



**AUDITORÍA INTERNA**

**INFORME DE AUDITORÍA  
IA-AR-010-2019**

**Contraloría de Servicios**  
**Estudio sobre: *La aplicación de la normativa externa e interna vigente***

**17 de Setiembre del 2019**

---

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>3</b>
A.	Origen del estudio .....	3
B.	Objetivo general.....	3
C.	Objetivos específicos .....	3
D.	Alcance .....	3
E.	Valor agregado.....	3
F.	Metodología aplicada (Marco de referencia) .....	3
G.	Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, Art No. 36).....	3
H.	Antecedentes Contralorías de Servicios.....	4
I.	Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría .....	4
<b>2</b>	<b>RESULTADOS</b> .....	<b>4</b>
	Hallazgo No. 1.....	5
	Atención de gestiones o inconformidades presentadas por las personas usuarias de los servicios del INVU.....	5
	Hallazgo No. 2:.....	6
	Plazos para atender las gestiones de las personas usuarias.....	6
	Hallazgo No. 3:.....	9
	Simplificación de tramitología en el INVU.....	9
	Hallazgo No. 4:.....	10
	Seguimiento de recomendaciones de la Contraloría de Servicios. ....	10
	Hallazgo No. 5:.....	12
	Publicación sobre los servicios de la Contraloría de Servicios.....	12
	Hallazgo No. 6:.....	13
	Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.....	13
	Hallazgo No. 7:.....	13
	Procedimiento de la Contraloría de Servicios. ....	13
	Hallazgo No. 8:.....	14
	Cumplimiento de metas programadas por Indicador (POI 2018).....	14
	Hallazgo No. 9:.....	15
	Análisis y Valoración de Riesgos de la Contraloría de Servicios.....	15
	Hallazgo No. 10:.....	16
	Respaldo documental de la Contraloría de Servicios. ....	16
<b>3</b>	<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>17</b>
<b>4</b>	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>18</b>

## **1 INTRODUCCION**

### **A. Origen del estudio**

- 1.1 La Auditoría Interna realiza el presente estudio en la Contraloría de Servicios, sobre la “*La aplicación de la normativa externa e interna vigente*”, con fundamento en el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2019, conocido por los miembros de la Junta Directiva en la Sesión N° 6357 del 20 de diciembre del 2018.

### **B. Objetivo general**

- 1.2 Evaluar el control interno en la aplicación y cumplimiento de la normativa externa e interna vigente, para la Contraloría de Servicios.

### **C. Objetivos específicos**

- 1.3 Investigar y evaluar la metodología y operación de la Contraloría de Servicios, en materia de control interno, para el periodo objeto de estudio.
- 1.4 Evaluar las gestiones de la Contraloría de Servicios, en apego al cumplimiento de la normativa externa e interna, para el periodo objeto de estudio.
- 1.5 Determinar la eficiencia en la atención de los usuarios externos.

### **D. Alcance**

- 1.6 El alcance del estudio comprende la revisión de aspectos de control interno y cumplimiento de la normativa externa e interna de la Contraloría de Servicios, para el periodo comprendido entre los meses de enero a diciembre de 2018, ampliándose en aquellos casos en los que se considere pertinente.

### **E. Valor agregado**

- 1.7 La Auditoría Interna, procura contribuir en el mejoramiento administrativo y operativo de la Contraloría de Servicios, fortaleciendo el control interno y coadyuvando al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### **F. Metodología aplicada (Marco de referencia)**

- 1.8 El presente estudio es realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, emitidas por la Contraloría General de la República.

Además, la metodología utilizada para el desarrollo de la revisión se enfocó en la aplicación de técnicas y prácticas de auditoría normalmente aceptadas, tales como entrevistas, verificaciones de documentos en los expedientes que correspondiera y al análisis de la normativa legal y técnica aplicable.

### **G. Implementación de recomendaciones (Ley General de Control Interno, Art No. 36).**

- 1.9 Este artículo establece un plazo de 10 días hábiles para que se ordene la implantación de las recomendaciones otorgadas. Si discrepa de éstas, en el transcurso de dicho plazo se debe

elevar el informe a la Junta Directiva General, con copia a esta Auditoría, exponiendo por escrito las razones por las cuales objetan las recomendaciones del informe y proponiendo soluciones alternas para los hallazgos detectados.

#### **H. Antecedentes Contralorías de Servicios<sup>1</sup>.**

**1.10** La creación de las Contralorías de Servicios en 1993, surge como respuesta a la necesidad de contar con mecanismos que permitieran la participación ciudadana en la fiscalización y mejora de la prestación de los servicios públicos, como un medio que garantice su satisfacción. Se crean como instancias accesibles y especializadas en las diferentes instituciones públicas, que promueven el uso racional de los recursos públicos; garantizan el ejercicio del derecho de petición y manifestación de su inconformidad, a las personas usuarias; además, les permite manifestarse en forma individual o colectiva sobre la calidad de los servicios que reciben.

El espíritu de la Ley fue claro al centrar su atención en la ciudadanía o personas usuarias de los servicios públicos, como uno de los pilares fundamentales en la mejora continua de la prestación de los servicios públicos; cuya calidad logra una relación más cordial, cómoda y sencilla con la ciudadanía.

Así las Contralorías de Servicios, son concebidas como instancias de participación ciudadana, constituyen órganos canalizadores y mediadores de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brindan las organizaciones, además de apoyar y asesorar a los jefes y responsables de tomar decisiones, con el fin de fortalecer la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como, la calidad de los servicios prestados.

#### **I. Comunicación preliminar de los resultados de la Auditoría**

**1.11** El día 30 de agosto de 2019, mediante oficio No. AI-224-2019, se remitió al Encargado de la Contraloría de Servicios, el informe borrador de la auditoría, con el fin que sea revisado y poder establecer en una próxima fecha una reunión para comentar las oportunidades de mejora contenidas en el citado informe, o que formulen a esta Auditoría en forma escrita los comentarios que correspondan, obteniéndose los siguientes comentarios:

Los días 06 y 12 de setiembre del 2019, se realizó la Comunicación de resultados con el Encargado de la Contraloría de Servicios, en la citada comunicación se explicaron los hallazgos encontrados, junto con las recomendaciones correspondientes. Al respecto el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó estar de acuerdo con lo expuesto con los hallazgos y las recomendaciones.

## **2 RESULTADOS**

El presente estudio, permitió determinar una serie de elementos que cuentan con sus oportunidades de mejora, en cuanto al control interno de la Contraloría de Servicios. En los apartes siguientes se detallan dichos elementos.

---

<sup>1</sup> Fuente: Informe de gestión anual del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios año 2017.

## Hallazgo No. 1

### Atención de gestiones o inconformidades presentadas por las personas usuarias<sup>1</sup> de los servicios del INVU.

2.1 El artículo No. 43, de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, denominado “Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios”, establece entre otras cosas, la siguiente:

*“Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios...” (El subrayado no pertenece al original)*

2.2 Durante el año 2018, ingresaron a la Contraloría de Servicios un total de 428 gestiones o inconformidades, por parte de las personas usuarias de los servicios del INVU, de las cuales fueron atendidas y comunicadas un total de 262<sup>2</sup>, las cuales representan un 61 %, quedando pendientes de atención un total de 166 inconformidades (39%), para el año 2019.

De las 262 inconformidades que fueron atendidas durante el año 2018, solo 132 de ellas se atendieron en un plazo de 5 días, las restantes 130 fueron atendidas en el año 2018, en plazos que van desde los 6 hasta más de 100 días, lo cual desatiende el espíritu de la Ley, de tramitar las gestiones con la mayor diligencia.

2.3 En relación con las 166 inconformidades, que quedaron pendientes para el año 2019, un total de 139 de ellas fueron resueltas entre los meses de enero a agosto 2019 y las restantes 27, aún se encuentran pendientes de atención.

2.4 Si consideramos de forma integral, el nivel de cumplimiento (respuesta a las personas usuarias de los servicios del INVU), de las inconformidades que se presentaron durante el año 2018, tenemos que solo el **31%**, de las gestiones presentadas se atendió en un plazo que va entre los 5 días o menos, las restantes inconformidades **69%** (30% + 39%), no se atendió de forma oportuna, tal y como se muestra en el cuadro siguiente.

Cantidad de Inconformidades	Plazo para la atención	Porcentaje de Cumplimiento
132	05 días o menos	31%
130	06 a más de 100 días	30%
166	Atendidas en el año 2019	39%
Total <b>428</b>		<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Contraloría de Servicios.

2.5 Aunado a lo anterior, el inciso 6 del artículo No. 14, de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, reitera la necesidad de:

*“Atender, de manera oportuna y efectiva, las gestiones que presenten las personas usuarias ante la contraloría de servicios sobre los servicios que brinda la organización, con el fin de procurar la solución y orientación de las gestiones que planteen, a las cuales deberá dar respuesta dentro de los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.” (El subrayado no pertenece al original)*

<sup>1</sup> Persona Usuaria: La persona física o jurídica o agrupaciones de ellas, destinataria de los servicios que prestan las organizaciones públicas. Fuente: Reglamento a la Ley 9158, artículo No. 2 “Definiciones y acrónimos”

<sup>2</sup> Fuente: Hoja de Excel “Control de Gestiones Tramitadas”, facilitada por el Encargado de la Contraloría de Servicios. Dicha hoja presenta una diferencia de diez datos de inconformidades, con respecto al Informe que presentó el Contralor de Servicios a la Unidad de Planificación.

2.6 Al respecto el Encargado de la Contraloría de Servicios, indicó que:

*“De parte de la Contraloría de Servicios, si se atienden en tiempo y forma, cumpliendo con los plazos de ley. Sin embargo, una vez trasladado el caso a la dependencia encargada pasan días, semanas o hasta meses sin respuesta efectiva o solución al cliente.*

*Esto a pesar de recordatorios semanales actualizados que se remiten vía correo electrónico con los datos más relevantes de los casos, principalmente: cantidad de casos y tiempo de resolución de cada uno de ellos.*

*También, afecta el hecho de falta de personal en ciertas unidades como en cobros y prioridad de las jefaturas en atender otros casos, sin dejar de lado las constantes fallasen el sistema informático”*

2.7 La situación comentada obedece a que la Contraloría de Servicios, no ha valorado de forma integral (desde que ingresa la gestión hasta que se resuelve), las gestiones que tramitan las personas usuarias de los servicios que brinda el INVU, realizando los análisis respectivos, con la finalidad de buscar las soluciones oportunas a las gestiones planteadas.

2.8 Entre los efectos que se perciben de la situación comentada, destaca la falta de una atención oportuna y efectiva de las gestiones que presentan las personas usuarias de los servicios que brinda el INVU, tomando como parámetro que un 69% de las inconformidades (196), fueron resueltas en plazos que van más allá de lo que establece la Ley, lo cual podría generar pérdida de clientes y un riesgo de imagen para la institución.

#### **Hallazgo No. 2:**

##### **Plazos para atender las gestiones de las personas usuarias.**

2.9 La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, establece en el último párrafo del artículo 43, que los plazos de atención de las gestiones que interponen las personas usuarias, podrán reducirse según la normativa interna.

2.10 En virtud de lo antes indicado, se revisó la normativa interna con la que cuenta la Contraloría de Servicios, con la finalidad de valorar qué aspectos se tienen normados sobre el tema de los plazos. Veamos:

**a. Reglamento interno de la Contraloría de Servicios:** El Reglamento Interno establece en el tema de plazos, lo siguiente:

Artículo No. 8, “Deber de informar”. Las resoluciones sobre las quejas planteadas deberán ser comunicadas al demandante en un plazo no mayor de cinco días, en forma escrita o verbal.

Es obligación de todos los funcionarios del INVU, tramitar con la mayor diligencia, estando obligados a contestar a la mayor brevedad posible cualquier gestión que formule la Contraloría de Servicios en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, salvo que el funcionario o encargado requiera de más término hasta un máximo de quince días, deberá solicitar una prórroga al Contralor de Servicios, y es quien autorizará dicha petición, siempre dentro del emplazamiento para resolver el cual no puede ser superior a los dos meses...

Artículo No. 11, “Del plazo para resolver”. Las inconformidades o denuncias interpuestas por los usuarios deberán ser tramitadas con la mayor diligencia. La Contraloría de Servicios estará obligada a contestar en un plazo máximo de cinco días... (Lo subrayado no pertenece al original)

**b. Procedimiento interno PCO-01 Gestión de la Contraloría de Servicios:** El procedimiento interno establece en el tema de plazos, lo siguiente:

Numeral. 4.3, “Recepción de quejas y resolución de quejas”. 4.3.4.2. A más tardar el tercer día hábil de recibida la gestión, el Contralor comunica al usuario el recibido conforme de la queja y solicita –si es del caso- información adicional y le da aviso formal que se ha iniciado el trámite de gestión de la queja.

4.3.4.4. De acuerdo al resultado de este análisis inicial, el Contralor remite el caso a la Jefatura del área que presta los servicios donde se originó la queja. El plazo máximo de respuesta a Contraloría de Servicios para todos los casos será de 5 días hábiles desde la fecha de recepción de la queja... (Lo subrayado no pertenece al original)

2.11 En los plazos que se indican en la normativa interna (antes citada), no se consideran todas las etapas que debe seguir una gestión, tomando en consideración el plazo desde que es interpuesta la gestión por la persona usuaria, hasta que la Contraloría de Servicios<sup>1</sup> responde a la persona usuaria (etapa en la que se resuelve)

2.12 Al respecto, se consultó al Encargado de la Contraloría de Servicios, si se tienen definidos los plazos, para el trámite de las gestiones que ingresan a la Contraloría de Servicios, por ejemplo, el plazo para el envío de las inconformidades ingresadas a la administración, los plazos para recibir la respuesta por parte de la administración y el plazo para responder a las personas usuarias que interpusieron la inconformidad. En tal sentido manifestó que:

*“No se han definido los plazos para el envío de las inconformidades ingresadas a la administración y tampoco se tienen definidos los plazos para responder a las personas usuarias que pusieron la inconformidad.” (Lo subrayado no pertenece al original)*

También se consultó al Encargado de la Contraloría de Servicios, si durante el periodo en que una persona usuaria, interpone una inconformidad, la Contraloría de Servicios o la Unidad correspondiente, mantiene informado a la persona usuaria, sobre las gestiones que se realizan a lo interno, para la atención de su inconformidad. Al respecto indicó que:

*“Si se realiza esto en la minoría de los casos, cuando la dependencia comunica por medio de correo electrónico el avance del caso, en otros se responde al cliente cuando este remite un correo, sin embargo, en la mayoría de los casos esto no es así debido a la cantidad de nuevas gestiones que se deben realizar”. (Lo subrayado no pertenece al original)*

2.13 De forma seguida, se citan algunos casos que aclaran las diferentes etapas de una gestión. Veamos:

**a. Ingreso de la gestión por parte de la persona usuaria, a la Contraloría de Servicios.**

El artículo 43, de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, establece que las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.

El Encargado de la Contraloría de Servicios, cuenta con una hoja de Excel denominada “Control de gestiones tramitadas”, en la citada hoja, se observa que una vez que ingresa una gestión por parte de una persona usuaria, el trámite para remitir esa gestión a la administración, va desde el día que ingreso (día 0), hasta más de diez días. Veamos un cuadro que refiere lo indicado.

<sup>1</sup> El artículo 43 de la Ley 9158, establece que, una vez recibida la respuesta de la administración, la Contraloría de Servicios, responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

Cantidad de días en enviar una gestión a la administración	Gestiones	Porcentaje %
0 días	346	81%
1 día a más de 10 días	82	19%
<b>Totales</b>	<b>428</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con datos suministrados por la Contraloría de Servicios.

Tal y como se observa en el cuadro anterior, 346 gestiones fueron atendidas el mismo día en que ingresaron a la Contraloría de Servicios y 82 fueron atendidas en el lapso de 1 a más de 10 días, lo cual nos indica que la Contraloría, debe realizar los esfuerzos necesarios para dejar normado el plazo en que será tramitada la gestión, desde que ingresa hasta que es trasladada a la administración activa.

**b. Plazo en que la administración activa atiende la gestión.**

El artículo 43 de la referida Ley 9158, establece que las unidades administrativas, deberán responder en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios.

De acuerdo a lo antes expuesto, es importante indicar que tanto el Reglamento Interno, como el Procedimiento interno, sí consideran el plazo de los cinco días. No obstante, en los casos que la resolución de la gestión requiera un plazo mayor (cincuenta días), para responder a la Contraloría de Servicios, la normativa interna no considera ese supuesto.

**c. Plazo en que la Contraloría de Servicios, contesta a la persona usuaria sobre la gestión interpuesta.**

El artículo 43 de la Ley 9158 de referida cita, establece que una vez recibida la respuesta de la administración, la Contraloría de Servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.

Este aspecto no se encuentra normado, inclusive el **Reglamento Interno** establece que la Contraloría de Servicios estará obligada a contestar en un plazo de cinco días hábiles a partir de la comunicación, por su parte el **Procedimiento interno**, no indica nada, sobre el tema.

En el tema de respuesta a las personas usuarias, la ley cita que será la Contraloría de Servicios, la encargada de contestar a la persona usuaria. Sin embargo, en algunos casos, la respuesta la brinda la administración y en otros casos la Contraloría de Servicios.

2.14 La situación comentada obedece a que no han realizado los análisis respectivos, para normar los diferentes plazos de atención de las gestiones que interponen las personas usuarias, desde el momento en que ingresa la gestión a la Contraloría de Servicios, hasta que se brinda la respuesta.

2.15 En consecuencia, al no tenerse normados los plazos de atención de las gestiones, puede provocar insatisfacción y pérdida de los clientes, al no contar con una respuesta oportuna y en el plazo correspondientes, ante la gestión que realizan.

---

**Hallazgo No. 3:**

**Simplificación de tramitología en el INVU.**

- 2.16 Uno de los objetivos<sup>1</sup> de la Contraloría de Servicios, es establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, simplificando los procedimientos institucionales, a fin de agilizar la prestación de los servicios, identificando obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad, mediante entrevistas formales e informales y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios y el personal que presta servicios dentro de la institución, con el propósito de buscar las soluciones pertinentes.
- 2.17 En vista de lo antes indicado, se valoró qué gestiones ha promovido el Encargado de la Contraloría de Servicios, en procura de mejorar e innovar los servicios que se brindan a las personas usuarias, incluyendo las personas que cuentan con algún tipo de discapacidad. Al respecto, se obtuvo como resultado, algunas gestiones realizadas en la plataforma de servicio, con la finalidad de que se mejore el servicio (no documentadas) y otras labores que se encuentran en proceso.
- 2.18 No obstante, es importante que la Contraloría de Servicio, realice los esfuerzos necesarios para desarrollar labores que contribuyan a la mejora institucional, en temas que aún falta por desarrollar, tales como:
- i. Diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución.
  - ii. Simplificación de los procedimientos institucionales
  - iii. Entrevistas formales o informales a las personas usuarias, sobre el servicio recibido.
  - iv. Aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios.
  - v. Análisis de los servicios que se brindan a las personas con algún tipo de discapacidad.
- 2.19 Al respecto el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó que:

*“Por diversas circunstancias no se han promovido dichas mejoras a pesar de que se tienen identificadas o existe noción de cómo mejorar el servicio...”.*

Sobre el modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución, indicó:

*“Desde el punto de vista de diagnóstico y evaluación de los servicios de las dependencias no se cuenta con esta herramienta”.*

En relación con la simplificación de los procedimientos institucionales, para agilizar los servicios institucionales y eliminar los entramientos innecesarios, agrego que:

*“Si, se han promovido sobre todo a nivel de plataforma de servicio con el fin de que los clientes tengan una mayor certeza de cuando y donde se les va a atender. Sin embargo, no se han tomado las acciones de mejora correspondientes para esto, puesto esto implica una serie de capacitaciones al personal con el fin de que todos tengan los mismos conocimientos y capacidades”. (El subrayado no pertenece al original)*

En el tema de los servicios que se brindan a las personas con discapacidad, comentó que:

*“No se ha evaluado aún, pero se coordinará con la Encargada de Salud Ocupacional y la CIAD para determinar los puntos de mejora para el acceso de la población con discapacidad”.*

---

<sup>1</sup> Fuente: Manual Organización institucional, Cuadro No. 8 Contraloría de Servicios.

2.20 La Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, establece en los incisos 8, 9 y 13 del artículo No. 14 “*Funciones de las contralorías de servicios*”, lo siguiente:

“8) Evaluar, en las organizaciones que brindan servicios, la prestación de los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridos por las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.

9) Promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda...

13) Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.” (Lo subrayado no pertenece al original)

2.21 Por su parte, el artículo No. 15 “*Impulso de las actuaciones de la contraloría de servicios*”, de la citada Ley, establece que:

“La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.” (El subrayado no pertenece al original)

2.22 Además, el Manual Organización del INVU, establece entre las principales funciones de la Contraloría de Servicios, las siguientes:

1. Establecer un modelo de diagnóstico y evaluación de los servicios que brinda la institución...  
4. Buscar la simplificación de los procedimientos institucionales, a fin de agilizar la prestación de los servicios, eliminando entramientos innecesarios.  
5. Identificar los obstáculos que impiden la prestación de un servicio de calidad mediante entrevistas formales e informales, y la aplicación de instrumentos de medición y sondeo con los usuarios...” (El subrayado no pertenece al original)

2.23 La situación expuesta obedece a que no se ha realizado un diagnóstico, ni la evaluación de la tramitología y de los servicios que brinda la institución, con la finalidad de simplificar y mejorar aquellos servicios que lo requieran

2.24 En consecuencia, al no implementarse el uso de herramientas (diagnósticos, entrevistas, entre otros), que nos permita conocer la percepción de los clientes, sobre los servicios institucionales, podríamos tener clientes insatisfechos por la tramitología y el servicio que se brinda, lo cual provocaría el desinterés de ellos, sobre los servicios institucionales.

#### **Hallazgo No. 4:**

#### **Seguimiento de recomendaciones de la Contraloría de Servicios.**

2.25 Una de las funciones de la Contraloría de Servicios, es emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa, respecto de los servicios que brinda la institución, logrando con ello mejorar la prestación de los servicios, al atender de manera oportuna y efectiva las gestiones que presentan las personas usuarias.

2.26 Al cierre del año 2018, las personas usuarias de los servicios del INVU, presentaron un total de 428 gestiones, las cuales fueron tramitadas a través de Contraloría de Servicios, obteniéndose

como resultado que 166 de ellas quedaron pendientes de atender y algunas se mantienen pendientes en el año 2019.

2.27 Aunque el Contralor de Servicios, ha realizado esfuerzos con la administración activa, con la finalidad de minimizar la cantidad de gestiones pendientes; dichos esfuerzos han sido insuficientes, por lo que se deben de valorar los casos presentados y emitir las recomendaciones que correspondan, con la finalidad de contribuir con el mejoramiento del servicio que se brinda a las personas usuarias.

2.28 Lo indicado en el párrafo anterior, se refuerza con lo que establece la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158, en el artículo No. 14 “*Funciones de las contralorías de servicios*” incisos 10 y 12. Veamos:

*“10) Emitir y dar seguimiento a las recomendaciones dirigidas a la administración activa respecto de los servicios que brinda la organización con el fin de mejorar su prestación, en búsqueda del mejoramiento continuo e innovación y de cumplimiento de las expectativas de las personas usuarias...”*

*12) Informar al jerarca de la organización cuando las recomendaciones realizadas por la contraloría de servicios hayan sido ignoradas y, por ende, las situaciones que provocan inconformidades en las personas usuarias permanezcan sin solución.”* (El subrayado no pertenece al original).

2.29 La situación expuesta, obedece a que no se han analizado las causas que impiden la atención oportuna y efectiva de las gestiones que realizan las personas usuarias de los servicios del INVU, con la finalidad de emitir las recomendaciones que permitan contribuir con una mayor calidad en el servicio que brinda la institución.

2.30 Al respecto, se le consultó al Contralor de Servicios a cuáles oficinas del INVU, se les ha emitido recomendaciones con la finalidad de mejorar los servicios que prestan. Al respecto, indicó:

*“Por escrito no se han hecho recomendaciones solo de manera verbal, a las que se le ha dado el seguimiento respectivo. Sin embargo, por razones ajenas a esta Contraloría y con el fin de cumplir con alguna necesidad de mayor prioridad a nivel institucional, se han tomado decisiones que afectan el servicio al cliente. Ejemplo de esto, es el traslado de personal de una dependencia a otra provocando con esto afectación al servicio, molestias y afectación a la imagen.”*

Además, se consultó al Contralor de Servicios, con qué control cuenta para dar seguimiento a las recomendaciones que han sido dirigidas a la administración, sobre mejoras en los servicios que brinda. Al respecto, indicó:

*“No se ha realizado control sobre las recomendaciones dirigidas a la administración”.*

También se le consultó, con qué frecuencia se informa al jerarca sobre las recomendaciones de la Contraloría de Servicios que no han sido atendidas. Al respecto, indicó:

*“No se han realizado informes sobre recomendaciones que no han sido atendidas”.*

2.31 En consecuencia, al no valorarse con la administración activa, las causas que impiden dar una ágil y pronta respuesta a las personas usuarias, emitiendo las recomendaciones que contribuyan a mejorar el servicio, podría provocar la molestia de las personas usuarias, pérdida de interés hacia los productos institucionales y por ende la pérdida del cliente, sin dejar de lado el posible riesgo de imagen para la institución.

---

**Hallazgo No. 5:**

**Publicación sobre los servicios de la Contraloría de Servicios.**

2.32 La Contraloría de Servicio, es el medio a través del cual los ciudadanos o personas usuarias, manifiestan su pensamiento sobre la institución o sobre los servicios institucionales que se brindan; a través de quejas, sugerencias, denuncias, felicitaciones, entre otros; por tal motivo, es importante contar con información uniforme, en los diferentes medios en que sean publicados los servicios que brinda la citada Contraloría, lo cual permitirá a los usuarios conocer el alcance de esta oficina.

2.33 No obstante, la información que muestra la Contraloría de Servicios, a las personas usuarias a través de medios de comunicación tales como: página web, brochures informativos y las pizarras institucionales, requiere ser analizada, dado que cada medio, comunica información que no es uniforme entre sí, sobre los servicios que brinda esa oficina y la finalidad es que la información que sea comunicada, sea consistente uniforme y oportuna, en cualquier medio que se publique.

2.34 Veamos algunos ejemplos, sobre la publicación de los servicios de la Contraloría de Servicios, que aclaran lo antes indicado:

- a. **Página web del INVU:** En cuanto a la información publicada a través de la página, esta se limita a orientar al usuario sobre la forma en la que debe tramitar inconformidades, denuncias, sugerencias y felicitaciones y brinda un correo para que se remita la evidencia que sustenta la gestión que realicen las personas usuarias.

Otro aspecto a considerar es que en la citada página se indica que puede aportar prueba personalmente en la “*Plataforma de Servicios de la institución*”, siendo lo correcto la “*Contraloría de Servicios*”.

- b. **Brochures Informativos:** (ubicados en la oficina de la Contraloría de Servicios), hacen una breve referencia a la Contraloría de Servicios, propósito y los medios para presentar comentarios, sugerencias, inconformidades, denuncias, reclamos o felicitaciones respecto a los servicios brindados. Veamos:
- c. **Pizarras institucionales informativas:** (ubicadas al frente a los ascensores de los edificios Justini y Orowe). Las pizarras, cuentan con rótulos que hacen referencia a la forma en que se pueden canalizar las inconformidades o denuncias.

2.35 La Norma de Control Interno No. 5.1 “*Sistemas de Información*”, emitidas por la Contraloría General de la Republica, establece que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales...”.* (El subrayado no pertenece al original)

2.36 Al respecto, el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó lo siguiente sobre la ubicación y contenido de la información de la Contraloría de Servicios:

*“En la página Web Institucional y en Brochures informativos, además de las pizarras informativas. Es importante indicar que la información de la página y el Brochure no es la misma presenta diferencias significativas que se deben unificar y estandarizar”.*

2.37 Uno de los efectos que se percibe de la situación comentada es que se está limitando a las personas usuarias, de conocer sobre los alcances de los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.

**Hallazgo No. 6:**

**Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios.**

2.38 La Junta Directiva del INVU, en Sesión Ordinaria No. 5694, artículo II, Inciso 3, celebrada el día 17 de setiembre del 2008, aprobó el documento denominado “*Reglamento de la Contraloría de Servicios del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo*” y desde la fecha de aprobación a la actualidad, el documento, muestra que el artículo No. 1, denominado “*Requisitos del Contralor de Servicios*”, fue reformado mediante Sesión Ordinaria No. 6349, celebrada el día 15 de noviembre del 2018.

2.39 El Reglamento de la Contraloría de Servicios, aunque se encuentra vigente, **a nivel institucional** no se encuentra publicado, además, requiere una revisión exhaustiva y actualizar aquellos artículos, que no se encuentran alineados con lo que establece la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, entre ellos, el tema de los plazos de las gestiones interpuestas por las personas usuarias.

2.40 Al respecto, el artículo No. 19 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, establece que:

*“Las contralorías de servicios deben estar regidas por un reglamento interno para su funcionamiento, conforme a la presente ley.*

*Este reglamento y sus modificaciones será redactado con la colaboración de los funcionarios o encargados de la contraloría de servicios, con el apoyo de las unidades internas respectivas y deberá ser aprobado por el jerarca de la organización”.*

Por su parte, el Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, refiere en el artículo No. 16, lo siguiente:

*“El reglamento interno de funcionamiento de cada CONTRALORIA, conforme a lo dispuesto en el artículo 19 de la LEY, será emitido de acuerdo con los lineamientos dispuestos en la LEY y las Guías que al respecto emita la SECRETARIA TECNICA”.*

2.41 La situación comentada obedece a que, el Encargado de la Contraloría de Servicios, no ha valorado la opción de realizar una revisión exhaustiva del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios, para su respectiva actualización.

2.42 En consecuencia, al no tenerse actualizado el Reglamento Interno, provoca el debilitamiento del control interno al contar con algunos artículos que no se apeguen a la realidad de lo que establece la referida Ley.

**Hallazgo No. 7:**

**Procedimiento de la Contraloría de Servicios.**

2.43 El Procedimiento de la Contraloría de Servicios denominado, “PCO-01 Gestión de la Contraloría de Servicios”, fue actualizado el día 01 de agosto del 2017 y en esta última versión (No. 2), se observan algunos temas que pueden ser mejorados y contribuir aún más con la operativa de la citada Contraloría. Veamos:

- a. El procedimiento no muestra el nombre del funcionario que lo reviso, tampoco se observa el nombre del funcionario que lo aprobó. Al respecto, el Encargado de la Contraloría de Servicios, indicó:

*“Que el funcionario encargado de revisar el procedimiento es el Contralor Institucional y su aprobación le corresponde a la Junta Directiva”*

- b. En el apartado No. 2 “Definiciones”, se establecen algunos términos (cuatro en total) y el último de ellos se citó, pero faltó mencionar su significado.
- c. El tema de los plazos para el trámite de gestiones en la Contraloría de Servicios, es un aspecto que requiere de un mayor análisis, de acuerdo a la complejidad de cada gestión.

2.44 Sobre lo expuesto, el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó:

*“Que el procedimiento de Gestión de la Contraloría de Servicios, no se encuentra debidamente actualizado, por lo que se debe realizar la actualización a la brevedad.” (El subrayado no pertenece al original)*

2.45 El artículo 15 de la Ley General de Control Interno, denominado “Actividades de Control”, establece que:

*“Respecto de las actividades de control, serán deberes del jerarca y de los titulares subordinados, entre otros los siguientes:*

*a) Documentar, mantener actualizadas y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional y la prevención de todo aspecto que conlleve a desviar los objetivos y las metas trazadas por la institución en el desempeño de sus funciones...” (El subrayado no pertenece al original)*

2.46 Según indicó el Encargado de la Contraloría de Servicios, la situación expuesta obedece a que:

*“Es importante tomar en cuenta que el hecho de que la Contraloría de Servicios solo cuente con una persona, limita de forma sustantiva la actuación y cumplimiento de sus responsabilidades conforme a la ley.”*

2.47 En consecuencia, al no tenerse actualizado el procedimiento citado, provoca el debilitamiento del control interno y puede inducir a los funcionarios a consultar información desactualizada.

### **Hallazgo No. 8:**

#### **Cumplimiento de metas programadas por Indicador (POI 2018).**

2.48 La Contraloría de Servicios, estableció para el año 2018, un indicador para medir la gestión que lleva a cabo, el cual se denominó “Cantidad de inconformidades atendidas en relación con las recibidas ante la Contraloría de Servicios”, dicho indicador se encuentra contenido en el Plan Operativo Institucional (POI 2018), como “indicador No. 4” y el nivel de cumplimiento, que mostró al cierre del año 2018, fue de un 100%, según se indica en el documento, “Informe de seguimiento del Plan Operativo institucional a diciembre 2018”.

2.49 Al respecto, el Encargado de la Contraloría de Servicios, indicó que efectivamente se cumplió al 100% con la meta establecida.

2.50 Al analizar el cumplimiento del indicador (100%) y su terminología “*Cantidad de inconformidades atendidas en relación con las recibidas ante la Contraloría de Servicios*”, esto nos llevó a conocer cuántas inconformidades o gestiones ingresaron durante el año 2018 (**428 en total**), cuántas de ellas fueron atendidas (**262**) y cuantas quedaron pendientes para el año 2019 (**166**).

2.51 De lo antes indicado, se desprende que el análisis que realiza el Encargado de la Contraloría de Servicios, sobre el indicador, solo está evaluando la gestión desde que la persona usuaria la tramita en la Contraloría, hasta que el Contralor la traslada a la oficina correspondiente para su atención y no, se está valorando de forma integral (desde el momento que ingresa la gestión hasta que es resuelta y comunicada a la persona interesada).

2.52 Un ejemplo, que nos permite aclarar lo indicado en los párrafos anteriores, es lo mencionado en el “*Informe de seguimiento del Plan Operativo institucional*” a diciembre 2018. Veamos:

*“A diciembre se recibieron 428 inconformidades, las cuales fueron atendidas por la Contraloría de Servicios en un 100% y resueltas por la Unidad responsable en un 64%...”*

2.53 La Norma de Control Interno No. 4.5 “*Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones*”, emitidas por la Contraloría General de la Republica, establece que:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional...”*

2.54 La situación expuesta, obedece a que no se ha valorado el indicador de forma integral, considerando las diferentes etapas de una gestión (desde el momento en que ingresa la gestión hasta que es resuelta y comunicada a la persona interesada).

2.55 Uno de los efectos que se percibe de la situación expuesta, es que el indicador propuesto por la Contraloría de Servicios, no nos brinda un porcentaje de cumplimiento real, sobre la gestión que realiza la citada oficina, en el tema de atender las gestiones que presenten las personas ante la citada oficina, hasta que son resueltas.

#### **Hallazgo No. 9:**

#### **Análisis y Valoración de Riesgos de la Contraloría de Servicios.**

2.56 La Contraloría de Servicios, ha identificado una serie de riesgos asociados a la gestión que llevan a cabo, ente ellos: pérdida de documentos, no recepción de algún correo electrónico, o su eliminación por error.

2.57 No obstante, aunque se observan los esfuerzos por parte del Encargado de la Contraloría de Servicios, por contar con un mayor detalle de sus riesgos, se debe realizar el análisis de la totalidad de los riesgos asociados a su gestión y establecer las actividades de control que correspondan para mitigarlos, entre ellas, definir la frecuencia con que deben ser revisados y actualizados.

2.58 Al respecto, el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó que:

*“No se cuenta con un documento que contenga los riesgos de la Contraloría de Servicios, ni las actividades de control para mitigarlos.”*

2.59 El artículo 14 de la Ley General de Control Interno se establece que todo ente u órgano fiscalizado por la Contraloría General de la República debe observar, lo establecido:

---

**“Artículo 14. —Valoración del riesgo.** En relación con la valoración del riesgo, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, entre otros, los siguientes:

- a. Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, definidos tanto en los planes anuales operativos como en los planes de mediano y de largo plazos.
- b. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos...” (El subrayado no es de original)

2.60 Por su parte las sanas prácticas<sup>1</sup>, nos indican que el riesgo es inherente a los negocios y estos pueden ser internos como externos, no existe forma práctica de reducir el riesgo a cero, cada unidad debe determinar cuál es el nivel de riesgo que se considera aceptable y determinar la forma en que los riesgos deben ser administrados y controlados.

2.61 Los riesgos son hechos o acontecimientos cuya probabilidad de ocurrencia es incierta. La trascendencia del riesgo en el ámbito de estudio de control interno, se basa en que su probable manifestación y el impacto que puede causar en la organización, pone en peligro la consecución de los objetivos de la misma, el riesgo<sup>2</sup> mide en términos de impacto y probabilidad.

2.62 La situación expuesta, obedece a que no se ha valorado la opción de contar con un documento que contenga la totalidad de los riesgos asociados a la gestión que realiza la Contraloría de Servicios, junto con sus medidas de mitigación.

2.63 Es consecuencia, al no contar la Contraloría de Servicios, con una evaluación de los riesgos, puede provocar la materialización de los riesgos que no hayan sido identificados y el debilitamiento del control interno.

#### **Hallazgo No. 10:**

##### **Respaldo documental de la Contraloría de Servicios.**

2.64 La Contraloría de Servicios, recibió durante el año 2018, un total de 428 gestiones por parte de las personas usuarias de los servicios del INVU, dicha documentación fue archivada y almacenada de forma digital, en la computadora portátil del Encargado de la Contraloría de Servicios, además, el referido funcionario, mantiene la sana practica de conformar un expediente digital, en el cual almacena toda la documentación que corresponde a cada gestión.

2.65 No obstante, aunque se observa una sana practica en la conformación de expedientes electrónicos, lo cual contribuye con ahorros importantes para la institución, entre ellos el papel. La Contraloría de Servicios, ha omitido realizar los respaldos de la información (**backup**) que es archivada y almacenada de forma digital.

2.66 Al respecto el Encargado de la Contraloría de Servicios, manifestó lo siguiente sobre la documentación:

*“Se lleva de forma digital la información que ingresa y la que es enviada a las áreas respectivas.*

*Se lleva un archivo por cada caso recibido, por lo que se conforma un expediente por cada caso y dentro de este se cuenta con una carpeta de correos enviados y otra de correos recibidos.*

---

<sup>1</sup>Fuente: Informe COSO.

<sup>2</sup>Fuente: Instituto de Auditores Internos

---

No se realizan respaldos de la información que se maneja de forma digital” (El subrayado no pertenece de original)

2.67 La Ley General de Control Interno, No. 8292, establece en el “Artículo 16”, denominado “Sistemas de información”, lo siguiente

“Deberá contarse con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados ...” (Lo subrayado no pertenece al original)

Por su parte las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información, No. 4.2, inciso h), denominada “Administración y operación de la plataforma tecnológica” emitidas por la Contraloría General de la Republica, establece que se debe:

“Definir formalmente y efectuar rutinas de respaldo, custodiar los medios de respaldo en ambientes adecuados, controlar el acceso a dichos medios y establecer procedimientos de control para los procesos de restauración.” (Lo subrayado no pertenece al original)

Aunado a lo anterior, las sanas prácticas<sup>1</sup>, nos indican que en la documentación se debe proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad, por lo tanto se deben implementar los controles que correspondan para su resguardo, como las rutinas de respaldo.

2.68 La situación expuesta, obedece a que La Contraloría de Servicios, no ha valorado el tema de realizar respaldos a la información que es archivada y almacenada por esta oficina.

2.69 Uno de los efectos que se percibe de la situación expuesta, es la posible pérdida de información, (el equipo respectivo se puede dañar, extraviar entre otros), a la que puede ser expuesta la Contraloría de Servicios, al no realizar los trámites que correspondan, para respaldar la información que recibe y genera.

### **3 CONCLUSIONES**

De conformidad con los resultados obtenidos, se formulan los siguientes comentarios:

- 3.1 En la evaluación realizada a la gestión de la Contraloría de Servicios, se determinaron oportunidades de mejora que deben ser atendidas con el propósito de contribuir de manera efectiva al cumplimiento de los objetivos de la entidad. Por ejemplo:
- i. Establecer los mecanismos de control necesarios para brindarle una solución oportuna y en los plazos que establece la *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158*, a las gestiones que tramitan las personas usuarias, ante la Contraloría de Servicios.
  - ii. Establecer los diferentes plazos de atención de las gestiones que interponen las personas usuarias, desde el momento en que ingresa la gestión a la Contraloría de Servicios, hasta que se brinda la respuesta.
  - iii. Realizar un diagnóstico y evaluación sobre la percepción de los clientes sobre los servicios que brinda la institución.

---

<sup>1</sup>Fuente: Seguridad de la Información, Seguridad documental ISO 27001

- iv. Analizar las causas que impiden la atención oportuna de las gestiones que realizan las personas usuarias de los servicios del INVU y emitir las recomendaciones que permitan contribuir con una mayor calidad en el servicio que brinda la institución.
- v. Unificar, en los diferentes medios de comunicación (página web, brochures informativos u otros medios), la información sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios.

3.2 Además, en materia de control interno, incorporar al Reglamento Interno y al Procedimiento de la Contraloría de Servicios, las oportunidades de mejora que contribuyan a enriquecerlo, elaborar indicadores que permitan conocer el nivel de cumplimiento de la gestión realizada por esta oficina, tener mapeados la totalidad de los riesgos asociados a su gestión y realizar los respaldos de la documentación que se genera, todo lo anterior con el fin de asegurar en forma razonable el cumplimiento de la normativa que lo rige.

#### 4 RECOMENDACIONES

Para la implementación de las oportunidades de mejora, determinadas en el presente informe se proponen las siguientes recomendaciones, las cuales, de ser aplicadas en forma efectiva, agregarán un importante valor a la gestión y al robustecimiento de la Contraloría de Servicios.

Al **Encargado de la Contraloría de Servicios**, o a quien, en su lugar ocupe el cargo a:

No.	Detalle de la Recomendación	Prioridad Asignada
055-AR-2019	Establecer y documentar los mecanismos de control que correspondan, para brindarle una solución oportuna, eficiente y en los plazos que establece la <i>Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158</i> , a las gestiones (inconformidades, denuncias, quejas, etc), que tramitan las personas usuarias de los servicios del INVU, ante la Contraloría de Servicios.  <b>Ver Hallazgo No. 1: Párrafos del 2.1 al 2.8</b>	Alta
056-AR-2019	Realizar y dejar documentados los análisis que correspondan, para establecer en la normativa interna que corresponda, los diferentes plazos de atención de las gestiones que interponen las personas usuarias, tomando como parámetro el momento en que ingresa la gestión a la Contraloría de Servicios, hasta que se brinda la respuesta.  <b>Ver Hallazgo No. 2: Párrafos del 2.9 al 2.15</b>	Alta
057-AR-2019	Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, los mecanismos de control (instrumentos, entrevistas, sondeos, entre otros), que permitan medir la percepción de las personas usuarias de los servicios del INVU, sobre la calidad de los servicios brindados, grado de satisfacción y las mejoras requeridas, además dejar esta gestión debidamente documentada.  <b>Ver Hallazgo No. 3: Párrafos del 2.16 al 2.24</b>	Alta
058-AR-2019	En coordinación con las Unidades que corresponda, realizar un análisis integral, sobre las oportunidades de mejora en la tramitología y en el servicio que se brinda a las personas usuarias. Una vez realizado el análisis respectivo, promover, ante el jerarca o ante las unidades administrativas, las mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda.  <b>Ver Hallazgo No. 3: Párrafos del 2.16 al 2.24</b>	Alta
059-AR-2019	Evaluar con la Encargada de Salud Ocupacional o con quien corresponda la prestación de los servicios a las personas con discapacidad, en cumplimiento de la legislación vigente en la materia.	Alta

No.	Detalle de la Recomendación	Prioridad Asignada
	<b>Ver Hallazgo No. 3: Párrafos del 2.16 al 2.24</b>	
060-AR-2019	Realizar y dejar documentado los análisis respectivos, sobre las causas que impiden a la administración activa, brindar la atención oportuna y efectiva de las gestiones que realizan las personas usuarias, una vez realizada esa valoración emitir un informe que contenga recomendaciones que permitan contribuir con una mayor calidad en el servicio que brinda la institución y dar el seguimiento a las recomendaciones emitidas, además, mantener informado al jerarca de la institución sobre los avances y cumplimiento de las recomendaciones que se emitan. <b>Ver Hallazgo No. 4: Párrafos del 2.25 al 2.31</b>	Alta
061-AR-2019	En los casos que las recomendaciones emitidas por la Contraloría de Servicios, no sean atendidas en los plazos que se establezcan, elevar los casos que presenten esta condición al jerarca, con la recomendación correspondiente para la toma de decisiones, tal y como lo cita el artículo 43 de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, No. 9158. <b>Ver Hallazgo No. 4: Párrafos del 2.25 al 2.31</b>	Alta
062-AR-2019	Realizar y dejar documentado un análisis sobre los servicios que brinda la Contraloría de Servicios, con la finalidad de mostrar de manera uniforme, dichos servicios a través de la página web institucional, brochures informativos, pizarras informativas y cualquier otro medio de comunicación, que sea utilizado por las personas usuarias de los servicios del INVU. <b>Ver Hallazgo No. 5: Párrafos del 2.32 al 2.37</b>	Alta
063-AR-2019	Realizar y dejar documentado un análisis exhaustivo que permita la actualización del Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios, además, considerar en el referido análisis los lineamientos dispuestos en la Ley 9158 y las Guías que al respecto emita la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. <b>Ver Hallazgo No. 6: Párrafos del 2.38 al 2.42</b>	Medio
064-AR-2019	Una vez actualizado el Reglamento Interno de la Contraloría de Servicios, trasladar a la Comisión de Control Interno, para el trámite correspondiente (revisión y elevar a conocimiento y aprobación de la Junta Directiva, entre otros). <b>Ver Hallazgo No. 6: Párrafos del 2.38 al 2.42</b>	Medio
065-AR-2019	Una vez concluida la gestión ante la Comisión de Control Interno y teniendo el Reglamento de la Contraloría de Servicios, debidamente aprobado, solicitar a quien corresponda la publicación del referido Reglamento. <b>Ver Hallazgo No. 6: Párrafos del 2.38 al 2.42</b>	Medio
066-AR-2019	Realizar a la brevedad posible, un análisis integral sobre el procedimiento denominado "PCO-01 Gestión de la Contraloría de Servicios", con la finalidad de actualizarlo, posteriormente gestionar con quien corresponda su publicación. <b>Ver Hallazgo No. 7: Párrafos del 2.43 al 2.47</b>	Medio
067-AR-2019	Establecer un indicador o los que correspondan, para medir el nivel de cumplimiento de la Contraloría de Servicios, en la atención de las gestiones que presentan las personas usuarias de los servicios del INVU, tomando como parámetro, las diferentes etapas de una gestión o inconformidad (desde el momento que ingresa la gestión hasta que se resuelve y comunica), además, este análisis dejarlo debidamente documentado. <b>Ver Hallazgo No. 8: Párrafos del 2.48 al 2.55</b>	Alto

No.	Detalle de la Recomendación	Prioridad Asignada
068-AR-2019	<p>Gestionar las acciones que correspondan para que se realice la identificación, análisis y valoración de los riesgos de la Contraloría de Servicios, además establecer las medidas de control necesarias para mitigar los riesgos que sean identificados y dejar todas las gestiones realizadas, debidamente documentadas.</p> <p><b>Ver Hallazgo No. 9: Párrafos del 2.56 al 2.63</b></p>	Alto
069-AR-2019	<p>Coordinar con la Unidad de Tecnología de Información, o con quien corresponda, la labor de realizar respaldos de forma de periódica, de la información que se conforma en la Contraloría de Servicios.</p> <p><b>Ver Hallazgo No. 10: Párrafos del 2.64 al 2.69</b></p>	Alto

Finalmente, se desea agradecer, al señor Juan Pablo Villalobos S., Encargado de la Contraloría de Servicios, por su valiosa colaboración en el desarrollo de esta Auditoría.

Armando Rivera Soto  
**Auditor Interno**

Henry Arley P.  
**Profesional en Auditoría**