

# Cuestionario sobre los controles de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional



División de Fiscalización Operativa y Evaluativa  
Área de Servicios Económicos

## **Contraloría General de la República**

División de Fiscalización Operativa y Evaluativa  
Área de Fiscalización de Servicios Económicos

### **Seguimiento de la gestión sobre los controles de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional**

#### **A. CONSIDERACIONES GENERALES**

La emergencia sanitaria provocada por el Covid-19 ha desencadenado posiblemente la recesión económica mundial más profunda de los últimos tiempos, los factores son muchos, por un lado, los cambios en el consumo de las personas ante la cantidad de contagios, las afectaciones en las economías vecinas y socios comerciales y su impacto en el comercio internacional, aunado a las acciones de confinamiento total o parcial, en procura de contener los niveles de contagio y proteger vidas.

En virtud de lo anterior, la Contraloría General de la República, con fundamento en las competencias establecidas en los artículos 12, 13 y 21 de su Ley Orgánica N° 7428, dará inicio a la ejecución de un proyecto de fiscalización denominado "Seguimiento de la gestión: Controles para el establecimiento de medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional". El cual considera la definición, implementación y seguimiento de esos controles a nivel de sectorial e institucional para 107 instituciones públicas, entre las cuales, se encuentra la institución que usted representa.<sup>1</sup>

Así las cosas, este seguimiento tiene el propósito de determinar la existencia y aplicación de controles para el establecimiento de medidas de restricción y flexibilización en cada una de esas etapas de control a saber, definición, implementación y seguimiento tanto a nivel de sector como institucional e identificar oportunidades de mejora de dicho proceso, a partir de lo cual se pueda contar con insumos que contribuyan en la toma de decisiones institucionales y sectoriales, así como una mejora del abordaje realizado y de futuras situaciones de emergencia, considerando el marco normativo aplicable y del análisis de sanas prácticas nacionales e internacionales.

---

<sup>1</sup> Para las instituciones que se encuentran agrupadas por rectoría de acuerdo con el artículo 11 del Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo N° 41187-MP-MIDEPLAN, cuya clasificación será considerada en este estudio como sector.

Las 3 etapas de control incluyen los siguientes ejes:



- 1. Definición:** aborda aspectos sobre la forma en que se define y ejecuta el proceso de toma de decisiones referentes a las medidas de restricción y flexibilización del sector; la participación de las instituciones públicas en la definición y aplicación de estas medidas; la determinación de mecanismos de coordinación y comunicación; así como, ajustes a las regulaciones institucionales.
- 2. Implementación:** considera aspectos referentes a la definición de responsabilidades en la implementación de las medidas de restricción y flexibilización del sector; así como, los controles para la implementación de esas medidas en los distintos sectores y sus instituciones.
- 3. Seguimiento:** incorpora aspectos relacionados con los controles para el seguimiento y monitoreo sectorial e institucional de la definición e implementación de las medidas de restricción y flexibilización.

## B. CRITERIOS DE SELECCIÓN DE LAS INSTITUCIONES

La selección de las instituciones se llevó a cabo tomando en cuenta 3 criterios:

- a. Poseen rol de rector de acuerdo al Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo N° 41187-MP-PLAN, artículo 11.
- b. Tienen a su cargo un rol en el manejo de la emergencia sanitaria, en temas asociados a salud, economía, protección y apoyo social, otorgamiento de bienes y servicios, comercio y vigilancia sanitaria.
- c. Corresponden municipalidades cuyos cantones han concentrado la mayor cantidad de contagios desde el inicio de la emergencia sanitaria y densidad poblacional (Gobiernos Locales).

## C. INSTRUCCIONES

### 1. Diseño del cuestionario

El cuestionario se encuentra estructurado en 3 etapas de control de las medidas de restricción y flexibilización:

- Definición.
- Implementación.
- Seguimiento.

## 2. Alternativas de respuesta

En cada uno de los elementos de control consultados, se debe seleccionar la opción más adecuada para cada caso, cuyas alternativas son las siguientes:

- Sí
- No
- No Aplica

Además, es importante indicar que al momento de completar el cuestionario es necesario elaborar una carpeta digital con el respaldo de la información soporte para las respuestas establecidas como "SI" o "NO APLICA" ya que dicha carpeta podrá ser solicitada posteriormente por el equipo de auditoría. Cabe indicar, que no es necesario que se remita adjunto con el cuestionario.

## 3. Comunicación de responsables y fechas de entrega de la información

Para la coordinación y consultas acerca del "Cuestionario sobre los controles de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional", se requiere comunicar a más tardar **el 24 de febrero de 2021**, la siguiente información del enlace designado por la institución como responsable del envío de dicho cuestionario con los datos respectivos:

- Nombre y apellidos.
- Puesto.
- Correo electrónico.
- Número de teléfono.

Finalmente, se solicita su colaboración para que la el cuestionario sean remitidos **a más tardar el 5 de marzo de 2021**.

Finalmente, la remisión del cuestionario con las respuestas respectivas se debe realizar **a más tardar el próximo 5 de marzo de 2021**, dicha información debe ser remitida vía electrónica al correo [contraloria.general@cgr.go.cr](mailto:contraloria.general@cgr.go.cr) con copia a los funcionarios Wendy Morales Chan y Leonardo Jiménez Cascante a los correos electrónicos [wendy.morales@cgr.go.cr](mailto:wendy.morales@cgr.go.cr) y [leonardo.jimenez@cgr.go.cr](mailto:leonardo.jimenez@cgr.go.cr). Asimismo, en caso de cualquier consulta o aclaración no dude en contactar a los funcionarios Wendy Morales Chan, Leonardo Jiménez Cascante o Pablo Chaves Gamboa a los teléfonos 2501-8335, 2501-8594 y 2501-8447 o bien mediante los correos electrónicos [wendy.morales@cgr.go.cr](mailto:wendy.morales@cgr.go.cr), [leonardo.jimenez@cgr.go.cr](mailto:leonardo.jimenez@cgr.go.cr), [pablo.chaves@cgr.go.cr](mailto:pablo.chaves@cgr.go.cr).

## D. CONCEPTOS CLAVE DEL CUESTIONARIO

A continuación, se detallan los siguientes conceptos claves:

- **Medidas de restricción y flexibilización:** acciones a partir de las cuales se abren o se cierran actividades socioeconómicas o propias de la institución; mismas que obedecen

a una estrategia gradual y sistémica y que dependen del comportamiento y estructura sanitaria y epidemiológica, y considera la información de los diferentes sectores.

- **Sector:** es la agrupación de instituciones públicas centralizadas y descentralizadas con acciones afines y complementarias entre sí en áreas del quehacer público, regido por una o un Ministro Rector establecido con el fin de imprimir un mayor grado de coordinación, eficacia y eficiencia en la Administración Pública. (Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo).
- **Equipo sectorial:** equipo clasificado por sector (o rectorías), que está conformado por funcionarios interinstitucionales que tienen a cargo, tanto la toma de decisiones relativas a los controles y vigencia de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria, como su integración y aplicación en los diferentes sectores.
- **Ruta de cumplimiento:** guía sobre cuándo y cómo se aplican medidas de restricción y flexibilización, tanto a nivel del sector como de la institución, que incluya aspectos para su monitoreo y sus ajustes, basados en al menos las condiciones epidemiológicas y sanitarias.

## E. INSTRUMENTO

A continuación, se adjunta en el presente documento el *“Cuestionario sobre los controles de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional”*.

## DEFINICIÓN DE LOS CONTROLES

### Eje 1: Definición y operación de la estructura para la toma de decisiones

**1. La institución pertenece y participa en algún equipo sectorial como parte de los tomadores de decisiones:**

a. ¿En cuál (es)?

b. De ser positiva su respuesta, respecto al rol de la institución en el equipo sectorial:

i. Brinda criterio sobre las condiciones de los sectores para continuar con las medidas de restricción y flexibilización.

ii. Brinda información y les da seguimiento a las medidas de restricción y flexibilización.

**2. La institución ha participado en la definición de las medidas de restricción y flexibilización según el sector al que pertenece:**

a. ¿En cuál (es) sector (es) ha participado?

b. De ser afirmativa la respuesta, dichas medidas se basan en al menos:

i. La actualización de las condiciones epidemiológicas y sanitarias.

ii. Los disparadores que habilitarán la salida de los sectores autorizados (cantidad de personas contagiadas, tasa de mortalidad ante COVID-19, entre otros).

## Eje 2: Participación en el establecimiento de las regulaciones y ajustes en las regulaciones institucionales

**3. La institución ha sido partícipe de la definición de los lineamientos y normativa relacionada con las medidas de restricción y flexibilización que afecta el sector (es) en los que se encuentra, de ser afirmativa su respuesta detalle en qué aspectos se participó:**

a. Medidas sanitarias, de bioseguridad por sectores productivos.

b. Ajustes de medidas de flexibilización y restricción.

c. El desarrollo de la actividad de comercio o la prestación del servicio.

d. Establecimiento de alianzas con gobiernos fronterizos relacionadas con las operaciones de comercio y transportistas de carga terrestre.

e. Regulaciones sobre el uso y manipulación de la información obtenida a partir de la aplicación de las tecnologías en la gestión de las medidas de restricción y flexibilización para la institución.

f. Regulaciones sobre la comunicación oportuna y transparente de la gestión de las medidas de restricción y flexibilización para la institución.

g. Lineamientos sobre el proceso de suspensión de contratos laborales y posterior reincorporación a los puestos de trabajo.

h. Definición de mecanismos sancionatorios por incumplimiento de las medidas establecidas.

i. Definición del control y vigilancia sanitaria y bioseguridad en los diferentes sectores.

j. Otro ¿Cuál?

**4. La institución ha establecido o aplicado lineamientos internos en los que se definan las condiciones sobre las medidas de restricción y flexibilización en los diversos bienes y servicios que brinda, de ser afirmativa su respuesta ¿en qué aspectos?:**

- a. Responsabilidades.
- b. Rutinas para la implementación de las medidas de restricción y flexibilización.
- c. Generación de datos.
- d. Información, monitoreo y estrategias de comunicación.
- e. Medidas sanitarias, de bioseguridad por tipo de servicio y operatividad de la institución.
- f. Medidas de orden público y otras de carácter ordinario (restricción vehicular y excepciones, apertura de algunos sectores productivos, entre otros).
- g. Medidas financieras temporales por afectación de los ingresos de la institución.
- h. Medidas por eventos que considere la congregación de personas.
- i. Medidas sobre estándares de seguridad y salud ocupacional para trabajo remoto o presencial.

**5. La institución ha formado parte en la elaboración de una estrategia de reactivación socioeconómica junto con el equipo sectorial:**

**6. Se ha elaborado a nivel institucional una estrategia que contribuya a la reactivación socioeconómica desde sus funciones sustantivas, incluyendo actuaciones de mediano y largo plazo, así como una planificación para futuras crisis:**

**7. Se han definido como parte de la formulación de la planificación 2021 aspectos referentes al manejo y gestión institucional ante la posibilidad de nuevas crisis sanitarias:**

### Eje 3: Mecanismos de coordinación y comunicación

#### a) Definir rutas de cumplimiento, regulaciones y roles

**8. La institución como partícipe del equipo sectorial ha participado en la conformación de una ruta de cumplimiento para la aplicación de las medidas de restricción y flexibilización establecidas:**

**9. La institución conoce la ruta de cumplimiento para la aplicación de las medidas de restricción y flexibilización establecidas a nivel sectorial:**

**10. La institución dispone y ajusta la metodología de rutas de cumplimiento ante la emergencia sanitaria que incluya al menos:**

a. El orden, la oportunidad y los responsables de la ejecución de los procesos y de las acciones asociadas al plan operativo.

b. Seguimiento al plan operativo ajustado.

c. Identificar y suprimir los obstáculos que afectan la puesta en práctica del plan operativo.

d. Apoyar a los sectores y a los Gobiernos Locales en su implementación.

**11. Se han establecido las instancias para recibir las ofertas de colaboración del sector privado de manera centralizada y coordinarlas con las iniciativas a nivel ministerial o sectorial. Dichas propuestas poseen al menos dos ámbitos:**

a. El impacto de la emergencia sanitaria en la actividad.

b. Medidas de reactivación al menor riesgo sanitario posible.

**b) Disponer de datos que contribuyan en la toma de decisiones**

**12. La institución ha participado en la conformación de protocolos sobre la conformación de la información por parte del equipo sectorial:**

**13. La institución ha recibido protocolos sobre la conformación de la información por parte del equipo sectorial:**

**14. La institución ha establecido protocolos internos de producción de información para la toma de decisiones, que detallen al menos:**

- a. La secuencia (comparabilidad).
- b. La periodicidad (con qué frecuencia).
- c. Responsables.

**15. Se han efectuado protocolos para conformar-consolidar información de diferentes sectores/instituciones/unidades internas, que contribuyan a la toma de decisiones referentes a las medidas de restricción y flexibilización:**

**c) Disponibilidad de información entre las partes interesadas**

**16. Se ha establecido estrategias de comunicación institucional hacia la ciudadanía que incluya:**

- a. Continuidad.
- b. Coherencia.
- c. Transparencia.
- d. Uniformidad.

**17. Esté vinculada a los protocolos de producción de información (referidos en la pregunta 13):**

a. Parámetros para evaluar o medir la efectividad de esa comunicación.

b. La comunicación incluye:

i. Información sobre la evolución del COVID-19 y las medidas de restricción y flexibilización.

ii. Los ajustes efectuados por la institución en sus labores sustantivas.

iii. La contribución esperada de las personas y las comunidades usuarias, considerando:

1. El contexto geográfico y cultural.

2. Las percepciones y sensibilidades de los grupos de población más vulnerables.

**18. Se dispone de información que permita reforzar los conocimientos y aprender sobre las afectaciones de las personas usuarias, su institución y el sector al que pertenece:**

**19. Se documentan los aprendizajes y se incorporan dentro de los procesos de decisión institucionales:**

**20. Se ha ajustado la comunicación hacia las partes interesadas durante las diferentes fases establecidas de las medidas de restricción y flexibilización:**

**21. La comunicación y el diseño de acciones preventivas y de respuesta institucionales han tenido en cuenta el contexto geográfico y cultural de las diferentes poblaciones usuarias:**

**22. Se han tomado en cuenta las percepciones y sensibilidades de las poblaciones usuarias para la toma de decisiones institucionales:**

## IMPLEMENTACIÓN DE LOS CONTROLES

### Eje 1: Definición de representantes e implementación de controles institucionales

**23. Se han establecido los miembros representantes del equipo sectorial encargado de definir e implementar los controles dentro de la institución considerando las afectaciones ocurridas por la emergencia sanitaria (institucionales y hacia la ciudadanía):**

**24. Se elabora y dispone en la institución de información que contenga al menos:**

- a. Bienes o servicios mayormente afectados.
- b. Protocolos sanitarios ajustados al tipo de trabajo ejecutados en la institución.
- c. Rutas para la implementación del plan operativo (considerando los obstáculos que afectan la puesta en práctica del plan operativo y establecer las soluciones respectivas).
- d. Generación de datos, reportes, entre otros.
- e. Información, seguimiento y monitoreo de las medidas de restricción y flexibilización.
- f. Estrategias de comunicación (se tiene en cuenta las percepciones y necesidades de los grupos de interés).

**25. Se utilizan los resultados de la información disponible para la toma de decisiones institucionales referidas a los controles de restricción y flexibilización y hacia la ciudadanía:**

## SEGUIMIENTO DE LOS CONTROLES

### Eje 1: Mecanismos de seguimiento y monitoreo

**26. La institución como partícipe del equipo sectorial ha contribuido al monitoreo referido a los controles sobre las medidas de restricción y flexibilización:**

**27. Existe un equipo o comisión encargada del monitoreo de los controles establecidos por la institución:**

**28. Se establecen indicadores que permitan el monitoreo de la aplicación de los controles en aspectos como:**

a. Variables para determinar el riesgo de contagio.

b. Impacto Económico.

c. Impacto social.

d. Otros:

**29. Se mantiene una coordinación constante con las autoridades locales de salud para la toma de decisiones relacionada a los controles institucionales:**

**30. La coordinación con las autoridades locales de salud incluye al menos:**

a. Un canal de comunicación ágil.

b. Evaluación de medidas especiales para reducir la exposición de los trabajadores afectados por COVID-19 o con factores de riesgo.

**31. La Institución posee una estrategia de reemplazos temporales para prever cambios de personal ante contagios:**

**32. Se realiza una evaluación de los riesgos, sobre las condiciones de sus trabajadores (teniendo en cuenta la edad, las afecciones crónicas y otros factores de riesgo):**

**33. Se realiza un análisis de la información para la toma de decisiones institucionales a partir de las medidas de restricción y flexibilización:**

- a. ¿Cuáles son las fuentes de información (oficiales y no oficiales) que utiliza la institución?

**34. Se realiza análisis y comprobación del cumplimiento de las medidas de restricción y flexibilización establecidas en la institución o bien dirigidas a la ciudadanía:**

**35. Se han realizado propuestas de ajustes o cambios en las rutas de cumplimiento por parte de la institución:**

**36. Se realizan evaluaciones de riesgo de las rutas de cumplimiento conforme se va desarrollando los planes operativos institucionales:**

**37. Se ha realizado un monitoreo y evaluación de la efectividad de la información brindada al equipo sectorial y sobre la estrategia de comunicación otorgada a:**

- a. La ciudadanía.
- b. El equipo sectorial.
- c. Se comunican los resultados del monitoreo de manera periódica a los tomadores de decisiones.

**38. Con respecto a los controles de las medidas de restricción y flexibilización implementadas ¿Se han detectado aprendizajes y oportunidades de mejora?:**

**39. ¿Cuáles? (detalle los detectados, indicando aquellos que ya están implementados):**

**40. Específicamente, desde la perspectiva de los ajustes operativos institucionales ¿qué lecciones aprendidas y aprendizajes se han obtenido?:**

a. Gestión Financiera (eventual disminución de ingresos y atención de gastos adicionales por la emergencia sanitaria).

b. Prestación de bienes y servicios.

c. Gestión de adquisiciones.

d. Requerimientos de personal.

e. Otros aspectos ¿cuáles?:

## F. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE

De acuerdo con el análisis realizado a las consultas planteadas del presente “Cuestionario sobre los controles de las medidas de restricción y flexibilización ante la emergencia sanitaria y su aplicación institucional”, hago constar que dicha información es veraz, fidedigna y apegada a la realidad actual institucional y sectorial sobre el manejo de la emergencia.

Extiendo la presente solicitud, en la ciudad de San José, el  de  de 2021.

Atentamente,

**FIRMA DEL RESPONSABLE**