

**Al contestar refiérase  
al oficio N° 18216**

14 de diciembre, 2023  
**DFOE-CAP-3209**

Johanna Montero Araya  
Gerente General  
**Popular Seguros Correduría de Seguros S.A.**  
[MensajeriaInternaPopularSegurosGerenciaGeneral@bp.fi.cr](mailto:MensajeriaInternaPopularSegurosGerenciaGeneral@bp.fi.cr)

Estimada señora

**Asunto:** Remisión de los resultados del Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos

La capacidad de gestión de recursos humanos corresponde al desempeño institucional en la administración de dichos recursos, considerando la estrategia, estructura, procesos, información, liderazgo, cultura, competencias y equipos, en procura del cumplimiento de objetivos, la generación de valor, la continuidad de los servicios y la satisfacción ciudadana. En ese sentido, conocer su nivel permite a las instituciones disponer de información sobre oportunidades de mejora en sus procesos de recursos humanos, a partir de lo cual se impulsan prácticas para una gestión de recursos humanos integrada y sostenible que incremente los niveles de eficiencia de los servicios públicos a su cargo.

Es por ello, que la Contraloría General aplicó el Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos (ICGRH), instrumento que permitió generar información sobre el nivel de 287 instituciones públicas, mediante el análisis de indicadores en 5 dimensiones basadas en los procesos de gestión de recursos humanos, a saber: organización del empleo, gestión del empleo, gestión del desarrollo, gestión del desempeño y gestión de las relaciones laborales, así como una dimensión transversal con elementos complementarios vinculados a esa gestión.

Así las cosas, me permito hacer de su conocimiento el Informe N° DFOE-CAP-SGP-00002-2023 preparado por la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa, en el cual se consignan los resultados obtenidos. Dicho informe se incorpora en un [sitio web](#) que se compone de un panorama general, documentos metodológicos, así como consultas interactivas de resultados por institución, sector y perfil de recursos humanos, de manera que puedan ser utilizados por las personas usuarias de la información de acuerdo con sus necesidades.

Es importante señalar que los resultados del índice se determinaron con los datos suministrados por las instituciones mediante el Formulario Índice de Capacidad de Gestión de Recursos Humanos. Sin embargo, en el proceso de análisis de la información, se realizaron verificaciones y ajustes con base en la congruencia entre variables de distintos indicadores y los respaldos incorporados a los expedientes del ICGRH en 29 instituciones, específicamente en las dimensiones cuyo nivel de madurez inicial se reportó como optimizando o avanzado. Cabe indicar, que en los casos donde se identificaron

omisiones o inconsistencias entre la evidencia y la respuesta aportada por la entidad, se ajustó el indicador a 0%.

En términos generales, se refleja la necesidad de implementar mejoras en las citadas dimensiones basadas en los procesos de gestión de recursos humanos para una efectiva incidencia en la eficiencia, eficacia, continuidad y sostenibilidad de los servicios públicos, por cuanto la mayoría de las instituciones públicas se ubican en el ICGRH entre el nivel básico e intermedio. Al respecto, el Órgano Contralor con el propósito de contribuir en el proceso de mejora institucional, incluyó dentro del citado informe prácticas, aprendizajes, conclusiones y desafíos en esta materia.

Particularmente, siendo que su Entidad presenta un **nivel intermedio**, se remite esta información como un insumo para la toma de decisiones respecto a las acciones que le permitan implementar una visión sistémica de la gestión de recursos humanos, documentar los procesos y procedimientos, gestionar los riesgos asociados a los recursos humanos, avanzar en la generación de información confiable, promover un liderazgo institucional del recurso humano, evaluar el desempeño en procura de la excelencia en la prestación de los bienes y servicios y además fortalecer las relaciones laborales, así como la transparencia y rendición de cuentas.

Por otra parte, se realizó una consulta a las instituciones públicas sobre 31 temas referidos en la Ley Marco de Empleo Público, con la finalidad de conocer las acciones que se han implementado en cumplimiento de dicha ley, visualizando a nivel general, un rezago en este proceso de preparación e implementación, ya que de las 274 instituciones que brindaron información, un 25,9% (71) ha implementado acciones en más de 10 temas, el 26,6% (73) han implementado acciones en menos de 10 temas y el 17,9% (49) no ha definido acciones.

Finalmente, agradecemos a su persona y al personal de esa Entidad por la colaboración e información brindada durante la ejecución del citado seguimiento de la gestión. Asimismo, quedamos a su disposición para aclarar cualquier asunto relacionado con el citado informe, para lo cual podrá contactarnos al correo electrónico [icg.recursoshumanos@cgr.go.cr](mailto:icg.recursoshumanos@cgr.go.cr).

Atentamente,

Jessica Víquez Alvarado  
**Gerente de Área**  
**Contraloría General de la República**

**CGR** | Firmado  
digitalmente  
Valide las firmas digitales

VCR/FAG/ncs/avm

**Ce:** Ronald Benavides Umaña, Auditor, [rbenavides@bp.fi.cr](mailto:rbenavides@bp.fi.cr)  
María Alejandra García Fernández, Enlace, [algarcia@bp.fi.cr](mailto:algarcia@bp.fi.cr)

**G:** 2022001975-1

**Adjunto:** Informe interactivo N° DFOE-CAP-SGP-00002-2023