

**Al contestar refiérase
al oficio N° 1309**

29 de enero, 2025
DFOE-CAP-0384

Edgar Allan Benavides Vílchez
Gerente General
Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A. (ESPH)
abenavides@esph-sa.com

Estimado señor:

Asunto: Remisión de los resultados del Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información

La Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información corresponde al desempeño institucional en el aprovechamiento de las tecnologías de información para la generación de valor en la satisfacción de las necesidades ciudadanas, a través de la integración de la estrategia, la gobernanza, la seguridad de la información y sus riesgos en la implementación de los servicios de TI. En ese sentido, conocer su nivel permite a las instituciones identificar sus brechas y tomar decisiones estratégicas para fortalecer su capacidad de gestión de TI de manera tal que se genere valor público.

Es por ello, que la Contraloría General aplicó el Índice de Capacidad de Gestión de Tecnologías de Información (ICGTI), instrumento que permitió generar información sobre el nivel de 265 instituciones públicas, mediante el análisis de indicadores para los procesos de gestión de TI, a saber: alineación estratégica, el enfoque en la persona usuaria, la adopción de principios-prácticas por convicción y a la capacidad de respuesta.

Así las cosas, me permito hacer de su conocimiento el Informe N° DFOE-CAP-SGP-00001-2025 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 tecnológico, 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 Tecnologías de Información.

DFOE-CAP-0384

2

29 de enero, 2025

En términos generales, se refleja la necesidad de implementar mejoras en los citados procesos de gestión de tecnologías de información 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 ICGTI entre el nivel inicial y básico. 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 e integral de la gestión de tecnologías de información, de forma tal que busca impactar positivamente la eficiencia y eficacia de los servicios, fortaleciendo tanto su capacidad de cumplir con los objetivos institucionales como la atención de las necesidades ciudadanas actuales y futuras. Adicionalmente, en el sitio web podrán visualizar las prácticas y acciones que se pueden implementar para fortalecer de manera general cada dimensión por indicador.

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.ti@cgr.go.cr.

Atentamente,

Lic. Humberto Perera Fonseca
Gerente de Área

CGR | Firmado
digitalmente
Valide las firmas digitales

MRR/JER/KRM/NRL

Adjunto: [Informe interactivo N° DFOE-CAP-SGP-00001-2025](#)Ce: Ema Rebeca Alfaro Araya, Auditora, ealfaro@esph-sa.com
Vanessa Mejía Mejía, vmejia@esph-sa.com

G: 2024000259-1