 3 criterios, a saber: eficiencia, transparencia y ética; este último incluye las medidas orientadas a fortalecer la ética y a prevenir, detectar y corregir la corrupción. En esta sección se analizan los resultados de esa clasificación, con base en las respuestas de las instituciones.

A diferencia del tratamiento que se dio a las preguntas para el cálculo del IGI, en este análisis se considera que todas las preguntas son aplicables a las instituciones, independientemente de su giro y sus dimensiones. Esto obedece a que, en criterio de la Contraloría General, la carencia de diferentes factores formales afecta el desempeño de las instituciones y su rendición de cuentas ante la ciudadanía.

¹ Excluyendo las 6 instituciones que no presentaron información.

Ejemplo de lo dicho es la situación que se presenta en las entidades del Gobierno Central y en las superintendencias del sector financiero, que no cuentan con sistemas contables propios. En el caso de los ministerios, se tiene que, en virtud de la configuración actual del sector, tales entidades no cuentan con sistemas contables propios, sino que preparan documentación que es procesada por el Ministerio de Hacienda para obtener un estado consolidado. Una relación similar se da entre el Banco Central de Costa Rica (BCCR) y las superintendencias, así como el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF). La carencia de información financiera impide tener una visión contable del desempeño de esas instituciones, así como tomar decisiones apoyadas en esos datos y rendir cuentas ante la ciudadanía.

Otro ejemplo se da respecto de la transparencia, que se ve afectada por decisiones institucionales en el sentido de no divulgar temas diversos. En ese sentido, también existen instrumentos legales que permiten a un grupo de instituciones (Grupo ICE e Instituto Nacional de Seguros), declarar la confidencialidad de información que, en principio, debería ser de conocimiento de la ciudadanía. Esa información incluye los planes institucionales; las evaluaciones del cumplimiento de esos planes, del programa de adquisiciones y de la gestión institucional; las actas y los acuerdos del jerarca, según corresponda; y los informes de la auditoría interna, entre otros asuntos.

Teniendo presente lo dicho, los resultados obtenidos para los tres criterios mencionados se resumen en el cuadro siguiente.

Puntajes del Sector Público según criterios de análisis			
Factores del IGI	Criterios de análisis		
	Eficiencia	Transparencia	Ética y anti-corrupción
Global	69,07	57,66	59,35
Planificación	76,10	74,10	53,50
Financiero Contable	57,89	64,65	47,93
Control Interno	73,72	43,05	59,96
Contratación Administrativa	59,90	51,59	75,16
Presupuesto	76,07	64,17	43,57
Tecnologías de Información	65,79	50,32	64,71
Servicio al Usuario	57,60	62,42	53,93
Recursos Humanos	65,77	47,45	68,54

Fuente: IGI 2013.

Cuadro 3.27

Como se observa, la calificación más baja corresponde a la transparencia (57,7), y dentro de ella al control interno, seguido por la gestión de recursos humanos, las tecnologías de información y la contratación administrativa, con puntajes inferiores a 60, en tanto que sólo la planificación supera los 70 puntos. Como se indicó, la renuencia de las instituciones a publicar información en sus páginas de Internet o por otros medios, es el principal justificante

de esos resultados, salvo en lo tocante a las tecnologías de la información, donde las limitaciones que sufren las entidades de menores recursos tienen un impacto notable.

En cuanto al criterio de ética, que obtuvo un puntaje de 59,3, el factor más afectado es el presupuesto, fundamentalmente por la falta de revisiones y la limitada participación ciudadana, que también se pone de manifiesto en la planificación. Igualmente, requiere atención el servicio al usuario, que es una de las áreas tradicionalmente más expuesta a riesgos pero que guarda especial relevancia frente a la misión de las instituciones, y por consiguiente requiere de controles para garantizar su prestación efectiva. Únicamente la contratación administrativa supera los 70 puntos, lo que parece obedecer a las regulaciones que le son aplicables.

Finalmente, el criterio de eficiencia obtiene un puntaje de 69,1. Como factores que precisan acciones para su fortalecimiento, destacan el servicio al usuario, la gestión financiero-contable y la contratación administrativa. Por lo contrario, el presupuesto, la planificación y el control interno son los factores que parecen tener mayor fortaleza en este sentido.

A manera de conclusión, el ejercicio muestra que existen oportunidades de mejora en todos los ámbitos que comprende el IGI, con miras a fortalecer el desempeño institucional y su impacto sobre la satisfacción de la ciudadanía, medida en este caso con criterios de eficiencia, transparencia y ética. Se reitera la necesidad de enfatizar en una gestión orientada a resultados, que traiga aparejada una rendición de cuentas satisfactoria y oportuna, como medida para que el conglomerado social pueda conocer y evaluar la gestión de nuestras instituciones y el compromiso de quienes las hacen funcionar.

El IGI y los recursos institucionales. Con el propósito de determinar si existe relación entre la dotación de recursos presupuestarios y los resultados del IGI, en esta oportunidad se efectuó una clasificación de las entidades con base en su presupuesto final del año 2013. Los resultados globales de ese ejercicio se resumen en el cuadro siguiente¹.

Grupos de instituciones para análisis de resultados del IGI 2013

Grupo	Presupuesto en colones	Cantidad de instituciones	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
A	100.000.000.000 o más	22	77,93	76,44	72,89	79,98	80,85	77,60	83,24	75,09	71,47
B	De 25.000.000.000 a menos de 100.000.000.000	28	68,43	76,00	62,75	69,37	75,91	73,67	67,63	54,12	64,98
C	De 10.000.000.000 a menos de 25.000.000.000	26	71,32	75,11	57,06	68,42	70,68	78,43	71,78	64,72	67,42
D	De 5.000.000.000 a menos de 10.000.000.000	22	69,23	73,51	59,06	67,52	66,93	68,13	70,13	64,69	67,47
E	De 1.000.000.000 a menos de 5.000.000.000	34	64,29	66,57	55,13	58,27	67,16	69,86	63,10	53,94	59,85
F	Menos de 1.000.000.000	25	51,70	59,52	56,62	42,64	43,77	63,02	28,12	43,77	40,02
	Total	157	66,79	70,90	60,08	63,78	67,46	71,71	63,58	58,61	61,56

Cuadro 3.28

Fuente: IGI 2013.

Los datos sugieren que, efectivamente, las instituciones con mayor dotación de recursos obtienen resultados más altos, tanto a nivel general como en los factores del IGI, con

¹ El detalle de las instituciones que conforman cada grupo aparece en el Anexo N° 2 en su versión electrónica.

excepción del factor presupuesto. Asimismo, las instituciones con menores recursos son también las que presentan puntajes más bajos en los diferentes factores, salvo en la gestión financiero-contable. De igual modo, los promedios de los resultados observados en los grupos E y F (conformados por 59 instituciones con presupuestos inferiores a los 5.000 millones de colones) se ubican por debajo del promedio global del IGI 2013. Esto sugiere que aquellas instituciones de menor tamaño, medido por el monto presupuestario, presenta mayor incidencia en la capacidad para implementar algunos de los mecanismos formales considerados por los diferentes factores del IGI, incluso si se tiene presente que existe una serie de preguntas que no se aplican a las instituciones de menor tamaño. La situación es más apreciable, lógicamente, en el grupo F, que presenta promedios inferiores en más de 20 puntos a los promedios globales correspondientes a tecnologías de la información, control interno, contratación administrativa y recursos humanos.

Análisis de los factores del IGI. El uso del nuevo instrumento implicó una reducción promedio de 12,4 puntos en los resultados de los factores: un rubro se redujo en casi 10 puntos; cuatro lo hicieron en más de 10 y dos en más de 20, en tanto que sólo uno experimentó un leve aumento. Estos resultados obedecen a la mayor exigencia del IGI 2013 y deben ser percibidos como indicadores de nuevas oportunidades de mejora, en la búsqueda constante de un desempeño fortalecido en las instituciones públicas costarricenses.

A continuación se ofrecen observaciones con respecto a las principales debilidades y áreas de mejora identificadas en cada factor del IGI, ordenados de mayor a menor según la calificación promedio de esos factores en la aplicación del índice para 2013.

- **Presupuesto.** En esta ocasión, el presupuesto ocupa el primer lugar entre los factores, sustituyendo a la planificación en ese escalón. Como se ha indicado en las oportunidades anteriores, las posiciones obtenidas en este rubro son lógicas si se tienen presente la experiencia de las instituciones al respecto, el alto grado de regulación y normalización, la disponibilidad de sistemas para un cercano seguimiento de la actividad presupuestaria, y la elaboración periódica de reportes de ejecución. Con todo, los retos que plantea el nuevo instrumento del IGI conllevaron un decremento de su puntaje, que pasó de 93,2 a 71,7. En ese sentido, las nuevas preguntas conllevan el establecimiento de controles para la ejecución y la liquidación, el análisis de los gastos asociados a los servicios y la vinculación entre el presupuesto y la información financiero-contable. Además se observa la necesidad de fortalecer las normativas internas en materia de presupuesto y de aumentar la transparencia mediante la publicación del presupuesto y los resultados de su ejecución.
- **Planificación.** En contraposición con los resultados de los años anteriores, la planificación desciende al segundo puesto entre los factores del IGI, siendo el que más reduce su puntaje al pasar de 95,2 a 70,9. El motivo de ello radica en que el nuevo instrumento excluyó asuntos superados por la mayor parte de las instituciones en materia de planificación, y agregó consideraciones atinentes a la existencia de planes plurianuales, la disponibilidad de instrumentos metodológicos para conducir los procesos de planificación, la consideración de elementos de participación ciudadana y de fortalecimiento de la ética, y el

énfasis en la preparación y ejecución de planes de mejora derivados de los análisis de la gestión institucional. Las mayores oportunidades de mejora se dan en términos de la definición de indicadores de gestión y de estrategias de promoción ética, de mayor transparencia mediante la publicación de los planes y sus evaluaciones, así como en el aprovechamiento de los resultados obtenidos tras la ejecución de los planes, de las estrategias mencionadas y del cálculo de los indicadores.

- **Contratación Administrativa.** Los resultados, que pasan de 78,4 puntos a 67,5, sugieren la necesidad de que las instituciones atiendan los requerimientos del nuevo instrumento en cuanto a que las regulaciones internas en materia de contratación consideren asuntos atinentes a la definición de precios mínimos y máximos y a reajuste de precios; al uso de medios electrónicos para la ejecución y la rendición de cuentas de los procesos de contratación, así como la incorporación de inhabilitaciones en los registros de proveedores, en procura de un mejor control y un mayor ajuste al ordenamiento. Las oportunidades también se observan en lo relativo a la evaluación de la ejecución del plan de compras y a la preparación de un plan de mejora derivado de ella, así como en lo atinente al fortalecimiento de la transparencia institucional, fundamentalmente por la falta de publicación de las evaluaciones dichas.
- **Control Interno.** Con un resultado que decreció de 76,2 a 63,8, este factor mantiene la pertinencia de que un mayor número de entidades se someta a auditorías de la ética, y establezca códigos de ética u otra normativa interna similar, así como regulaciones para manejar situaciones atinentes a ese tema, a la prevención del fraude y a la rendición de cauciones. Además, se percibe la necesidad de que las valoraciones de riesgo se traduzcan en un fortalecimiento de las actividades de control, de que las evaluaciones del sistema de control interno redunden en planes de mejora que se definan y ejecuten como lo requiere el ordenamiento jurídico, y de potenciar la transparencia con base en la publicación de los informes de la auditoría interna y las actas o acuerdos de la autoridad superior. En términos de las nuevas consideraciones del instrumento del IGI 2013, la mayor oportunidad de mejora se percibe en la necesidad de mantener registros sobre sentencias contra la entidad y de instaurar mecanismos para determinar responsabilidades internas ante tales sentencias.
- **Tecnologías de la información.** Este factor fue el único que prácticamente se mantuvo en su puntaje promedio, pues pasó de 63,4 a 63,6. Continúa siendo relevante la cantidad de instituciones que tienen la oportunidad de definir o fortalecer sus planes estratégicos en materia de tecnologías de información, sus modelos de arquitectura de información y sus plataformas tecnológicas. El mayor impacto se observa en la mayor especificidad del nuevo cuestionario en términos de seguridad de los sistemas y la información, así como en el requerimiento de que se definan acuerdos de niveles de servicio y planes de continuidad.

- **Recursos Humanos.** La reducción del puntaje de este factor es de 72,4 a 61,6. Continúa siendo relevante la necesidad de que periódicamente se aplique algún instrumento para evaluar el clima organizacional y se definan acciones para mejorarlo. Además, la evaluación del personal, que anteriormente se consideraba parte del factor control interno, sigue teniendo peso. En cuanto a los nuevos asuntos incorporados en el IGI 2013, el impacto se observa en los rubros relativos a la transparencia (publicación de concursos, de información variada sobre la gestión del potencial humano, de informes de fin de gestión y de datos académicos y de experiencia de quienes ostentan los puestos gerenciales y políticos de la institución) y a la definición de planes de sucesión.
- **Gestión Financiero-contable.** Sobre este factor, cuyo puntaje promedio se redujo de 70,2 a 60,1, han tenido relevancia la incorporación en el instrumento del IGI, de consideraciones relativas a la existencia de un plan plurianual de programación financiera y a la congruencia de ese plan con los presupuestos anuales, y de la realización de auditorías con orientación a la identificación de riesgos de fraude. Asimismo, la falta de publicación oportuna de los estados financieros es un ítem al que debe prestarse atención.
- **Servicio al Usuario.** Este factor vuelve a ocupar el último escalón en el IGI, que había abandonado el año anterior. En esta ocasión, el puntaje promedio correspondiente se redujo de 68,1 a 58,6. Dado que las preguntas relacionadas con la revelación de asuntos diversos en las páginas electrónicas institucionales, fueron reclasificadas para lograr una medición de la transparencia en los temas a los cuales corresponden, este rubro dejó de ser relevante en la evaluación del servicio al usuario. Persiste la necesidad de que, en un mayor número de entidades, se evalúen periódicamente la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de regulaciones vigentes simplificación de trámites. Finalmente, debe prestarse atención a los nuevos tópicos, en lo tocante a la aceptación de documentos firmados digitalmente para la realización de trámites, y a las regulaciones internas para la atención de denuncias y de las obligaciones relacionadas con el derecho de petición.

Análisis del IGI por clase institucional. Los resultados del IGI 2013 según las clases institucionales, se resumen en el cuadro siguiente.

Resultados del IGI según clasificación institucional

Clasificación institucional	Entes	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
SECTOR PÚBLICO	161	66,79	70,90	60,08	63,78	67,46	71,71	63,58	58,61	61,56
<i>SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO</i>	123	63,46	69,31	55,23	59,50	67,74	69,68	56,47	54,92	59,52
GOBIERNO GENERAL	105	63,10	69,50	53,05	59,31	66,85	68,87	54,81	54,30	60,68
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA	63	64,50	69,74	48,14	59,64	66,09	70,18	55,35	58,49	61,96
Gobierno Central	22	74,48	75,17	44,72	73,77	84,41	73,91	69,02	69,93	77,75
Órganos desconcentrados	41	59,15	66,83	49,97	52,06	56,25	68,18	48,02	52,35	53,49
INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS NO EMPRESARIALES	40	61,52	69,76	60,47	59,46	68,93	66,71	56,70	48,70	59,65
GOBIERNOS LOCALES	2	50,52	56,67	59,29	46,15	49,52	70,83	0,00	34,62	41,18
EMPRESAS PÚBLICAS NO FINANCIERAS	18	65,60	68,23	67,95	60,59	72,91	74,41	66,16	58,55	52,74
Empresas Públicas No Financieras Nacionales	16	64,84	66,85	68,27	59,57	74,52	73,81	63,10	57,69	51,24
Empresas Públicas No Financieras Municipales	2	71,67	79,29	65,38	68,75	60,00	79,17	90,63	65,38	64,71
<i>SECTOR PÚBLICO FINANCIERO</i>	34	78,83	76,63	77,65	79,26	66,47	79,05	89,31	71,92	68,92
INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS	28	78,22	77,34	92,09	78,51	74,05	76,40	90,82	71,75	67,15
Instituciones Públicas Financieras Bancarias	4	82,34	88,21	91,73	81,80	73,33	79,17	96,88	76,60	72,06
Instituciones Públicas Financieras No Bancarias	24	77,53	75,52	92,15	77,96	74,16	75,94	89,81	70,94	66,33
INSTITUCIONES PÚBLICAS FINANCIERAS DE RECTORIA Y SUPERVISIÓN	6	81,68	73,33	10,26	82,75	31,11	91,39	82,29	72,73	77,21
SIN DATOS	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Cuadro 3.29

Fuente: IGI 2013.

En términos generales, las conclusiones obtenidas en las versiones anteriores del IGI se mantienen similares, según se indica a continuación.

- Los resultados sugieren que la capacidad de gestión es mayor en el sector financiero que en el sector público no financiero (78,8 frente a 63,5 respectivamente)
- En las instituciones del Gobierno de la República, el desempeño en el cumplimiento de los factores para el Gobierno Central difiere considerablemente del observado en los órganos desconcentrados, puesto que sus entes mayores parecen abordarlos de mejor modo que los órganos desconcentrados.
- El ejercicio proporciona indicios sobre las oportunidades de mejora en los grupos institucionales. En tal sentido, conviene destacar la necesidad de que las entidades del sector público no financiero procuren el fortalecimiento de los diversos factores del IGI, pues los resultados promedios de todos ellos son menores a 70. A los efectos, deben conferir un particular énfasis al servicio al usuario, a la gestión financiero-contable, las tecnologías de información, el control interno y la gestión de recursos humanos, que son los factores que muestran resultados promedios más bajos para ese grupo, con puntajes inferiores a 60. En contraste, en el sector público financiero, sólo la contratación administrativa y la gestión de recursos humanos presentan puntajes inferiores a 70.

Análisis del IGI por sectores institucionales. Para el análisis de los resultados del IGI 2013 por sectores institucionales, se utilizaron como referencia los sectores definidos en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2011-2014. El siguiente cuadro resume los resultados correspondientes.

Resultados del IGI según sectores del Plan Nacional de Desarrollo

Sector del PND	Entes	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
SECTOR PÚBLICO	161	66,79	70,90	60,08	63,78	67,46	71,71	63,58	58,61	61,56
Sector Comercio Exterior	2	88,00	80,00	36,36	90,63	89,29	85,00	93,54	100,00	81,72
Sector Trabajo	5	85,61	94,48	52,31	88,79	81,23	93,74	76,25	66,54	96,47
Sector Financiero, Monetario y Supervisión	33	80,45	77,13	77,56	81,45	68,54	79,45	90,13	74,80	71,81
Sector Transportes	8	70,14	74,17	76,39	62,87	75,54	87,28	72,34	61,54	57,87
Sector Seguridad Ciudadana y Justicia	8	68,47	74,82	60,05	69,98	77,82	63,33	73,44	67,31	60,25
Sector Educativo	11	67,43	73,90	57,53	66,39	72,63	78,03	67,46	56,64	64,13
Sector Ambiente, Energía y Telecomunicaciones	17	66,57	74,73	55,89	63,15	64,39	66,41	64,71	58,82	60,33
Sector Ordenamiento Territorial y Vivienda	9	62,51	77,04	43,68	59,26	67,14	65,25	58,56	46,15	59,60
Sector Salud	5	59,94	56,00	49,86	53,23	88,00	48,00	58,75	64,62	58,97
Sector Productivo	15	59,18	63,49	63,51	55,96	65,07	63,38	50,17	48,72	60,48
Sector Cultura	13	58,50	67,18	63,99	42,80	59,48	72,61	44,23	44,97	50,94
Sector Ciencia, Tecnología e Innovación	4	52,26	56,67	35,31	35,32	46,25	70,45	43,75	46,15	46,60
Sector Bienestar Social y Familia	10	51,03	56,86	52,20	50,91	57,69	58,81	34,58	44,62	48,35
Sector Municipal	2	50,52	56,67	59,29	46,15	49,52	70,83	0,00	34,62	41,18
Otros	7	74,33	78,16	64,95	73,77	78,84	83,73	63,39	67,03	75,63
Sin clasificación	8	49,24	52,92	25,17	47,42	52,31	60,80	39,84	40,38	36,33
SIN DATOS	4	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Cuadro 3.30

Fuente: IGI 2013.

El puntaje más alto corresponde, al igual que en los años anteriores, al sector Comercio Exterior. Por su parte, el sector Trabajo asciende al segundo puesto, desplazando al tercero al sector Financiero, Monetario y Supervisión Financiera. Vale destacar que los dos primeros sectores están representados por 2 y 5 entes, respectivamente, en tanto que el sector Financiero contempla 33, que constituye la mayor cantidad entre los sectores.

Contemplando únicamente los sectores con más de 5 entidades, el puntaje más elevado corresponde al sector Financiero, Monetario y de Supervisión, con 80,5, y el menor al sector Bienestar Social y Familia, con 51,0, que sustituye en esa posición al sector Cultura, cuyo puntaje había sido el menor entre esas entidades en los ejercicios anteriores, pero que en esta oportunidad obtuvo 58,5 puntos.

Al examinar el comportamiento de los factores contenidos en el IGI por sector, se determina una mayor variabilidad entre los factores más fuertes y más débiles en cada sector. En general, el presupuesto tiende a ser el factor con mayor puntaje en el índice general, lo que es congruente con los resultados globales. Esa relación no se percibe en términos del factor más débil, pues si bien los resultados globales indican que se trata del servicio al usuario, los puntales por sector del PND señalan que la gestión financiero-contable requiere atención mayor en 7 de los sectores; ello deriva de que, en la mayoría de los sectores en los cuales la gestión financiera no es el factor más débil, el puntaje que se le asigna es superior al obtenido por el servicio al usuario.

CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS DEL IGI 2013

El IGI pretende incentivar una base de gestión en las entidades públicas costarricenses, verificando la existencia de diversos aspectos formales que les resultan fundamentales para potenciar su desempeño y que, aunque por sí solos no garantizan el éxito en la operación, sí determinan el umbral mínimo de acuerdo con lo que establecen las sanas prácticas, la técnica y el marco normativo.

Para el cálculo del IGI 2013 se utilizó un cuestionario que amplía y profundiza en los asuntos específicos analizados en los ejercicios anteriores. Ello obedeció a la necesidad de aumentar el nivel de exigencia de los tales asuntos, de manera que planteara nuevos retos a las instituciones, en aras de una mejora continua de la gestión y de una mayor capacidad evaluativa del instrumento¹. La modificación del cuestionario conllevó la exclusión de asuntos en los que ha visto una mejora generalizada, la modificación de temas para establecer un nuevo horizonte de medición, y la inclusión de nuevas consideraciones relativas a los procesos públicos que son considerados en el IGI.

El cuestionario se dirigió a un total de 161 entidades, de las cuales al cierre de la medición, 157 instituciones suministraron sus respuestas; las 4 entidades donde no fue posible obtener información se reportan con un puntaje de cero para efectos de revelación, pero no se toman en cuenta para el análisis de resultados².

Recuadro 3.1

¹ Véase en el Anexo 1 en su versión electrónica de esta Memoria Anual, el cuestionario empleado para recopilar la información del IGI 2013.

² Corporación Hortícola Nacional, Ente Costarricense de Acreditación, Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar y Patronato Nacional de Rehabilitación.

Anexos

Balance de la gestión institucional



ANEXO 1
CRITERIOS INCORPORADOS EN EL INSTRUMENTO DEL IGI 2013

1	PLANIFICACIÓN
1.1	Con respecto a la declaración institucional de misión, visión y valores: a. ¿Han sido promulgadas formalmente por el jerarca? b. ¿La institución cuenta con un programa establecido y en funcionamiento para divulgar y promover entre los funcionarios dicha declaración?
1.2	¿La institución ha oficializado una metodología para formular sus planes plurianuales y anuales?
1.3	¿La institución aplica mecanismos para considerar opiniones de los ciudadanos y los funcionarios durante la formulación de los siguientes instrumentos de gestión?: a. El plan anual institucional b. El presupuesto institucional
1.4	¿La institución cuenta con un plan <u>plurianual</u> vigente y actualizado?
1.5	¿El plan <u>plurianual</u> institucional considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño?: a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. De resultados (Efecto-Impacto)
1.6	¿El plan <u>anual</u> institucional considera los siguientes tipos de indicadores de desempeño? a. De gestión (Eficiencia, eficacia, economía) b. Vinculación con el plan plurianual
1.7	¿La institución ha oficializado una metodología para la definición, medición y ajuste de los indicadores que incorpora en sus planes?
1.8	¿En el plan anual se incorporan acciones que están vinculadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND)?
1.9	¿Se ha formulado y vinculado al plan anual operativo una estrategia para incorporar la ética en la cultura organizacional y para prevenir el fraude y la corrupción, que contenga los siguientes asuntos?: a) Definición de compromisos éticos. b) Políticas de apoyo y fortalecimiento de la ética. c) Programas regulares para actualizar y renovar el compromiso institucional con una cultura ética.
1.10	¿La institución ha ejecutado y evaluado los resultados de la estrategia de fortalecimiento de la ética?
1.11	¿En la evaluación anual de la gestión institucional se consideran el cumplimiento de metas y los resultados de los indicadores incorporados en el plan anual operativo?
1.12	¿La evaluación de la gestión institucional del año anterior fue conocida y aprobada por el jerarca institucional a más tardar en las siguientes fechas?: a. El 31 de enero en el caso del sector centralizado. b. El 16 de febrero en el caso del sector descentralizado.
1.13	¿Se elabora y ejecuta un plan de mejora a partir de la evaluación anual de la gestión institucional?
1.14	¿Se publican en la página de Internet de la institución o por otros medios: a. Los planes anual y plurianual de la institución? b. Los resultados de la evaluación institucional?
1.15	¿La información institucional está sistematizada de manera que integre los procesos de planificación y presupuesto, incluyendo la evaluación respectiva?
2	FINANCIERO-CONTABLE
2.1	¿La institución ha adoptado un marco técnico contable acorde con normas internacionales de contabilidad u otras regulaciones pertinentes (NICSP, NIIF, normas de CONASSIF)?
2.2	¿La institución ha oficializado un plan plurianual de programación financiera?
2.3	¿El presupuesto institucional es congruente con los supuestos de la programación financiera plurianual?
2.4	¿Se tiene implementado un sistema de información financiera que integre todo el proceso contable?
2.5	¿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) Procedimientos contables e) Formularios aplicables d) Estructura de los estados financieros y otros informes gerenciales
2.6	¿La institución cuenta con un manual de funciones actualizado y oficializado para organizar el desarrollo del proceso financiero-contable?
2.7	¿Se dispone de libros contables (Diario, Mayor, Inventario y Balances) para el registro y control de las operaciones o transacciones financieras, actualizados a más tardar en el mes posterior al cierre correspondiente?
2.8	¿Se emiten estados financieros mensuales a más tardar el día 15 del mes siguiente?
2.9	¿Los estados financieros anuales fueron aprobados por la máxima autoridad institucional dentro del periodo que establece la legislación aplicable?

ANEXO 1 (continuación)

2.10	¿Los estados financieros son dictaminados anualmente por un auditor externo o firma de auditores independientes dentro del período que establece la legislación aplicable?
2.11	¿Se publican los estados financieros del final del período en su página de Internet, a más tardar en el mes posterior a su aprobación por el jerarca?
2.12	¿La institución se ha sometido en los últimos dos años a una auditoría orientada a la identificación de riesgos de fraude?
2.13	¿Se someten a conocimiento del jerarca, al menos trimestralmente, análisis periódicos de la situación financiera institucional basados en la información contenida en los estados financieros (vertical, horizontal y de razones)?
3	CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL
3.1	¿La institución ha promulgado o adoptado un código de ética u otro documento que reúna los compromisos éticos de la institución y sus funcionarios? ¿La institución ha establecido mecanismos para prevenir, detectar y corregir situaciones contrarias a la ética, que se puedan presentar en relación con los siguientes temas?: a. Conflictos de interés. b. Ejercicio de profesiones liberales y de cargos incompatibles con la función pública. c. Desempeño simultáneo de cargos públicos.
3.2	d. Compensaciones salariales adicionales a la retribución del régimen de derecho público. e. Aceptación de donaciones, obsequios y dádivas. f. Sustracción o uso indebido de recursos. g. Falsificación de registros. h. Favorecimiento ilícito. i. Tráfico de influencias.
3.3	¿En los últimos cinco años, la entidad se ha sometido a una auditoría de la gestión ética institucional, ya sea por parte de la propia administración, de la auditoría interna o de un sujeto externo?
3.4	¿La institución tiene los cinco componentes del SEVRI debidamente establecidos y en operación? (Sólo pueden contestar "NO APLICA" las instituciones de menor tamaño, que son las que tienen presupuestos iguales o inferiores a 600.000 unidades de desarrollo y menos de 30 funcionarios, incluyendo al jerarca y los titulares subordinados.)
3.5	¿La institución ejecutó, durante el año anterior o el actual, un ejercicio de valoración de los riesgos que concluyera con la documentación y comunicación de esos riesgos?
3.6	¿Con base en la valoración de riesgos, la entidad analizó los controles en operación para eliminar los que han perdido vigencia e implantar los que sean necesarios frente a la dinámica institucional?
3.7	¿La institución ha promulgado normativa interna respecto de la rendición de cauciones por parte de los funcionarios que la deban hacer?
3.8	¿La entidad ha emitido y divulgado normativa institucional sobre el traslado de recursos a sujetos privados o a fideicomisos, según corresponda? (Sólo puede contestar "NO APLICA" si la institución no realiza traslados de recursos según lo indicado.)
3.9	¿La máxima autoridad revisa o es informada por un agente interno, por lo menos una vez al año, de si se cumple oportunamente con las disposiciones giradas a la entidad en los informes de fiscalización emitidos por la Contraloría General de la República? (Sólo puede contestar "NO APLICA" si la institución no ha sido objeto de fiscalizaciones formales de la Contraloría General de la República en los últimos 5 años.)
3.10	¿La institución realizó durante el año anterior una autoevaluación del sistema de control interno?
3.11	¿Se formuló e implementó un plan de mejoras con base en los resultados de la autoevaluación del sistema de control interno ejecutada?
3.12	¿La institución cuenta con un manual de puestos o similar, debidamente oficializado y actualizado en los últimos 5 años, que identifique las responsabilidades de los funcionarios, así como las líneas de autoridad y reporte correspondientes?
3.13	¿La entidad ha efectuado en los últimos cinco años una revisión y adecuación de sus procesos para fortalecer su ejecución, eliminar los que han perdido vigencia e implantar los que sean necesarios frente a la dinámica institucional?
3.14	¿Existe en la institución algún procedimiento establecido para efectuar investigaciones internas para determinar la responsabilidad ante una eventual sentencia judicial?
3.15	¿Cuenta la institución con un registro o base de datos que contenga la información específica sobre las sentencias dictadas en sede judicial, que establezcan una condena patrimonial en contra de la Administración, así como las acciones emprendidas por la Administración para la determinación de responsabilidades sobre los funcionarios que han actuado con dolo o culpa grave en las conductas objeto de esas condenatorias?
3.16	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento general, las actas o los acuerdos del jerarca, según corresponda, a más tardar en el mes posterior a su firmeza?
3.17	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento general, los informes de la auditoría interna, a más tardar en el mes posterior a su conocimiento por el destinatario? (Sólo pueden contestar "NO APLICA" las instituciones que no cuenten con auditoría interna. Las demás deben contestar "SI" o "NO", a menos que aporten documentación que demuestre que están impedidas de realizar esta publicación; si no se aporta esa documentación, la respuesta se cambiará a "NO" y el puntaje será ajustado, previa comunicación al enlace.)

ANEXO 1 (continuación)

4 CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA	
4.1	¿Se ha establecido formalmente una proveeduría u otra unidad que asuma el proceso de contratación administrativa?
4.2	¿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 c. Aprobación interna de contratos d. Seguimiento de la ejecución de contratos
4.3	¿Están formalmente definidos los roles, las responsabilidades y la coordinación de los funcionarios asignados a las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?
4.4	¿Están formalmente definidos los plazos máximos que deben durar las diferentes actividades relacionadas con el proceso de contratación administrativa?
4.5	¿Se mantiene y actualiza un registro de proveedores?
4.6	¿Se incorporan en el registro de proveedores las inhabilitaciones para contratar, impuestas a proveedores determinados?
4.7	¿Se prepara un plan o programa anual de adquisiciones que contenga la información mínima requerida? (Si la institución está cubierta por el Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, responda con base en los requerimientos de ese Reglamento; si no lo está, considere como referencia mínima los requerimientos de ese Reglamento?)
4.8	¿La institución publica su plan de adquisiciones en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento público?
4.9	¿La institución incorpora en sus metodologías de evaluación de ofertas, una definición de los límites máximos y mínimos de los precios aceptables para los bienes y servicios que adquirirá? (Si la institución está sujeta al Reglamento de Contratación Administrativa, considere como referencia el artículo 30 de ese reglamento.)
4.10	¿La normativa interna en materia de contratación administrativa incluye regulaciones específicas sobre reajuste de precios?
4.11	¿La institución utiliza medios electrónicos (e-compras) que generen información que la ciudadanía pueda acceder, en relación con el avance de la ejecución del plan o programa de adquisiciones?
4.12	¿La institución realiza, al final del período correspondiente, una evaluación de la ejecución del plan de adquisiciones, su eficacia y su alineamiento con el plan estratégico?
4.13	¿Se prepara un plan de mejoras para el proceso de adquisiciones con base en los resultados de la evaluación?
4.14	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, la evaluación de la ejecución de su plan de adquisiciones?
4.15	¿Se digita de manera oportuna la información pertinente en el Sistema de Información de la Actividad Contractual (SIAC)?
5 PRESUPUESTO	
5.1	¿Existe vinculación entre el plan anual operativo y el presupuesto institucional en todas las fases del proceso plan-presupuesto?
5.2	¿Existe un manual de procedimientos que regule cada fase del proceso presupuestario, los plazos y los roles de los participantes?
5.3	¿Se publica en la página de Internet de la institución el presupuesto anual de la entidad, a más tardar en el mes posterior a su aprobación?
5.4	¿La institución ha establecido algún control que imposibilite el financiamiento de gastos corrientes con ingresos de capital?
5.5	¿La evaluación presupuestaria incluye el análisis de al menos los siguientes asuntos, de conformidad con el numeral 4.5.6, inciso b, de las "Normas Técnicas sobre Presupuesto Público": a. Comportamiento de la ejecución de los ingresos y gastos más importantes. b. Resultado de la ejecución presupuestaria parcial o final (superávit o déficit). c. Desviaciones de mayor relevancia que afecten los objetivos, las metas y los resultados esperados en el plan anual. d. Desempeño institucional y programático en términos de eficiencia, eficacia y economía. e. Situación económico-financiera global de la institución. f. Propuesta de medidas correctivas y acciones a seguir.
5.6	¿Se realiza, como parte de la evaluación presupuestaria, una valoración o un análisis individualizado de gasto para cada servicio que presta la institución?
5.7	¿Se discuten y valoran con el jerarca los resultados de los informes trimestrales de ejecución presupuestaria, dentro del mes posterior a su emisión?
5.8	¿Se verifica anualmente que la liquidación presupuestaria tenga correlación con la información de la contabilidad financiera patrimonial?
5.9	¿Se revisa por un tercero independiente la liquidación presupuestaria, en los términos señalados por el numeral 4.3.17 de las Normas técnicas sobre presupuestos públicos?

ANEXO 1 (continuación)

5.10	La institución incorpora la siguiente información en el SIPP en los plazos indicados: a. Informe semestral con corte al 30 de junio, con los resultados de la evaluación presupuestaria referida a la gestión física, a más tardar el 31 de julio. b. Informe semestral con corte al 31 de diciembre, con los resultados de la evaluación presupuestaria referida a la gestión física, a más tardar el 16 de febrero. c. Informes trimestrales (o semestrales para los fideicomisos) de la ejecución presupuestaria, dentro de los 15 días hábiles posteriores al vencimiento de cada trimestre (o semestre para los fideicomisos).
5.11	¿Existe vinculación de las metas con el presupuesto en el SIPP?
5.12	¿Se publica en la página de Internet el informe de evaluación presupuestaria del año anterior, que comprenda la ejecución presupuestaria y el grado de cumplimiento de metas y objetivos, a más tardar durante el primer trimestre del año en ejecución?
5.13	¿Existen mecanismos o disposiciones internas para regular el proceso de visado de gastos? (Sólo aplica para el Gobierno Central)
5.14	¿Existe un funcionario responsable del visado de gastos, según lo establece el artículo 11 del Reglamento sobre Visado de Gastos? (Sólo aplica para el Gobierno Central)
6	TECNOLOGÍAS DE LAS INFORMACIÓN
6.1	¿La institución ha establecido una estructura formal del departamento de TI, que contemple el establecimiento de los roles y las responsabilidades de sus funcionarios?
6.2	¿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?
6.3	¿La institución cuenta con un plan estratégico de tecnologías de información vigente que al menos cumpla los siguientes requisitos?: a. Describir la forma en que los objetivos estratégicos de TI están alineados con los objetivos estratégicos de la institución. b. Disponer de un mecanismo para evaluar el impacto de TI en los objetivos estratégicos de la institución. c. Incluir fuentes de financiamiento, estrategias de adquisiciones y un presupuesto que esté vinculado con el presupuesto institucional que se presenta ante la CGR.
6.4	¿La institución 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?
6.5	¿La institución cuenta con un modelo de plataforma tecnológica que defina los estándares, regulaciones y políticas para la adquisición, operación y administración de la capacidad tanto de hardware como de software de plataforma?
6.6	¿La institución cuenta con un modelo de aplicaciones (software) que defina los estándares para su desarrollo y/o adquisición?
6.7	¿La institución cuenta con un modelo de entrega de servicio de TI que defina los acuerdos de nivel de servicio con los usuarios?
6.8	¿Se ha oficializado en la institución un marco de gestión para la calidad de la información?
6.9	¿La institución cuenta con directrices (o políticas) orientadas a lo siguiente?: a. La identificación de información en soporte digital, gestionada por la institución, que deba ser compartida con otras instituciones o que deba ser del conocimiento de la ciudadanía en general b. La implementación de mecanismos tecnológicos para comunicar dicha información a sus destinatarios.
6.10	¿La institución ha oficializado lineamientos o políticas para la seguridad (tanto física como electrónica) de la información, así como procesos de administración y operación asociados a ellos, sustentados en un documento vinculado al Plan Estratégico de TI, que identifique al menos de manera general lo siguiente: a. Requerimientos de seguridad b. Amenazas c. Marco legal y regulatorio relacionado con seguridad de la información, que la entidad debe cumplir
6.11	¿La institución ha definido, oficializado y comunicado políticas y procedimientos de seguridad lógica?
6.12	¿Se han definido e implementado procedimientos para otorgar, limitar y revocar el acceso físico al centro de cómputo y a otras instalaciones que mantienen equipos e información sensibles?
6.13	¿Se aplican medidas de prevención, detección y corrección para proteger los sistemas contra software malicioso (virus, gusanos, spyware, correo basura, software fraudulento, etc.)?
6.14	¿Se aplican políticas oficializadas que garanticen que la solicitud, el establecimiento, la emisión, la suspensión, la modificación y el cierre de cuentas de usuario y de los privilegios relacionados se hagan efectivas por el administrador de cuentas de usuario de manera inmediata?
6.15	¿Existe un plan formal que asegure la continuidad de los servicios de tecnologías de información en la organización?
6.16	¿Las políticas de TI se comunican a todos los usuarios internos y externos relevantes?

ANEXO 1 (continuación)

7 SERVICIO AL USUARIO	
7.1	<p>¿La entidad ha definido, implementado y monitoreado las medidas pertinentes para dar cumplimiento, en lo que le corresponda, a los requerimientos de la Ley de Simplificación de Trámites, N° 8220? Específicamente:</p> <ol style="list-style-type: none">Presentación única de documentosPublicación de trámites y de la totalidad de sus requisitosPublicidad sobre estado de trámites
7.2	<p>¿La página de Internet de la institución contiene formularios y vínculos para realizar algún trámite en línea o para iniciarlo en el sitio y facilitar su posterior conclusión en las oficinas de la entidad?</p>
7.3	<p>¿La institución ha implementado mecanismos que le posibiliten la aceptación de documentos digitales mediante el uso de firma digital para la aceptación de trámites de los usuarios?</p>
7.4	<p>¿Se cumplen los plazos máximos establecidos para el trámite de los asuntos o la prestación de servicios, al menos en el 95% de los casos?</p>
7.5	<p>¿La institución ha colocado al menos un buzón de comentarios y sugerencias (u otro similar) en cada centro de atención, en algún lugar visible y de fácil acceso para quienes hacen uso de sus servicios?</p>
7.6	<p>¿La institución cuenta con una contraloría de servicios u otra unidad que realice al menos las siguientes actividades?:</p> <ol style="list-style-type: none">Proponer al jerarca los procedimientos y requisitos de recepción, tramitación, resolución y seguimiento de gestiones.Vigilar que se atiendan las gestiones de los usuarios y que se observe su derecho a recibir respuesta.Promover mejoras en los trámites y servicios.
7.7	<p>¿Se evalúa, por lo menos una vez al año, la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio que presta la institución, incluyendo el apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad?</p>
7.8	<p>¿Se desarrollan planes de mejora con base en los resultados de las evaluaciones de satisfacción de los usuarios?</p>
7.9	<p>¿La institución ha emitido y divulgado, con base en la Ley N.º 9097, una política sobre la atención del derecho de petición que contenga al menos lo siguiente?:</p> <ol style="list-style-type: none">Requisitos para solicitar información.Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes.Plazos de respuesta de las solicitudes de información.Proceso interno de trámite de solicitudes.
7.10	<p>¿La institución ha definido y divulgado los criterios de admisibilidad de las denuncias que se le presenten, incluyendo lo siguiente?:</p> <ol style="list-style-type: none">Explicación de cómo plantear una denunciaRequisitosInformación adicional
7.11	<p>¿Se garantiza expresamente y formalmente lo siguiente a los denunciantes, como parte de las regulaciones institucionales para la el tratamiento de denuncias?:</p> <ol style="list-style-type: none">La confidencialidad de la denuncia y del denunciante.El requerimiento de autorización del demandante para romper la confidencialidad, cuando proceda.Que no se tomarán represalias contra el denunciante.Que los efectos de cualquier represalia serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la aplicación de las sanciones pertinentes.
7.12	<p>¿Las regulaciones establecidas para el tratamiento de denuncias consideran lo siguiente?:</p> <ol style="list-style-type: none">Explicación de cómo se investigará la denunciaAseguramiento de la independencia del investigadorMedios para comunicar el avance de la investigación al denunciante, así como los resultados finalesMecanismos recursivos disponibles para el denunciante externoMecanismos de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo resuelto
7.13	<p>¿La página de Internet de la institución muestra la siguiente información?:</p> <ol style="list-style-type: none">Mapa del sitioUna sección con información general de la entidad ("Acerca de", "Quiénes somos" o similar).Datos actualizados de la entidad: localización física, teléfonos, fax, horarios de trabajo, nombre de los jefes y titulares subordinados.Normativa básica que regula la entidad, tal como normas de conformación y funcionamiento.Información sobre servicios actualesBoletines, noticias recientes o artículos de interésSección de "Preguntas frecuentes"Funcionalidad Web "Contáctenos"Información legal (p.e. términos de uso y políticas de privacidad)Mecanismo para que el usuario califique o retroalimente el sitio de Internet
8 RECURSOS HUMANOS	
8.1	<p>¿Se cuenta con políticas u otra normativa institucional, de conocimiento general, para el reclutamiento, la selección y promoción del personal? (No aplica a las entidades sujetas al Servicio Civil.)</p>

ANEXO 1 (continuación)

8.2	¿La página de Internet de la institución contiene la información sobre concursos actuales y vínculos para que los participantes envíen la documentación requerida y den seguimiento al avance de esos concursos?
8.3	¿La institución aplica mecanismos de verificación de los antecedentes judiciales y la inexistencia de eventuales incompatibilidades o inhabilitaciones de los aspirantes a plazas?
8.4	¿Existe en la entidad un programa de inducción para los nuevos empleados?
8.5	¿Se formula y ejecuta un programa anual de capacitación y desarrollo del personal?
8.6	¿Se tienen claramente definidos los procedimientos para la medición del desempeño?
8.7	¿Se evaluó en el periodo anterior por lo menos al 95% de los funcionarios?
8.8	¿La institución cuenta con medidas para fortalecer el desempeño, con base en los resultados de la evaluación respectiva?
8.9	¿El 100% de los empleados determinados por la unidad de recursos humanos presentó la declaración jurada de bienes en el plazo establecido por la ley?
8.10	¿En la entidad se aplica al menos una vez al año algún instrumento para medir el clima organizacional?
8.11	¿Se definen y ejecutan planes de mejora con base en los resultados de las mediciones del clima organizacional?
8.12	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, lo siguiente?: a. Información sobre plazas disponibles. b. Descripciones de todas las clases de puestos y sus requisitos. c. Índice salarial vigente en la institución. d. Estadísticas relacionadas con incapacidades, vacaciones y evaluación del personal
8.13	¿La institución publica en su página de Internet o por otros medios, para conocimiento del público en general, los atestados académicos y de experiencia de los puestos gerenciales y políticos?
8.14	¿Los informes de fin de gestión de los funcionarios que han dejado la entidad durante el año, fueron elaborados observando la normativa aplicable y se publicaron en la página de Internet de la institución a más tardar durante la semana posterior a la conclusión del servicio?
8.15	¿En la determinación y aplicación de los incrementos salariales por costo de vida se emplean mecanismos que consideren formalmente las estimaciones y supuestos de los ingresos del presupuesto anual?
8.16	¿La institución aplica políticas oficializadas para que el 100% de su personal disfrute de sus vacaciones anualmente, incluyendo un periodo de al menos tres días consecutivos en fechas diferentes a las de vacaciones colectivas?
8.17	¿La institución ejecuta un plan de sucesión para prever la dotación de funcionarios que sustituyan a quienes dejan la entidad?
9	INFORMACIÓN PRESUPUESTARIA (Año 2013)
9.1	Total Presupuesto Definitivo del año 2013
9.2	Suma de variaciones positivas en el gasto (modificaciones y presupuestos extraordinarios 2013)
9.3	Indique el número de total metas del Plan Anual Operativo del año 2013
9.4	Indique el total metas realizadas totalmente durante el año 2013
9.5	Indique el total metas realizadas parcialmente durante el año 2013
9.6	Indique el total metas NO realizadas durante el año 2013
9.7	Indique el porcentaje del presupuesto 2013 ligada a metas del plan institucional 2013
9.8	Total Presupuesto Ejecutado del año 2013
9.9	Total presupuesto inicial del año 2013
9.10	Monto presupuestado para el Plan de Adquisiciones del periodo 2013
9.11	Monto devengado del Plan de Adquisiciones del año 2013
9.12	Egreso Devengado del periodo 2013 Egreso Pagado del periodo 2013
9.13	Ingresos Percibidos del año 2013 Ingreso Efectivo del año 2013

ANEXO 1 (continuación)

9.14 Superávit Acumulado de periodos anteriores incorporado en el presupuesto 2013

10 OTROS DATOS

10.1 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).

10.2 Si esa institución aplicó el "Modelo de madurez del sistema de control interno institucional", digite la nota obtenida. De lo contrario, digite: "NO APLICA"

11 INFORMACION CONTABLE (Año 2012)

ACTIVO TOTAL

11.1 Activo Corriente

11.2 Otros Activos

11.3 Activo Fijo

PASIVO Y PATRIMONIO

11.4 PASIVO TOTAL

11.5 Pasivo Corriente

11.6 Otros Pasivos

11.7 Pasivo a Largo Plazo

PATRIMONIO

OTRAS CUENTAS

11.8 Superávit por Revaluación

11.9 Utilidad Neta

11.10 Disponibilidades

11.11 Gastos Administrativos

11.12 Utilidad Operacional Bruta

Fuente: IGI 2013.

ANEXO 2
INSTITUCIONES SEGÚN GRUPO DE ANÁLISIS DEL IGI 2013

Institución	Grupo	Presupuesto final 2013 según SIPP	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
Caja Costarricense de Seguro Social	A	2.641.780.875.914,75	81,20	93,33	61,54	68,75	100,00	58,33	87,50	92,31	82,35
Instituto Costarricense de Electricidad	A	1.999.690.006.500,00	85,98	85,71	92,31	93,33	84,62	60,00	93,75	84,62	84,62
Refinadora Costarricense de Petróleo	A	1.790.878.877.231,67	76,07	80,00	100,00	82,35	73,33	100,00	62,50	69,23	52,94
Ministerio de Educación Pública	A	1.739.517.000.000,00	71,88	60,00	-	68,75	92,31	50,00	81,25	84,62	64,29
Instituto Nacional de Seguros	A	925.323.722.000,00	90,83	69,23	100,00	100,00	93,33	100,00	93,75	91,67	81,25
Banco Nacional de Costa Rica	A	635.222.000.000,00	77,97	73,33	92,31	76,47	73,33	83,33	100,00	69,23	58,82
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	A	410.957.888.000,00	93,69	93,33	100,00	93,33	100,00	100,00	100,00	100,00	70,59
Banco de Costa Rica	A	343.609.609.920,65	90,60	100,00	92,31	81,25	73,33	100,00	100,00	100,00	82,35
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	A	317.931.000.000,00	90,29	86,67	-	88,24	86,67	90,91	93,75	84,62	100,00
Poder Judicial	A	314.425.000.000,00	81,42	78,57	72,73	94,12	93,33	90,00	75,00	76,92	70,59
Banco Central de Costa Rica	A	296.451.319.189,59	81,36	80,00	61,54	76,47	86,67	91,67	93,75	76,92	82,35
Consejo Nacional de Vialidad	A	295.743.287.981,00	62,93	46,67	61,54	52,94	64,29	100,00	87,50	38,46	56,25
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	A	288.644.590.175,00	83,62	92,86	92,31	88,24	73,33	58,33	93,75	83,33	82,35
Universidad de Costa Rica	A	272.645.426.169,17	82,20	86,67	92,31	76,47	66,67	91,67	93,75	76,92	76,47
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	A	268.250.000.000,00	77,78	60,00	100,00	75,00	100,00	78,57	81,25	92,31	58,82
Ministerio de Salud	A	226.076.000.000,00	48,74	60,00	15,38	58,82	86,67	21,43	31,25	46,15	62,50
Banco Hipotecario de la Vivienda	A	215.948.252.320,79	75,42	100,00	100,00	87,50	53,33	64,29	81,25	53,85	64,71
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública (1)	A	200.660.000.000,00	85,86	86,67	100,00	93,75	90,91	50,00	81,25	84,62	100,00
Junta de Protección Social	A	187.168.897.000,00	39,32	28,57	38,46	58,82	26,67	50,00	12,50	53,85	47,06
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	A	159.686.074.041,53	66,95	60,00	76,92	62,50	80,00	76,92	93,75	53,85	35,29
Instituto Mixto de Ayuda Social	A	150.667.046.382,24	72,03	60,00	61,54	82,35	80,00	91,67	93,75	46,15	58,82
Universidad Nacional	A	120.370.446.027,82	98,31	100,00	92,31	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Promedio Grupo A		627.347.605.402,46	77,93	76,44	72,89	79,98	80,85	77,60	83,24	75,09	71,47
Ministerio de Justicia y Paz	B	98.693.000.000,00	48,70	60,00	53,85	29,41	58,33	64,29	25,00	61,54	46,67
Ministerio de Hacienda	B	98.435.000.000,00	72,17	73,33	50,00	76,47	80,00	75,00	62,50	84,62	73,33
Instituto Nacional de Aprendizaje	B	95.477.303.455,00	91,38	100,00	84,62	93,75	93,33	100,00	93,75	61,54	100,00
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	B	79.797.358.491,30	40,52	46,67	38,46	25,00	71,43	58,33	43,75	23,08	23,53
Instituto Tecnológico de Costa Rica	B	79.015.750.508,70	62,39	92,86	46,15	88,24	40,00	58,33	56,25	23,08	82,35
Banco Crédito Agrícola de Cartago	B	73.710.000.000,00	77,19	86,67	90,00	81,25	73,33	75,00	93,75	53,85	64,71
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	B	68.741.480.717,92	70,69	78,57	53,85	62,50	60,00	91,67	87,50	69,23	64,71
Universidad Estatal a Distancia	B	66.784.312.403,00	40,52	53,33	7,69	68,75	71,43	50,00	6,25	23,08	41,18
Junta Administradora del Servicio Eléctrico de Cartago	B	64.392.487.158,74	72,65	80,00	76,92	75,00	60,00	66,67	93,75	61,54	64,71
Consejo Nacional de Producción	B	61.215.333.300,00	66,10	73,33	61,54	58,82	66,67	83,33	81,25	38,46	64,71
Tribunal Supremo de Elecciones	B	59.964.000.000,00	86,84	92,86	91,67	93,75	78,57	91,67	93,75	61,54	88,24
Fondo Nacional de Becas	B	43.522.899.542,00	48,25	66,67	9,09	52,94	76,92	25,00	87,50	38,46	17,65
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	B	41.581.883.882,00	75,42	93,33	92,31	64,71	66,67	75,00	75,00	53,85	82,35
Instituto de Desarrollo Rural	B	40.170.277.558,45	86,73	86,67	100,00	86,67	100,00	83,33	87,50	69,23	82,35

ANEXO 2 (Continuación)

Institución	Grupo	Presupuesto final 2013 según SIPP	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
Ministerio de Agricultura y Ganadería	B	39.281.000.000,00	65,26	60,00	100,00	82,35	100,00	70,00	43,75	53,85	57,14
Ministerio de Ambiente y Energía	B	38.693.000.000,00	65,42	86,67	-	70,59	86,67	57,14	12,50	61,54	82,35
Junta Administrativa del Registro Nacional	B	38.407.899.748,53	77,12	73,33	76,92	76,47	80,00	91,67	93,75	76,92	52,94
Patronato Nacional de la Infancia	B	37.805.653.630,91	72,03	60,00	76,92	58,82	100,00	75,00	100,00	46,15	58,82
Instituto Costarricense de Turismo	B	37.431.598.488,12	76,92	93,33	69,23	87,50	73,33	75,00	87,50	61,54	64,71
Ministerio de Cultura y Juventud	B	37.273.000.000,00	61,17	40,00	83,33	53,33	63,64	83,33	93,75	23,08	60,00
Radiográfica Costarricense	B	36.365.996.000,00	73,68	64,29	76,92	75,00	92,31	83,33	93,75	53,85	52,94
Universidad Técnica Nacional	B	33.646.052.384,68	68,10	60,00	84,62	80,00	80,00	91,67	56,25	46,15	52,94
Asamblea Legislativa	B	30.825.000.000,00	73,50	93,33	63,64	75,00	86,67	50,00	43,75	84,62	88,24
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	B	30.025.634.932,87	24,35	60,00	7,69	17,65	46,15	21,43	12,50	7,69	21,43
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	B	29.073.957.355,00	93,22	100,00	92,31	94,12	80,00	100,00	100,00	84,62	94,12
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	B	28.277.243.000,00	76,92	92,86	84,62	70,59	93,33	83,33	56,25	53,85	82,35
Dirección General de Aviación Civil	B	25.454.804.718,00	71,30	86,67	84,62	56,25	73,33	83,33	56,25	69,23	66,67
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	B	25.138.000.000,00	77,45	73,33	-	87,50	73,33	100,00	56,25	69,23	88,24
Promedio Grupo B		51.399.997.402,69	68,43	76,00	62,75	69,37	75,91	73,67	67,63	54,12	64,98
Ministerio de la Presidencia (2)	C	24.899.000.000,00	80,21	83,33	-	76,47	100,00	72,73	81,25	61,54	86,67
Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	C	24.047.010.526,00	87,29	93,33	84,62	82,35	93,33	83,33	75,00	84,62	100,00
Consejo de Seguridad Vital	C	21.897.634.621,12	79,49	86,67	84,62	82,35	80,00	100,00	81,25	38,46	81,25
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación	C	21.109.178.040,78	50,00	46,67	45,45	29,41	80,00	41,67	31,25	61,54	64,71
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional	C	20.330.010.337,22	98,21	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Superintendencia de Telecomunicaciones	C	19.804.452.321,12	68,70	80,00	70,00	64,71	73,33	83,33	62,50	53,85	64,71
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	C	19.417.996.450,00	78,81	80,00	84,62	70,59	73,33	100,00	93,75	92,31	47,06
Contraloría General de la República	C	19.036.000.000,00	73,73	73,33	61,54	80,00	73,33	100,00	56,25	69,23	76,47
Correos de Costa Rica	C	16.680.754.000,00	52,59	35,71	61,54	56,25	60,00	83,33	56,25	38,46	35,29
BN Vital - Operadora de Pensiones Complementarias, S.A.	C	15.576.786.486,89	75,22	71,43	100,00	80,00	53,33	66,67	93,75	75,00	62,50
INSurance Servicios S.A.	C	15.353.755.466,31	63,79	50,00	61,54	75,00	60,00	58,33	62,50	53,85	82,35
Servicio Fitosanitario del Estado	C	14.836.820.000,00	50,00	53,33	30,77	43,75	53,33	50,00	75,00	38,46	50,00
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	C	14.454.630.064,39	92,24	93,33	84,62	100,00	100,00	81,82	93,75	100,00	82,35
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular	C	14.143.848.100,76	87,93	85,71	92,31	87,50	93,33	75,00	100,00	84,62	82,35
Consejo Nacional de Concesiones	C	13.693.734.068,69	72,17	93,33	77,78	76,47	86,67	92,31	37,50	84,62	41,18
Consejo Nacional de Rectores	C	12.997.890.576,31	53,39	46,67	61,54	70,59	66,67	83,33	50,00	23,08	29,41
Servicio Nacional de Salud Animal	C	12.791.098.872,98	84,16	100,00	66,67	75,00	-	83,33	87,50	84,62	88,24
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	C	12.639.405.049,55	51,72	53,33	53,85	41,18	61,54	57,14	43,75	46,15	60,00
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	C	12.536.582.797,71	50,85	86,67	61,54	58,82	60,00	58,33	-	38,46	47,06
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	C	12.093.996.968,76	48,70	60,00	33,33	18,75	66,67	83,33	60,00	30,77	41,18
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones	C	11.787.000.000,00	71,88	80,00	-	46,67	80,00	81,82	93,75	53,85	68,75
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	C	11.264.000.000,00	80,23	86,67	-	50,00	80,00	100,00	81,25	100,00	92,31
Superintendencia General de Entidades Financieras	C	11.013.072.950,62	83,53	80,00	-	73,33	-	100,00	100,00	76,92	75,00
Dirección General de Migración y Extranjería (3)	C	10.749.170.000,00	63,56	73,33	30,77	76,47	100,00	50,00	81,25	38,46	47,06
Instituto Nacional de las Mujeres	C	10.493.009.400,00	75,65	86,67	63,64	88,24	64,29	83,33	75,00	61,54	76,47
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (3)	C	10.009.024.780,00	80,36	73,33	72,73	81,25	78,57	70,00	93,75	100,00	70,59

ANEXO 2 (Continuación)

Institución	Grupo	Presupuesto final 2013 según SPP	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
Promedio Grupo C											
Instituto Nacional de Estadística y Censos	D	15.525.225.456,89	71,32	75,11	57,06	68,42	70,68	78,43	71,78	64,72	67,42
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	D	9.483.015.986,00	42,24	60,00	30,77	25,00	57,14	58,33	12,50	38,46	58,82
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias	D	9.434.449.904,81	31,53	20,00	30,77	37,50	44,44	25,00	12,50	46,15	41,18
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	D	9.253.237.880,42	61,39	86,67	58,33	52,94	-	50,00	62,50	61,54	56,25
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	D	9.100.000.000,00	92,16	100,00	-	88,24	100,00	100,00	93,75	100,00	100,00
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento	D	8.407.378.708,66	84,96	85,71	90,91	81,25	80,00	83,33	93,75	100,00	70,59
BCR Valores - Puesto de Bolsa	D	7.519.705.154,21	59,83	80,00	38,46	68,75	73,33	75,00	25,00	53,85	64,71
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas	D	7.496.745.907,01	86,84	86,67	100,00	86,67	66,67	83,33	100,00	84,62	88,24
BCR - Operadora de Pensiones Complementarias	D	7.300.965.424,58	27,97	46,67	23,08	41,18	46,67	50,00	-	7,69	11,76
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	D	7.010.440.000,00	79,07	86,67	90,00	75,00	73,33	75,00	100,00	38,46	82,35
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	D	6.760.505.339,12	73,33	66,67	76,92	76,47	66,67	85,71	100,00	84,62	35,29
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	D	6.738.857.669,51	91,96	92,86	100,00	86,67	92,86	75,00	100,00	100,00	88,24
Instituto Costarricense sobre Drogas	D	6.521.000.000,00	58,93	46,67	100,00	81,25	60,00	21,43	62,50	30,77	82,35
BCR - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	D	5.871.661.300,00	74,14	80,00	61,54	66,67	80,00	58,33	68,75	84,62	88,24
Junta Administrativa de la Imprenta Nacional	D	5.746.024.640,00	88,70	100,00	100,00	80,00	71,43	75,00	100,00	100,00	82,35
Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural	D	5.709.501.359,70	73,28	93,33	76,92	66,67	66,67	66,67	87,50	92,31	41,18
Superintendencia General de Valores	D	5.461.494.571,22	41,38	60,00	38,46	33,33	60,00	50,00	12,50	15,38	58,82
Corporación Bananera Nacional S.A. (3)	D	5.319.257.110,98	80,43	53,33	-	93,33	100,00	83,33	100,00	76,92	70,59
Ministerio de Comercio Exterior	D	5.264.175.869,26	71,30	60,00	90,91	68,75	73,33	75,00	68,75	53,85	82,35
Instituto Meteorológico Nacional	D	5.126.861.000,00	88,60	93,33	100,00	82,35	100,00	83,33	93,33	76,92	82,35
Defensoría de los Habitantes de la República	E	5.119.335.169,73	78,26	78,57	92,31	80,00	60,00	75,00	100,00	76,92	64,71
Superintendencia de Pensiones	E	5.034.000.000,00	95,65	86,67	-	100,00	100,00	100,00	93,33	100,00	92,86
Tribunal Registral Administrativo	E	5.026.948.610,21	42,05	53,33	-	13,33	-	50,00	56,25	38,46	41,18
Promedio Grupo D											
Instituto del Café de Costa Rica (3)	E	6.759.343.709,34	69,23	73,51	59,06	67,52	66,93	68,13	70,13	64,69	67,47
Dirección General de Pesca y Acuicultura	E	4.876.000.000,00	79,28	85,71	91,67	53,33	86,67	77,78	81,25	92,31	70,59
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.595.242.649,81	84,09	80,00	-	80,00	-	83,33	100,00	84,62	76,47
Centro Nacional de la Música	E	4.460.575.810,51	89,19	100,00	61,54	100,00	100,00	100,00	100,00	61,54	87,50
Teatro Popular Melico Salazar	E	4.359.221.549,68	71,93	64,29	92,31	68,75	80,00	80,00	56,25	69,23	70,59
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.312.225.425,96	39,32	40,00	30,77	18,75	80,00	66,67	37,50	23,08	23,53
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.243.302.094,00	91,36	100,00	-	92,86	100,00	100,00	81,25	76,92	100,00
Centro Nacional de la Música	E	4.127.319.390,00	71,82	50,00	100,00	73,33	78,57	75,00	86,67	53,85	64,71
Servicio de Emergencias 911 (3)	E	4.117.865.303,63	77,68	60,00	100,00	73,33	76,92	75,00	100,00	76,92	64,71
Teatro Popular Melico Salazar	E	4.072.050.750,00	39,50	40,00	46,15	37,50	73,33	78,57	-	-	41,18
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.071.174.000,00	38,61	28,57	-	40,00	57,14	-	75,00	46,15	17,65
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.056.097.217,00	52,83	20,00	50,00	46,67	93,33	41,67	50,00	69,23	50,00
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	4.012.843.998,35	50,88	80,00	58,33	35,29	78,57	45,45	12,50	53,85	50,00
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.935.135.141,00	67,26	80,00	63,64	53,33	64,29	91,67	31,25	61,54	94,12
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.934.350.579,83	60,17	66,67	38,46	52,94	60,00	66,67	81,25	61,54	52,94
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.680.462.589,07	66,35	80,00	45,45	61,54	100,00	58,33	87,50	46,15	53,33
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.428.200.000,00	79,65	86,67	100,00	81,25	100,00	83,33	87,50	50,00	52,94
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.318.697.464,52	90,70	80,00	-	93,33	-	90,00	100,00	84,62	94,12
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.270.886.080,00	47,27	53,33	77,78	37,50	80,00	66,67	6,25	7,69	64,29
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	E	3.138.202.716,00	79,82	100,00	84,62	75,00	100,00	66,67	62,50	69,23	82,35

ANEXO 2 (Continuación)

Institución	Grupo	Presupuesto final 2013 según SPP	IGI	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
Teatro Nacional	E	3.101.475.709,90	24,55	33,33	15,38	20,00	33,33	50,00	6,25	23,08	21,43
Consejo de Transporte Público	E	2.907.461.058,78	58,77	26,67	76,92	62,50	61,54	92,86	62,50	46,15	42,86
BCR - Corredora de Seguros	E	2.783.717.429,00	84,48	86,67	92,31	80,00	73,33	75,00	100,00	84,62	82,35
Dirección General del Archivo Nacional	E	2.512.641.867,75	82,14	66,67	84,62	71,43	78,57	100,00	93,75	84,62	80,00
Museo de Arte Costarricense	E	2.365.408.158,59	59,46	73,33	53,85	26,67	73,33	75,00	75,00	30,77	66,67
Colegio Universitario de Limón	E	2.356.014.170,25	60,00	93,33	46,15	25,00	64,29	58,33	73,33	69,23	52,94
Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven	E	2.197.948.740,23	59,41	66,67	30,77	57,14	73,33	64,29	-	61,54	58,82
Popular Sociedades Administradora de Fondos de Inversión	E	1.693.468.019,06	80,87	78,57	100,00	80,00	80,00	83,33	93,75	61,54	70,59
INS Inversiones - Sociedad Administradora de Fondos	E	1.674.728.053,46	75,44	66,67	100,00	66,67	84,62	75,00	93,75	69,23	52,94
Secretaría Técnica Nacional Ambiental (3)	E	1.646.340.000,00	39,02	66,67	-	53,33	-	18,18	33,33	30,77	23,08
Colegio de San Luis Gonzaga	E	1.546.371.219,66	58,82	60,00	53,85	28,57	80,00	83,33	100,00	30,77	64,71
Laboratorio Costarricense de Metrología	E	1.537.408.000,00	45,95	53,33	18,18	26,67	53,85	58,33	33,33	76,92	47,06
BN - Corredora de Seguros S.A.	E	1.480.780.901,00	46,36	42,86	76,92	57,14	30,77	33,33	43,75	16,67	62,50
Centro Costarricense de Producción Cinematográfica	E	1.456.784.479,00	63,04	86,67	84,62	71,43	87,50	61,54	100,00	23,08	33,33
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero	E	1.246.400.893,15	70,00	66,67	-	80,00	-	100,00	-	36,36	64,71
Promedio Grupo E		3.132.847.101,74	64,29	66,57	55,13	58,27	67,16	69,86	63,10	53,94	59,85
Corporación Ganadera (3)	F	834.303.836,00	30,61	21,43	69,23	26,67	40,00	36,36	-	-	23,53
Consejo Nacional de Cooperativas (3)	F	804.280.508,00	61,82	85,71	84,62	75,00	46,15	77,78	12,50	25,00	88,24
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría	F	682.323.984,06	58,54	66,67	75,00	30,77	-	91,67	-	53,85	41,18
Bancredito Sociedad de Seguros S.A.	F	628.226.334,98	85,71	93,33	100,00	92,86	86,67	83,33	100,00	76,92	56,25
Editorial Costa Rica	F	592.769.466,00	65,26	73,33	66,67	42,86	91,67	83,33	-	61,54	47,06
Parque Marino del Pacífico (3)	F	553.174.576,00	81,44	86,67	76,92	73,33	100,00	75,00	-	76,92	82,35
Dirección de Geología y Minas	F	552.427.913,00	43,00	73,33	15,38	26,67	53,85	57,14	25,00	38,46	38,46
Oficina Nacional de Semillas	F	547.768.000,00	33,62	46,67	38,46	37,50	38,46	42,86	13,33	23,08	29,41
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	F	542.791.953,79	32,76	93,33	58,33	6,25	40,00	41,67	-	15,38	17,65
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago	F	466.140.000,00	72,07	57,14	100,00	78,57	73,33	75,00	93,75	76,92	35,29
Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	F	327.880.063,00	71,25	80,00	61,54	46,15	-	83,33	-	100,00	57,14
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	F	309.301.419,62	37,93	46,67	53,85	23,08	66,67	41,67	100,00	30,77	23,53
Museo Dr. Rafael Angel Calderón Guardia (3)	F	254.869.564,00	63,64	80,00	80,00	23,08	-	91,67	-	61,54	50,00
Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L. (3)	F	245.876.735,00	51,76	73,33	76,92	14,29	100,00	83,33	-	61,54	11,76
Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad	F	239.988.064,00	41,10	53,33	-	14,29	-	71,43	-	30,77	35,29
Consejo de Salud Ocupacional	F	231.572.160,00	28,57	20,00	-	30,77	-	50,00	-	23,08	23,53
Depósito Agrícola de Cartago	F	222.078.000,00	72,07	57,14	100,00	78,57	73,33	75,00	93,75	76,92	35,29
Junta Administrativa del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	F	192.276.450,00	25,77	26,67	41,67	7,69	13,33	66,67	-	15,38	17,65
Oficina Nacional Forestal (3)	F	190.305.474,00	40,82	46,67	83,33	53,85	60,00	-	100,00	7,69	29,41
Junta Administrativa de Cementerios de Goicoechea	F	178.499.129,67	75,26	86,67	76,92	84,62	85,71	75,00	-	53,85	64,71
Patronato Nacional Ciegos	F	138.769.000,00	25,00	13,33	46,15	20,00	26,67	41,67	8,33	30,77	17,65
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	F	113.509.440,00	28,13	40,00	18,18	-	20,00	58,33	-	46,15	17,65
Academia Nacional de Ciencias	F	92.147.000,00	48,89	40,00	84,62	41,67	25,00	75,00	-	23,08	47,06
Servicio Nacional de Guardacostas (4)	F	72.665.718,00	43,70	53,33	7,69	56,25	53,33	35,71	75,00	33,08	35,29
Promedio Grupo F		363.157.791,56	51,70	59,52	56,62	42,64	43,77	63,02	28,12	43,77	40,02
Promedio general		66,79	70,90	60,08	63,78	67,46	71,71	63,58	58,61	61,56	

(1) Presupuesto del Ministerio de Seguridad Pública.

(2) Presupuestos conjuntos del Ministerio de la Presidencia y de la Presidencia de la República.

(3) Presupuesto reportado por la institución; no se localiza información en el SPP.

(4) Presupuesto del Fondo Específico del Servicio Nacional de Guardacostas.

ANEXO 3
RESULTADOS GENERALES DEL IGI 2013

Institución	IGI		Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje							
Universidad Nacional	1	98,31	92,31	100,00	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional	2	98,21	100,00	93,75	100,00	100,00	100,00	92,31	100,00
Ministerio de Comercio Exterior	3	95,65	0,00	100,00	100,00	100,00	93,33	100,00	92,86
Compañía Nacional de Fuerza y Luz	4	93,69	100,00	93,33	100,00	100,00	100,00	100,00	70,59
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo	5	93,22	92,31	94,12	80,00	100,00	100,00	84,62	94,12
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos	6	92,24	84,62	100,00	100,00	81,82	93,75	100,00	82,35
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica	7	92,16	0,00	88,24	100,00	100,00	93,75	61,54	100,00
BN Valores - Puesto de Bolsa, S.A.	8	91,96	100,00	86,67	92,86	75,00	100,00	100,00	88,24
Instituto Nacional de Aprendizaje	9	91,38	84,62	93,75	93,33	100,00	93,75	61,54	100,00
Dirección General de Servicio Civil	10	91,36	0,00	92,86	100,00	100,00	81,25	76,92	100,00
Instituto Nacional de Seguros	11	90,83	100,00	100,00	93,33	100,00	93,75	91,67	81,25
Superintendencia General de Seguros	12	90,70	0,00	93,33	0,00	90,00	100,00	84,62	94,12
Banco de Costa Rica	13	90,60	92,31	81,25	73,33	100,00	100,00	100,00	82,35
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	14	90,29	0,00	88,24	86,67	90,91	93,75	84,62	100,00
Tribunal Registral Administrativo	15	89,19	61,54	100,00	100,00	100,00	100,00	61,54	87,50
BCR - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	16	88,70	100,00	80,00	71,43	75,00	100,00	100,00	82,35
Corporación Bananera Nacional S.A.	17	88,60	100,00	82,35	100,00	83,33	93,33	76,92	82,35
Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular	18	87,93	92,31	87,50	93,33	75,00	100,00	84,62	82,35
Fondo Nacional de Financiamiento Forestal	19	87,29	93,33	82,35	93,33	83,33	75,00	84,62	100,00
BCR Valores - Puesto de Bolsa	20	86,84	100,00	86,67	66,67	83,33	100,00	84,62	88,24
Tribunal Supremo de Elecciones	21	86,84	91,67	93,75	78,57	91,67	93,75	61,54	88,24
Instituto de Desarrollo Rural	22	86,73	100,00	86,67	100,00	83,33	87,50	69,23	82,35
Instituto Costarricense de Electricidad	23	85,98	92,31	93,33	84,62	60,00	93,75	84,62	84,62
Ministerio de Gobernación, Policía y Seguridad Pública	24	85,86	100,00	93,75	90,91	50,00	81,25	84,62	100,00
Bancrédito Sociedad de Seguros S.A.	25	85,71	100,00	92,86	86,67	83,33	100,00	76,92	56,25
Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.	26	84,96	90,91	81,25	80,00	83,33	93,75	100,00	70,59
BCR - Corredora de Seguros	27	84,48	86,67	80,00	73,33	75,00	100,00	84,62	82,35
Servicio Nacional de Salud Animal	28	84,16	100,00	75,00	0,00	83,33	87,50	84,62	88,24
Superintendencia de Pensiones	29	84,09	0,00	80,00	0,00	83,33	100,00	84,62	76,47
Banco Popular y de Desarrollo Comunal	30	83,62	92,86	88,24	73,33	58,33	93,75	83,33	82,35
Superintendencia General de Entidades Financieras	31	83,53	0,00	73,33	0,00	100,00	100,00	76,92	75,00
Universidad de Costa Rica	32	82,20	86,67	76,47	66,67	91,67	93,75	76,92	76,47
Dirección General del Archivo Nacional	33	82,14	66,67	71,43	78,57	100,00	93,75	84,62	80,00
Parque Marino del Pacífico	34	81,44	86,67	73,33	100,00	75,00	0,00	76,92	82,35
Poder Judicial	35	81,42	72,73	94,12	93,33	90,00	75,00	76,92	70,59
Banco Central de Costa Rica	36	81,36	61,54	76,47	86,67	91,67	93,75	76,92	82,35
Caja Costarricense de Seguro Social	37	81,20	61,54	68,75	100,00	58,33	87,50	92,31	82,35
Popular Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	38	80,87	100,00	80,00	80,00	83,33	93,75	61,54	70,59

ANEXO 3 (Continuación)

Institución	IGI		Puntaje	Planificación	Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje									
Superintendencia General de Valores	39	80,43	53,33	0,00	93,33	100,00	83,33	100,00	76,92	70,59	
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica	40	80,36	73,33	72,73	81,25	78,57	70,00	93,75	100,00	70,59	
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	41	80,23	86,67	0,00	50,00	80,00	100,00	81,25	100,00	92,31	
Ministerio de la Presidencia	42	80,21	83,33	0,00	76,47	100,00	72,73	81,25	61,54	86,67	
Corporación Arrocera Nacional	43	79,82	100,00	84,62	75,00	100,00	66,67	62,50	69,23	82,35	
Popular Sociedad Agencia de Seguros	44	79,65	86,67	100,00	81,25	100,00	83,33	87,50	50,00	52,94	
Consejo de Seguridad Vial	45	79,49	86,67	84,62	82,35	80,00	100,00	81,25	38,46	81,25	
Defensoría de los Habitantes de la República	46	79,28	85,71	91,67	53,33	86,67	77,78	81,25	92,31	70,59	
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación	47	78,81	80,00	84,62	70,59	73,33	100,00	93,75	92,31	47,06	
BN - Sociedad Administradora de Fondos de Inversión	48	78,26	78,57	92,31	80,00	60,00	75,00	100,00	76,92	64,71	
BCR - Operadora de Pensiones Complementarias	49	78,07	86,67	90,00	75,00	73,33	75,00	100,00	38,46	82,35	
Banco Nacional de Costa Rica	50	77,97	73,33	92,31	76,47	73,33	83,33	100,00	69,23	58,82	
Ministerio de Obras Públicas y Transportes	51	77,78	60,00	100,00	75,00	100,00	78,57	81,25	92,31	58,82	
INS Valores - Puesto de Bolsa S.A.	52	77,68	60,00	100,00	73,33	76,92	75,00	100,00	76,92	64,71	
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	53	77,45	73,33	0,00	87,50	73,33	100,00	56,25	69,23	88,24	
Banco Crédito Agrícola de Cartago	54	77,19	86,67	90,00	81,25	73,33	75,00	93,75	53,85	64,71	
Junta Administrativa del Registro Nacional	55	77,12	73,33	76,92	76,47	80,00	91,67	93,75	76,92	52,94	
Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	56	76,92	92,86	84,62	70,59	93,33	83,33	56,25	53,85	82,35	
Instituto Costarricense de Turismo	57	76,92	93,33	69,23	87,50	73,33	75,00	87,50	61,54	64,71	
Refinadora Costarricense de Petróleo	58	76,07	80,00	100,00	82,35	73,33	100,00	62,50	69,23	52,94	
Instituto Nacional de las Mujeres	59	75,65	86,67	63,64	88,24	64,29	83,33	75,00	61,54	76,47	
INS Inversiones - Sociedad Administradora de Fondos	60	75,44	66,67	100,00	66,67	84,62	75,00	93,75	69,23	52,94	
Banco Hipotecario de la Vivienda	61	75,42	100,00	100,00	87,50	53,33	64,29	81,25	53,85	64,71	
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	62	75,42	93,33	92,31	64,71	66,67	75,00	75,00	53,85	82,35	
Junta Administrativa de Cementerios de Goicoechea	63	75,26	86,67	76,92	84,62	85,71	75,00	0,00	53,85	64,71	
BN Vital - Operadora de Pensiones Complementarias, S.A.	64	75,22	71,43	100,00	80,00	53,33	66,67	93,75	75,00	62,50	
Instituto Costarricense sobre Drogas	65	74,14	80,00	61,54	66,67	80,00	58,33	68,75	84,62	88,24	
Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada	66	73,81	73,33	0,00	81,25	0,00	62,50	81,25	61,54	75,00	
Contraloría General de la República	67	73,73	73,33	61,54	80,00	73,33	100,00	56,25	69,23	76,47	
Radiográfica Costarricense	68	73,68	64,29	76,92	75,00	92,31	83,33	93,75	53,85	52,94	
Asamblea Legislativa	69	73,50	93,33	63,64	75,00	86,67	50,00	43,75	84,62	88,24	
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico	70	73,33	66,67	76,92	76,47	66,67	85,71	100,00	84,62	35,29	
Junta Administrativa de la Imprenta Nacional	71	73,28	93,33	76,92	66,67	66,67	66,67	87,50	92,31	41,18	
Junta Administradora del Servicio Eléctrico de Cartago	72	72,65	80,00	76,92	75,00	60,00	66,67	93,75	61,54	64,71	
Consejo Nacional de Concesiones	73	72,17	93,33	77,78	76,47	86,67	92,31	37,50	84,62	41,18	
Ministerio de Hacienda	74	72,07	73,33	50,00	76,47	80,00	75,00	62,50	84,62	73,33	
Almacén Fiscal Agrícola de Cartago	75	72,07	57,14	100,00	78,57	73,33	75,00	93,75	76,92	35,29	
Depósito Agrícola de Cartago	76	72,07	57,14	100,00	78,57	73,33	75,00	93,75	76,92	35,29	
Instituto Mixto de Ayuda Social	77	72,03	60,00	61,54	82,35	80,00	91,67	93,75	46,15	58,82	
Patronato Nacional de la Infancia	78	72,03	60,00	76,92	58,82	100,00	75,00	100,00	46,15	58,82	
Instituto del Café de Costa Rica	79	71,93	64,29	92,31	68,75	80,00	80,00	56,25	69,23	70,59	
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones	80	71,88	80,00	0,00	46,67	80,00	81,82	93,75	53,85	68,75	

ANEXO 3 (Continuación)

Institución	IGI		Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje							
Ministerio de Educación Pública	81	71,88	0,00	68,75	92,31	50,00	81,25	84,62	64,29
Operadora de Pensiones Complementarias de la CCSS	82	71,82	100,00	73,33	78,57	75,00	86,67	53,85	64,71
Dirección General de Aviación Civil	83	71,30	86,67	56,25	73,33	83,33	56,25	69,23	66,67
Programa Integral de Mercado Agropecuario	84	71,30	60,00	68,75	73,33	75,00	68,75	53,85	82,35
Museo de Arte y Diseño Contemporáneo	85	71,25	61,54	46,15	0,00	83,33	0,00	100,00	57,14
Empresa de Servicios Públicos de Heredia	86	70,69	53,85	62,50	60,00	91,67	87,50	69,23	64,71
Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero	87	70,00	0,00	80,00	0,00	100,00	0,00	36,36	64,71
Superintendencia de Telecomunicaciones	88	68,70	70,00	64,71	73,33	83,33	62,50	53,85	64,71
Universidad Técnica Nacional	89	68,10	84,62	80,00	80,00	91,67	56,25	46,15	52,94
Colegio Universitario de Cartago	90	67,26	63,64	53,33	64,29	91,67	31,25	61,54	94,12
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados	91	66,95	76,92	62,50	80,00	76,92	93,75	53,85	35,29
Museo Nacional de Costa Rica	92	66,35	45,45	61,54	100,00	58,33	87,50	46,15	53,33
Consejo Nacional de Producción	93	66,10	61,54	58,82	66,67	83,33	81,25	38,46	64,71
Ministerio de Ambiente y Energía	94	65,42	0,00	70,59	86,67	57,14	12,50	61,54	82,35
Editorial Costa Rica	95	65,26	66,67	42,86	91,67	83,33	0,00	61,54	47,06
Ministerio de Agricultura y Ganadería	96	65,26	100,00	82,35	100,00	70,00	43,75	53,85	57,14
INSURANCE Servicios S.A.	97	63,79	50,00	75,00	60,00	58,33	62,50	53,85	82,35
Museo Dr. Rafael Angel Calderón Guardia	98	63,64	80,00	23,08	0,00	91,67	0,00	61,54	50,00
Dirección General de Migración y Extranjería	99	63,56	30,77	76,47	100,00	50,00	81,25	38,46	47,06
Centro Costarricense de Producción Cinematográfica	100	63,04	84,62	71,43	87,50	61,54	100,00	23,08	33,33
Consejo Nacional de Vialidad	101	62,93	46,67	52,94	64,29	100,00	87,50	38,46	56,25
Instituto Tecnológico de Costa Rica	102	62,39	92,86	88,24	40,00	58,33	56,25	23,08	82,35
Consejo Nacional de Cooperativas	103	61,82	84,62	75,00	46,15	77,78	12,50	25,00	88,24
Comisión Nacional de Prevención de Riesgos y Atención de Emergencias	104	61,39	58,33	52,94	0,00	50,00	62,50	61,54	56,25
Ministerio de Cultura y Juventud	105	61,17	40,00	53,33	63,64	83,33	93,75	23,08	60,00
Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas	106	60,17	38,46	52,94	60,00	66,67	81,25	61,54	52,94
Colegio Universitario de Limón	107	60,00	93,33	25,00	64,29	58,33	73,33	69,23	52,94
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento	108	59,83	38,46	68,75	73,33	75,00	25,00	53,85	64,71
Museo de Arte Costarricense	109	59,46	73,33	26,67	73,33	75,00	75,00	30,77	66,67
Consejo Nacional de Política Pública de la Persona Joven	110	59,41	30,77	57,14	73,33	64,29	0,00	61,54	58,82
Ministerio de Economía, Industria y Comercio	111	58,93	46,67	81,25	60,00	21,43	62,50	30,77	82,35
Colegio de San Luis Gonzaga	112	58,82	60,00	28,57	80,00	83,33	100,00	30,77	64,71
Consejo de Transporte Público	113	58,77	76,92	62,50	61,54	92,86	62,50	46,15	42,86
Museo Histórico Cultural Juan Santamaría	114	58,54	75,00	30,77	0,00	91,67	0,00	53,85	41,18
Consejo Nacional de Rectores	115	53,39	46,67	70,59	66,67	83,33	50,00	23,08	29,41
Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud	116	52,83	50,00	46,67	93,33	41,67	50,00	69,23	50,00
Correos de Costa Rica	117	52,59	35,71	56,25	60,00	83,33	56,25	38,46	35,29
Centro de Estudios y Capacitación Cooperativa R.L.	118	51,76	76,92	14,29	100,00	83,33	0,00	61,54	11,76
Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor	119	51,72	53,33	41,18	61,54	57,14	43,75	46,15	60,00
Teatro Popular Melico Salazar	120	50,88	58,33	35,29	78,57	45,45	12,50	53,85	50,00
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	121	50,85	61,54	58,82	60,00	58,33	0,00	38,46	47,06
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación	122	50,00	46,67	29,41	80,00	41,67	31,25	61,54	64,71
Servicio Fitosanitario del Estado	123	50,00	30,77	43,75	53,33	50,00	75,00	38,46	50,00
Academia Nacional de Ciencias	124	48,89	40,00	41,67	25,00	75,00	0,00	23,08	47,06

ANEXO 3 (Continuación)

Institución	IGI		Financiero Contable	Control Interno	Contratación Administrativa	Presupuesto	Tecnologías de Información	Servicio al Usuario	Recursos Humanos
	Puesto	Puntaje							
Ministerio de Salud	125	48,74	15,38	58,82	86,67	21,43	31,25	46,15	62,50
Instituto Costarricense de Ferrocarriles	126	48,70	33,33	18,75	66,67	83,33	60,00	30,77	41,18
Ministerio de Justicia y Paz	127	48,70	53,85	29,41	58,33	64,29	25,00	61,54	46,67
Fondo Nacional de Becas	128	48,25	9,09	52,94	76,92	25,00	87,50	38,46	17,65
Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria	129	47,27	77,78	37,50	80,00	66,67	6,25	7,69	64,29
BN - Corredora de Seguros S.A.	130	46,36	76,92	57,14	30,77	33,33	43,75	16,67	62,50
Laboratorio Costarricense de Metrología	131	45,95	53,33	26,67	53,85	58,33	33,33	76,92	47,06
Servicio Nacional de Guardacostas	132	43,70	53,33	56,25	53,33	35,71	75,00	23,08	35,29
Dirección de Geología y Minas	133	43,00	15,38	26,67	53,85	57,14	25,00	38,46	38,46
Instituto Nacional de Estadística y Censos	134	42,24	30,77	25,00	57,14	58,33	12,50	38,46	58,82
Instituto Meteorológico Nacional	135	42,05	0,00	13,33	0,00	50,00	56,25	38,46	41,18
Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural	136	41,38	38,46	33,33	60,00	50,00	12,50	15,38	58,82
Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad	137	41,10	0,00	14,29	0,00	71,43	0,00	30,77	35,29
Oficina Nacional Forestal	138	40,82	83,33	53,85	60,00	0,00	100,00	7,69	29,41
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo	139	40,52	38,46	25,00	71,43	58,33	43,75	23,08	23,53
Universidad Estatal a Distancia	140	40,52	7,69	68,75	71,43	50,00	6,25	23,08	41,18
Centro Nacional de la Música	141	39,50	46,15	37,50	73,33	78,57	0,00	0,00	41,18
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura	142	39,32	30,77	18,75	80,00	66,67	37,50	23,08	23,53
Junta de Protección Social	143	39,32	28,57	58,82	26,67	50,00	12,50	53,85	47,06
Secretaría Técnica Nacional Ambiental	144	39,02	0,00	53,33	0,00	18,18	33,33	30,77	23,08
Servicio de Emergencias 911	145	38,61	0,00	40,00	57,14	0,00	75,00	46,15	17,65
Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer	146	37,93	53,85	23,08	66,67	41,67	100,00	30,77	23,53
Oficina Nacional de Semillas	147	33,62	38,46	37,50	38,46	42,86	13,33	23,08	29,41
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas	148	32,76	58,33	6,25	40,00	41,67	0,00	15,38	17,65
Consejo Nacional de Rehabilitación y Educación Especial	149	31,53	30,77	37,50	44,44	25,00	12,50	46,15	41,18
Corporación Ganadera	150	30,61	69,23	26,67	40,00	36,36	0,00	0,00	23,53
Consejo de Salud Ocupacional	151	28,57	0,00	30,77	0,00	50,00	0,00	23,08	23,53
Comisión de Energía Atómica de Costa Rica	152	28,13	18,18	0,00	20,00	58,33	0,00	46,15	17,65
Junta de Desarrollo Regional de la Zona Sur de la Provincia de Puntarenas	153	27,97	23,08	41,18	46,67	50,00	0,00	7,69	11,76
Junta Administrativa del Cementerio General y Las Rosas de Alajuela	154	25,77	41,67	7,69	13,33	66,67	0,00	15,38	17,65
Patronato Nacional Ciegos	155	25,00	13,33	20,00	26,67	41,67	8,33	30,77	17,65
Teatro Nacional	156	24,55	15,38	20,00	33,33	50,00	6,25	23,08	21,43
Sistema Nacional de Áreas de Conservación	157	24,35	7,69	17,65	46,15	21,43	12,50	7,69	21,43
Corporación Hortícola Nacional (1)	158	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Ente Costarricense de Acreditación (1)	159	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Liga Agrícola Industrial de la Caña de Azúcar (1)	160	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Patronato Nacional Rehabilitación (1)	161	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Promedio		66,79	70,90	63,78	67,46	71,71	63,58	58,61	61,56

(1) Institución cuya información no se obtuvo, se reporta puntaje nub.
Fuente: IGI 2013