



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

San José, 11 de setiembre de 2017

Señores (as)
Junta Directiva
Patronato Nacional de la Infancia
S. O.

Estimados (as) señores (as):

La Contraloría General de la República mediante el oficio D-2-2008-CO-DFOE, emitió las directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las Auditorías internas del sector público.

Dicho proceso de autoevaluación responde al cumplimiento de los artículos 3 y 23 de la Ley General de Control Interno y al Manual de normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (R-DC-119 del 16/12/2009), el cual dispone que como parte del programa de aseguramiento de la calidad, las auditorías internas deben ejecutar revisiones periódicas mediante la autoevaluación, al menos una vez al año.

Para este año toca evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de auditoría interna correspondiente al periodo 2016, teniendo como objetivos principales los siguientes:

- a. Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de auditoría interna, específicamente en cuanto a los atributos de la unidad de auditoría y su personal.*
- b. Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna.*
- c. Formar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna.*
- d. Aplicar encuestas al jerarca, unidades auditadas y personal de la auditoría, de la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna.*



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

Por lo anterior adjunto a la presente encontraran los resultados obtenidos del informe No. A.I.I. 07-2017 denominado “Autoevaluación de calidad de la actividad de la Auditoría Interna durante el periodo 2016”.

En el presente estudio estuvo a cargo del Lic. Juan Carlos Fallas Segura, funcionario de esta Auditoría Interna.

Agradeciendo la atención a la presente se despide,

Atentamente,

Licda. María Auxiliadora Chaves Campos, MBA
AUDITORA INTERNA

*C/c. Presidencia Ejecutiva
Consecutivo
Archivo*



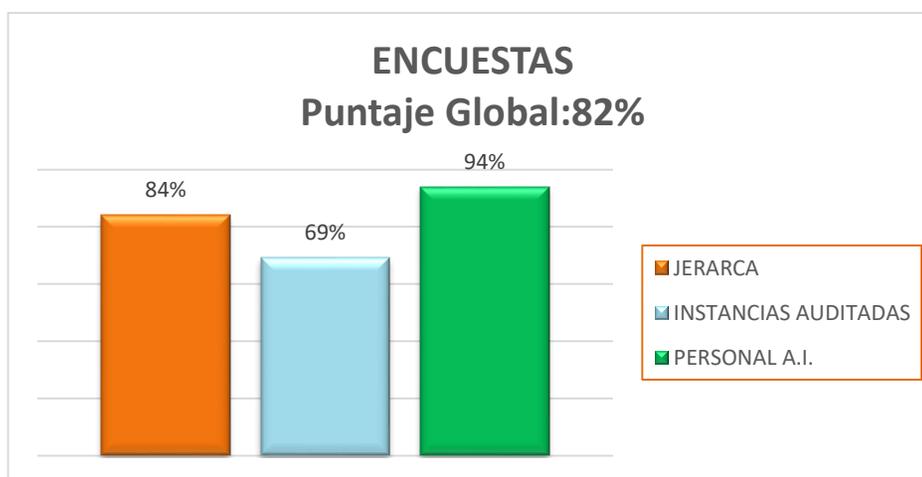
RESUMEN EJECUTIVO

Al evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Interna en cuanto a los atributos de la unidad de auditoría y su personal, se observa la siguiente situación:

La Auditoría Interna gracias a su ubicación orgánica cuenta con una independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa. Así mismo dispone de un reglamento de organización y funcionamiento, actualizado con la normativa que rige la actividad de la Auditoría interna en el sector público.

En cuanto a su personal, cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar con pericia y debido cuidado profesional la actividad de auditoría, sin embargo, se mantiene una carencia en el conocimiento de indicadores de fraude, de corrupción, de control en tecnología de información y en el uso de técnicas de auditoría asistidas por computador y otras técnicas de análisis de datos.

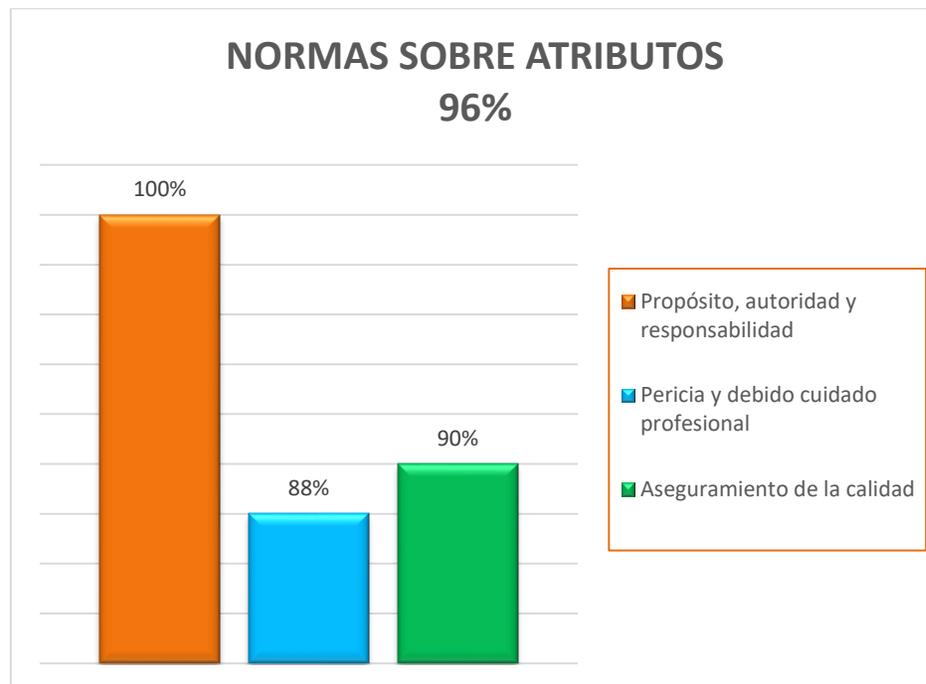
En cuanto a la percepción que tiene el personal de la auditoría, las instancias auditadas y el jerarca sobre los servicios que prestó la Auditoría Interna durante el periodo 2016, la encuesta aplicada muestra la siguiente percepción:



**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia**
INFORME AII-07-2017

En la evaluación del cumplimiento de la normativa aplicable a la Auditoría Interna en cuanto a las normas sobre atributos, se obtiene una calificación de 96 %, lo que muestra un alto grado de cumplimiento.

EVALUACIÓN GLOBAL			Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	96%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	88%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	90%		20%



Por otra parte se logró la identificación de oportunidades de mejora en:

- 1. Capacitación al personal.*
- 2. Incorporación de las competencias y requisitos en los manuales de Puestos y Clases del PANI para los funcionarios de Auditoría Interna, que sean congruentes con lo requerido por la normativa.*
- 3. Concluir los puntos pendientes del plan de mejoras 2015.*



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

4. *Establecer estrategias para lograr la incorporación de recurso humano y tecnológico a la actividad de la Auditoría Interna, para lograr un estado aceptable de eficiencia y eficacia*
5. *Cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna, normas sobre atributos.*

La actividad de la Auditoría durante el periodo 2016, se vio limitada para alcanzar niveles óptimos de eficacia y eficiencia en los distintos servicios (auditorías, seguimientos, asesorías, legalización de libros y otros servicios preventivos) de trabajo, ya que no contó con el personal suficiente en relación con el universo auditable.

Sobre el Aseguramiento de la calidad, la Auditoría Interna ha avanzado en el proceso de aseguramiento de la calidad acorde al Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (M-2-2006-CO-DFOE) y Resolución R-DC-119-2009 del 16/12/2009. Sin embargo, por el limitado recurso humano con que cuenta la Auditoría Interna los procesos de mejora se han llevado de una forma pausada acorde y proporcional al tiempo disponible de los funcionarios de la unidad.

A pesar de dicha limitación, para el periodo 2016 la Auditoría Interna cuenta con un reglamento y manuales que guían la prestación de sus servicios, además ha definido su universo auditable y la planificación anual basado en la valoración del riesgo.

Por otra parte para el periodo 2016 la auditoría interna logró establecer un proceso para la ejecución de las auditorias operativas en los servicios sustantivos institucionales.



I. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del estudio.

El estudio se realizó con fundamento en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público Resolución R-DC-119-2009 del 16/12/2009; las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). Resolución R-CO-33-2008, del 11 de julio de 2008, publicada en La Gaceta N° 147 del 31 de julio de 2008 y en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2017.

1.2. Objetivo del estudio.

1.2.1. Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Interna en cuanto a los atributos de la unidad de auditoría y su personal; así como lo referente a la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna.

1.2.2. Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna.

1.2.3. Formar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de Auditoría Interna.

1.2.4. Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna

1.3. Naturaleza y alcance del estudio.

La autoevaluación se enfocará hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna, a saber:



1.3.1. Atributos de la unidad de auditoría y su personal, que cubrirá los siguientes tópicos:

- a. *Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna*
- b. *Estructura orgánica de la auditoría interna*
- c. *Independencia y objetividad*
- d. *Competencias del auditor interno y el resto del personal de la auditoría interna*
- e. *Aseguramiento de la calidad*

1.3.2. Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna, lo cual será verificado mediante la aplicación de encuestas que consideren las relaciones organizacionales de la auditoría interna, la competencia del personal de la unidad, su productividad y el valor agregado de sus servicios, mismas que serán aplicadas a las instancias auditadas (PANI y ONG) y al personal de la Auditoría Interna.

La autoevaluación abarcó el período comprendido entre el 02 de enero al 21 de diciembre del 2016, y se realizó atendiendo en lo aplicable, lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público Resolución R-DC-119-2009 del 16/12/2009; las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE). Resolución R-CO-33-2008, técnica y práctica de la profesión de auditoría, así como, la metodología y herramientas proporcionadas al respecto por la Contraloría General de la República.

1.4. Limitación.

No se encontraron limitaciones que entorpecieran la obtención de información que sirvió de fundamento para comunicar los resultados alcanzados respecto a la autoevaluación de calidad de la actividad de la auditoría interna llevada a cabo.



II. RESULTADOS

Atributos de la unidad de auditoría y su personal

- 2.1.** *La estructura organizativa de la Auditoría Interna responde a tres niveles de orden profesional y técnico en donde le corresponde al Auditor Interno el máximo nivel de competencia y autoridad, teniendo a su cargo la dirección superior y la administración; a los profesionales bajo su cargo, en su condición de auditores asistentes y al personal de apoyo administrativo.*
- 2.2.** *La Auditoría Interna está organizada como unidad funcional bajo el enfoque de administración de procesos con el propósito de garantizar la efectividad en el cumplimiento de sus competencias, así como una administración eficaz, eficiente y económica de sus recursos. Dichos procesos son: Auditoría, Seguimiento, Servicios Preventivos, Desarrollo y Dirección y Administración.*
- 2.3.** *La designación de los diferentes servicios, se efectúa en función de la priorización que se realiza anualmente al momento de elaborar el Plan Anual de Labores (incluyendo los ajustes que se realizan según las circunstancias).*
- 2.4.** *Según sea el tipo de servicios que se ejecute, la auditoría interna se organiza de la siguiente forma:*
 - *Un equipo de trabajo conformado por el Auditor Interno, un auditor supervisor y dos auditores asistentes.*
 - *Un auditor supervisor y un auditor asistente.*
 - *El auditor interno y un auditor asistente.*
- 2.5.** *Dada la cantidad limitada del recurso humano con que cuenta actualmente la Auditoría Interna y el marco legal en el cual se desenvuelve, se considera que la organización establecida es la más adecuada para la prestación de los servicios que brinda.*



- 2.6. *La cantidad de niveles y del recurso humano de la auditoría interna, no permite el efectivo cumplimiento de la totalidad de las funciones que legalmente le compete atender dada la complejidad y diversidad del universo auditable.*

Desde el año 2001, la AI emitió el Oficio No. AI-102-2001 del 31 de julio de 2001, mediante el cual se expone a la Junta Directiva, la escasez de recurso humano.

- 2.7. *De igual forma, en los informes de Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna emitidos desde el año 2007, se han emitido recomendaciones al jerarca para que dote de más recurso humano a dicha unidad con la finalidad de que pueda cumplir eficiente y oportunamente su función fiscalizadora y asesora, ampliando la cobertura de sus servicios, recomendaciones que a la fecha están pendientes de cumplimiento.*

Pericia y el debido cuidado profesional del personal de la auditoría interna

- 2.8. *Teniendo en consideración lo establecido en la Ley de Control Interno y las demás normas emitidas por la Contraloría General de la República sobre competencias del auditor interno y el resto del personal de la Auditoría Interna, se observa que en los manuales de puestos que mantiene la institución no se establecen apropiadamente las competencias y otros requisitos para el personal de la auditoría interna, incluyendo al auditor y al subauditor.*

En dichos manuales se detallan competencias, labores a ejecutar y requisitos para el personal de Auditoría Interna, como si se tratase de personal con funciones y competencias de la administración activa, cuando es claro que el personal de la auditoría interna ejecuta actividades especializadas de conformidad con la estructura y los servicios que prestan la auditoría interna y la institución.



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

- 2.9. Los cargos de Auditor (a) y subauditor (a) interno no se encuentran incluidos en los manuales de puesto, a pesar de que en la Ley Orgánica del PANI y en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna si se consideran.*
- 2.10. La Auditoría Interna no cuenta con un programa de capacitación técnicamente estructurado y debidamente aprobado (con el respaldo presupuestario pertinente), que contemple las necesidades de capacitación que requiere el personal que la conforma; situación que no permitió cumplir a cabalidad con lo que disponía la norma Desarrollo profesional continuado.*
- 2.11. Ante la carencia de un programa de capacitación, el personal de la auditoría interna perfecciona y actualiza sus conocimientos, aptitudes y competencias mediante capacitaciones impulsadas por la Auditora Interna en temas relacionados con la valoración de riesgos, control interno y el mejoramiento de la calidad del trabajo en la actividad de la auditoría interna.*
- 2.12. Los funcionarios de la auditoría interna cuenta con conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir sus responsabilidades individuales y de la unidad considerada de manera colectiva, sin embargo carece de conocimientos suficientes en los siguientes asuntos:*
- Identificación de los indicadores de fraude y corrupción y para actuar según corresponda.*
 - Riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información.*
 - Uso de técnicas de auditoría asistidas por computador y otras técnicas de análisis de datos.*



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

2.13. Los conocimientos, aptitudes y competencias de los funcionarios de la auditoría interna se pueden resumir de la siguiente forma:

Nombre funcionario	Grado Académico	Puesto	Años de experiencia	Cursos y otros
María Auxiliadora Chaves Campos	Lic. en Adm. Negocios énfasis contaduría pública. Máster Adm. Negocios. Lic. Ciencias de la educación con énfasis en docencia	Auditora General	22 años	Cursos en auditoría, contratación administrativa, Derecho laboral, Control Interno, Planificación estratégica, SEVRI, autoevaluación de calidad, planificación estratégica. Administración de Proyectos, compras Mer-Link. Paquetes informáticos. Certificación internacional de Validador de calidad
Carlos Luis Arce Vargas	Lic. Contaduría Pública Lic. Adm. Recursos Humanos	Profesional Especialista B	7 años	Cursos en auditoría: Operativa, Papeles de Trabajo, entrevistas, Mapeo, Análisis y Rediseño de Procesos, conceptos Auditoría de Tecnologías. Contratación Administrativa. Jurisprudencial en Contratación Administrativa. Compras Mer-Link. Paquetes informáticos
Gilbert Alfaro Angulo	Licenciatura en Contaduría Pública	Profesional Especialista B	13 años	Cursos en auditoría, relación de Hechos, control interno, valoración de Riesgo, contabilidad, legislación laboral, presupuesto, Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público, compras Mer-Link. Paquetes informáticos. Certificación internacional de Validador de calidad
Juan Carlos Fallas Segura	Diplomado en contabilidad. Lic. Adm. Negocios énfasis Contaduría Pública. Lic. Derecho.	Profesional Especialista B	13 años	Cursos de auditoría, relación de Hechos, auditoría Forense, presupuestos públicos, control interno, valoración de Riesgo, autoevaluación, contabilidad, planificación estratégica. Contratación administrativa, Reajuste de precios en la contratación administrativa, compras Mer-Link. Derecho de familia, niñez y adolescencia. Paquetes informáticos. Certificación internacional de Validador de calidad
Luis Carlos López Sánchez	Licenciatura en administración de empresas.		1 año	Cursos en auditoría, Valoración de riesgos Papeles de trabajo., Control Interno Técnico en Presupuestos Públicos, técnico en NICSP, contratación Administrativa, Informes Técnicos, Diseño de Indicadores, Finanzas Públicas, Estandarización de procesos. Comunicación asertiva, inteligencia emocional, Lenguaje de Señas. Paquetes informáticos
Carlos Ramírez Naranjo	Diplomado en Administración de empresas	Técnico de Apoyo B	25 años	Cursos de auditoría, control interno, Presupuesto para Auditores, Auxiliar de Contabilidad. Compras Mer-Link. Paquetes informáticos,
Ana Yancy Esquivel Valerín	Técnico en Secretariado Ejecutivo	Secretaria	5 años	Curso de relaciones humanas., contabilidad, Inglés conversacional. Paquetes informáticos.



2.14. Considerando las limitaciones existentes en cuanto a la carencia de personal especializado en ciertas disciplinas del conocimiento, cuando es imperioso, la auditoría interna gestiona y obtiene de las fuentes pertinentes, el asesoramiento y asistencia necesarios para cumplir sus responsabilidades.

Reglamento de organización y funcionamiento

2.15. En cumplimiento al marco legal que rige la actividad de la auditoría interna, se cuenta con un reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del PANI. Este Reglamento fue aprobado por la Junta Directiva en la sesión ordinaria 2007-054 celebrada el lunes 26 de noviembre del año 2007, artículo 6°, aparte 01 y fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta. Actualmente dicho reglamento se encuentra disponible en la web del PANI.

2.16. En la estructura orgánica del Patronato Nacional de la Infancia la Auditoría Interna se encuentra en una posición que le permite mantener una relación directa con el jerarca para la prestación de los servicios de auditoría interna. Dicha relación se encuentra debidamente amparada tanto en la Ley Orgánica del PANI, como en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la auditoría interna.

2.17. Por otra parte, de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, se da una garantía para que la organización y el funcionamiento de la auditoría interna esté libre de injerencias del jerarca y de los demás órganos de la administración activa en el desarrollo de sus actividades,

2.18. Los procedimientos de la auditoría Interna, amparados en los artículos 7 y 8 del Reglamento de Organización y Funcionamiento establecen la obligación de los funcionarios de la Auditoría Interna de mantener una actitud imparcial y neutral, evitar conflictos de intereses y de garantizar la observancia estricta de las prohibiciones previstas en el artículo 34 de la Ley General de Control Interno, todo de acuerdo a la norma que rige la actividad de la Auditoría Interna.

***Aseguramiento de la calidad***

- 2.19.** *La auditoría interna dispone de un programa de aseguramiento de la calidad que cubre todos los aspectos de la actividad de auditoría interna. Dentro de dicho programa se efectúan revisiones continuas de desempeño de la actividad de auditoría interna, como parte de los procesos de la unidad.*
- 2.20.** *Por otra parte, desde el año 2007 la auditoría Interna ha realizado autoevaluaciones anuales de calidad, de conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.*

INFORME	PERIODO
AI-81-2007	2006
AI-05-2008	2007
AI-09-2009	2008
DFOE-SOC-IF-61-2010	2009
AI-01-2012	2010
AI-07-2012	2011
AI-010-2013	2012
AI-007-2014	2013
AI-006-2015	2014
AI-08-2016	2015

- 2.21.** *Como parte del cumplimiento de los planes de mejora de cada una de las autoevaluaciones y con el fin de establecer las acciones de mejora que en el corto y mediano plazo posibiliten atender aquellos aspectos que estarían presentando debilidades en su gestión, la Auditoría Interna ha estado realizando esfuerzos importantes para ajustar su accionar al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico vigentes; situación que ha permitido que la actividad de la auditoría interna esté soportada en procedimientos definidos para la debida conducción técnica y profesional; gestión que ya está orientada a dar cumplimiento a las NEAI.*



2.22. *Entre los principales logros obtenidos por la Auditoría Interna en la ejecución del programa de aseguramiento de la calidad de los servicios de auditoría, se pueden mencionar:*

- *Un Reglamento de Organización y Funcionamiento actualizado*
- *Manuales que guían la prestación de todos sus servicios.*
- *La definición de su universo auditable.*
- *La creación e implementación de una metodología para realizar el proceso de valoración de riesgos del universo auditable.*
- *La creación e implementación de una metodología para realizar la planificación estratégica de la Auditoría Interna.*
- *La creación e implementación de una metodología para realizar la planificación anual basada en la valoración del riesgo.*
- *La implementación de una metodología para realizar auditorías operativas en los servicios sustantivos institucionales.*
- *La implementación de un plan para la conformación de papeles de trabajo de manera digital.*
- *La disminución del uso de papel.*

Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna

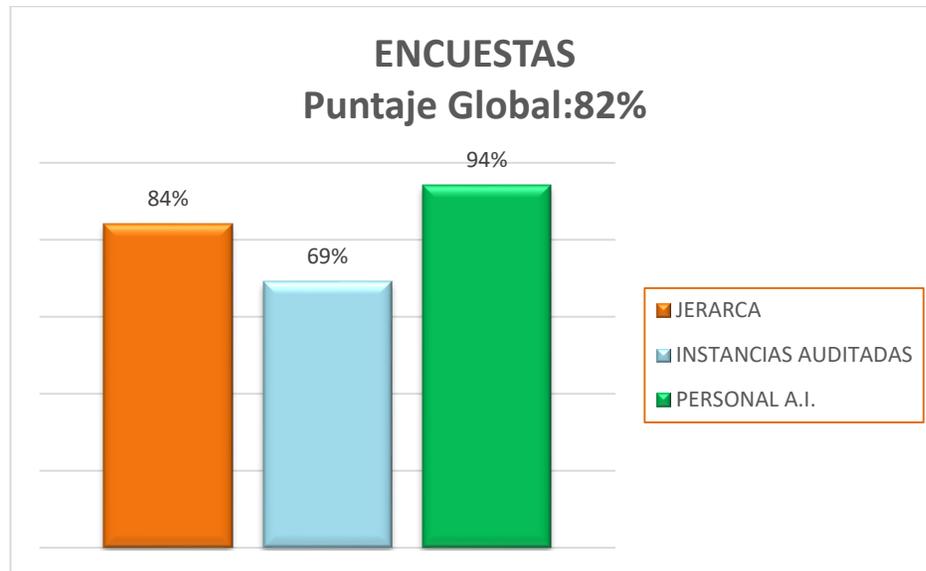
2.23. *Para evaluar la percepción de la calidad de la actividad de auditoría interna, se aplicaron los modelos de encuesta para el Jerarca, las instancias auditadas y el personal de la Auditoría Interna, contenidas en el documento emitido por la CGR y denominado “herramientas para la Autoevaluación anual de la auditorías internas del sector público”.*

De los 38 encuestados, hubo respuesta de 5 jerarcas, 27 jefaturas de instancias auditadas y 5 funcionarios de la Auditoría Interna, para un total de 37 cuestionarios completados.

2.24. *La percepción global del jerarca, las instancias auditadas y el personal de la auditoría interna es en conjunto de un 82%, lo cual quiere decir que en términos generales en la institución la Auditoría Interna mantiene*

**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia**
INFORME AII-07-2017

una imagen buena respecto a los servicios que brinda. En el siguiente grafico se muestra lo indicado:

***Percepción del Jerarca.***

2.25. *La encuesta para el jerarca sobre la calidad de la auditoría interna, fue aplicada a 5 miembros de la Junta Directiva, incluida la Presidenta Ejecutiva. Por cada encuesta se obtuvo 25 respuestas para un total de 125 respuestas.*

Para cada pregunta se solicitó que indicaran si estaban: De acuerdo, Parcialmente de acuerdo, En desacuerdo o No sabe /No responde. Los resultados son los siguientes:

Calificación	Número de respuestas	Porcentaje
De acuerdo	75	61%
Parcialmente de acuerdo	35	29%
En desacuerdo	0	0%
No sabe/No responde	12	10%
Total	122	100%



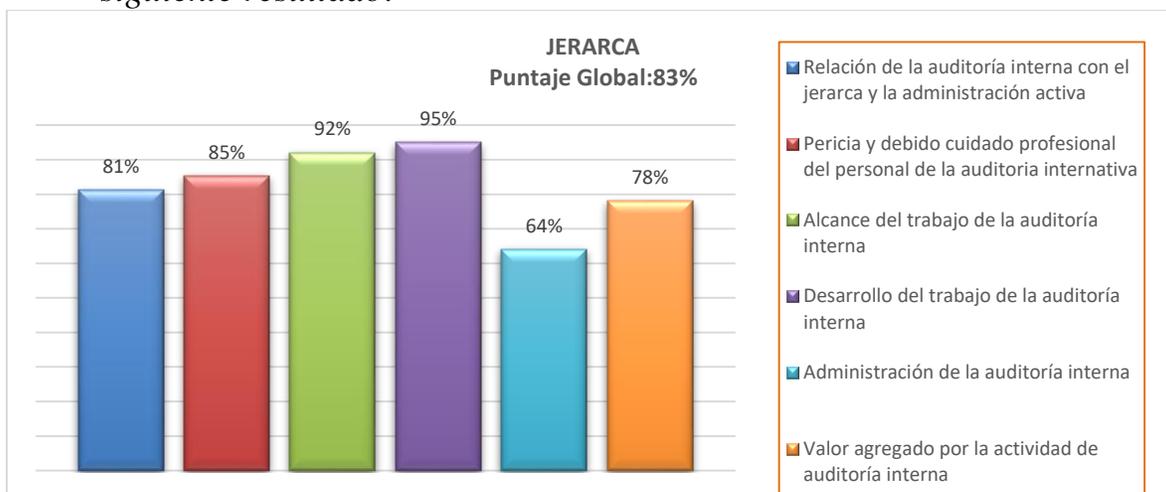
PUNTAJE POR TIPO DE RESPUESTA



2.26. Las 25 preguntas que conformaban cada encuesta se agruparon por los siguientes componentes:

- *Relación de la auditoría interna con el jerarca*
- *Pericia y debido cuidado profesional del personal de auditoría interna*
- *Alcance y cobertura del trabajo de la auditoría interna*
- *Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados de la auditoría interna*
- *Administración de la auditoría interna*
- *Valor agregado por la actividad de auditoría interna*

En total los cinco jercas emitieron 125 respuestas y se obtuvo el siguiente resultado:





Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

- 2.27. Con el resultado de esta encuesta logramos conocer que la percepción que tienen el Jerarca sobre la calidad de la auditoría interna, con respecto a los servicios que proporcionó durante el período 2016 (83%) es muy favorable y se mantiene muy similar a la percepción del periodo 2015 (84%).
- 2.28. Entre los resultados destaca la percepción que tiene el jerarca respecto a la administración de la Auditoría Interna (64%), en especial si consideramos que en las encuestas de periodos anteriores se ha obtenido una percepción similar, en donde es constante la respuesta a la siguiente pregunta:

18. La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros necesarios y suficientes para cumplir con su gestión, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno contribuye al mejoramiento del sistema de control interno en lo que corresponde a su unidad.

Respuestas	Total	Porcentaje %
De Acuerdo	3	60%
Parcialmente Acuerdo	2	40%
En Desacuerdo		0%
No Sabe/No Responde	0	0%
Total	5	100%

Como puede notarse, 2 de los jercas no están totalmente de acuerdo en que la Auditoría Interna posea los recursos necesarios para cumplir su gestión, lo cual es coincidente con los resultados 2.5, 2.6 y 2.7 de este informe.

- 2.29. En cuanto a los atributos de la unidad de auditoría y su personal, los cuales son uno de los objetivos de análisis de la autoevaluación del periodo 2016, se puede ver en el gráfico de puntaje global una percepción favorable muy satisfactorio, pues del segmento de preguntas relacionadas con **Relación de la auditoría interna con el jerarca y la administración activa** se obtuvo una calificación de 81%, mientras que en las preguntas relacionadas con **Pericia y debido cuidado profesional del personal de auditoría interna** se obtuvo una calificación de 83%. Así mismo, en el segmento de preguntas relacionadas con **Desarrollo del**

**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia**
INFORME AII-07-2017

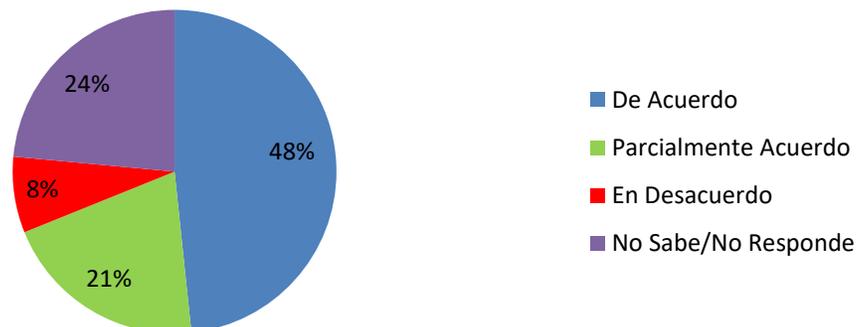
trabajo y comunicación de resultados de la auditoría interna, la puntuación alcanzó el 95%.

Percepción de las instancias auditadas.

2.30. *La encuesta para las instancias auditadas sobre la calidad de la auditoría interna, fue aplicada a 28 jefaturas de oficinas a las que la Auditoría Interna auditó a través de alguno de sus servicios. La encuesta fue contestada por 27 instancias y por cada encuesta se obtuvo 25 respuestas para un total de 540 respuestas.*

Para cada pregunta se solicitó que indicaran si estaban: De acuerdo, Parcialmente de acuerdo, En desacuerdo o No sabe /No responde. Los resultados son los siguientes:

Calificación	Número de respuestas	Porcentaje
De acuerdo	261	48%
Parcialmente de acuerdo	111	21%
En desacuerdo	41	8%
No sabe/No responde	127	24%
Total	540	100%

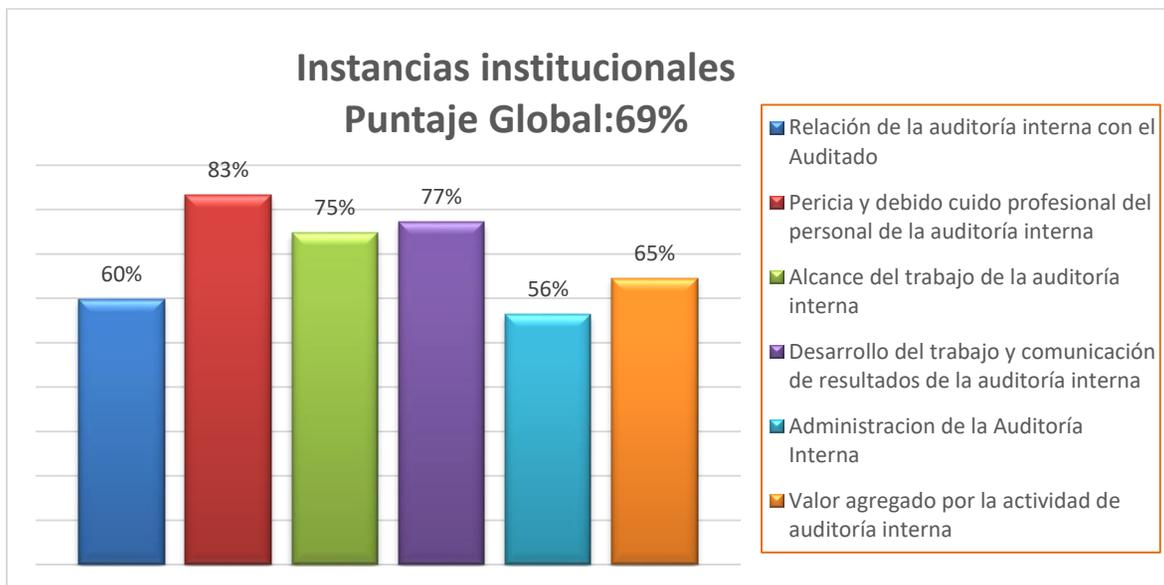
PUNTAJE POR TIPO DE RESPUESTA



2.31. *Las 20 preguntas que conformaban cada encuesta se agruparon por los siguientes componentes:*

- *Relación de la auditoría interna con el encuestado*
- *Pericia y debido cuidado profesional del personal de auditoría interna*
- *Alcance y cobertura del trabajo de la auditoría interna*
- *Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados de la auditoría interna*
- *Administración de la auditoría interna*
- *Valor agregado por la actividad de auditoría interna*

En total los 27 encuestados emitieron 540 respuestas y se obtuvo el siguiente resultado:



2.32. *La percepción que tienen las instancias auditadas, sobre la calidad de la auditoría interna, respecto a los servicios recibidos durante el período 2016 es de un 69%, que al compararlo con el resultado del periodo 2015 cuyo porcentaje fue de 82%, obtenemos que la percepción favorable disminuyó en un 13%.*



2.33. *Tratando de interpretar la disminución en el porcentaje de percepción de las instancias auditadas, se mencionan algunas variables que podrían haber incidido en dicha disminución, a saber:*

- *Para el periodo 2015 se encuestaron a 11 instancias auditadas, mientras que para el periodo 2016 se entrevistó a 28.*
- *El porcentaje de respuestas de No sabe/No responde (24%) fue bastante elevado respecto al periodo 2015 que fue apenas de un 8%.*
- *A partir del periodo 2016 la Auditoría Interna se dio a la tarea de realizar auditorías operativas a los procesos sustantivos de la institución, revisando áreas que nunca habían sido auditadas.*
- *Los resultados de las auditorías operativas evidenciaron debilidades importantes de las oficinas locales en la prestación de sus servicios, lo que podría haber generado algún tipo de molestia de los auditados.*

2.34. *A pesar de la disminución en la percepción global, es importante destacar que para el componente **Pericia y debido cuidado profesional del personal de auditoría interna**, la percepción favorable (83%) se ha mantenido similar a través de varios periodos, siendo que para el periodo 2015 se obtuvo una calificación de 86%.*

2.35. *Llama la atención algunos comentarios escritos en las encuestas, en donde se indica la necesidad de incorporar a la Auditoría Interna profesionales de disciplinas especializadas que ayuden en la evaluación de aspectos Psico-socio-legales en las áreas sustantivas de la institución. Un poco estos comentarios refuerzan la justificación que ha empleado esta Auditoría Interna durante varios años para solicitarle al jerarca más recurso humano especializado para lograr mayor cobertura en las auditorías, porque es claro que para una evaluación más eficaz de las*

**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia**
INFORME AII-07-2017

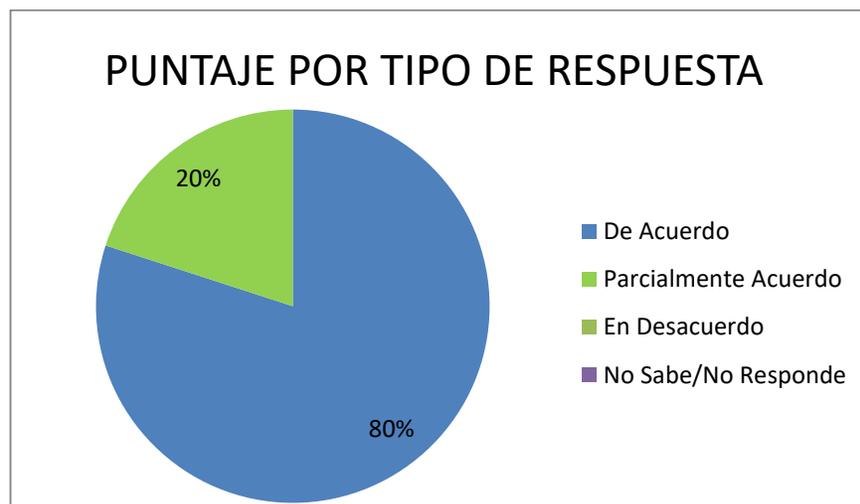
actividades sustantivas de la institución, se requiere del apoyo de profesionales con conocimiento en trabajo social, psicología y derecho.

Percepción del personal de la Auditoría Interna.

2.36. *La encuesta para el personal de la Auditoría Interna, fue aplicada a 5 funcionarios. Por cada encuesta se obtuvo 15 respuestas para un total de 75 respuestas.*

Para cada pregunta se solicitó que indicaran si estaban: De acuerdo, Parcialmente de acuerdo, En desacuerdo o No sabe /No responde. Los resultados son los siguientes:

Calificación	Número de respuestas	Porcentaje
De acuerdo	60	80%
Parcialmente de acuerdo	15	20%
En desacuerdo	0	0%
No sabe/No responde	0	0%
Total	75	100%



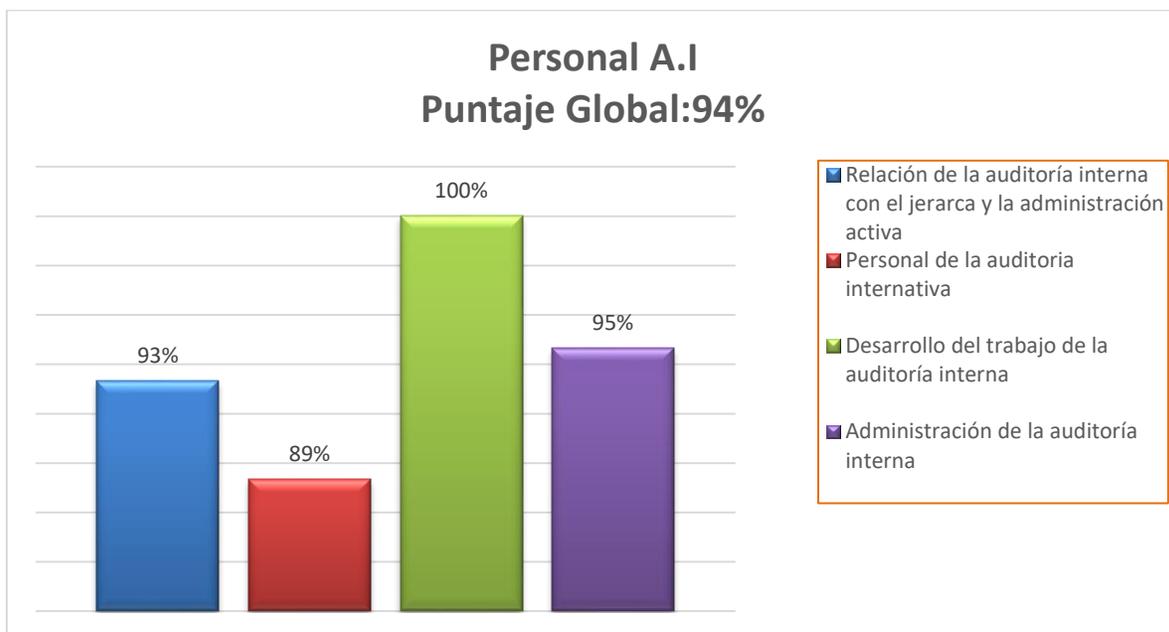


Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia **INFORME AII-07-2017**

2.37. *Las 15 preguntas que conformaban cada encuesta se agruparon por los siguientes componentes:*

- *Relación de la auditoría interna con el jерarca y la administración activa.*
- *Personal de la auditoría interna*
- *Desarrollo del trabajo de la auditoría interna*
- *Administración de la auditoría interna*

En total los 5 encuestados emitieron 75 respuestas y se obtuvo el siguiente resultado:



2.38. *En términos generales la percepción del personal de la auditoría interna se mantiene similar a la obtenida en el periodo 2015, lo que evidencia satisfacción sobre los servicios que se prestan a la administración activa y sobre la administración de la Auditoría Interna.*

2.39. *El resultado en los componentes sobre personal de la Auditoría Interna y Administración de la Auditoría Interna, si bien son altos, también concuerdan un poco con los resultados de la evolución del cumplimiento*

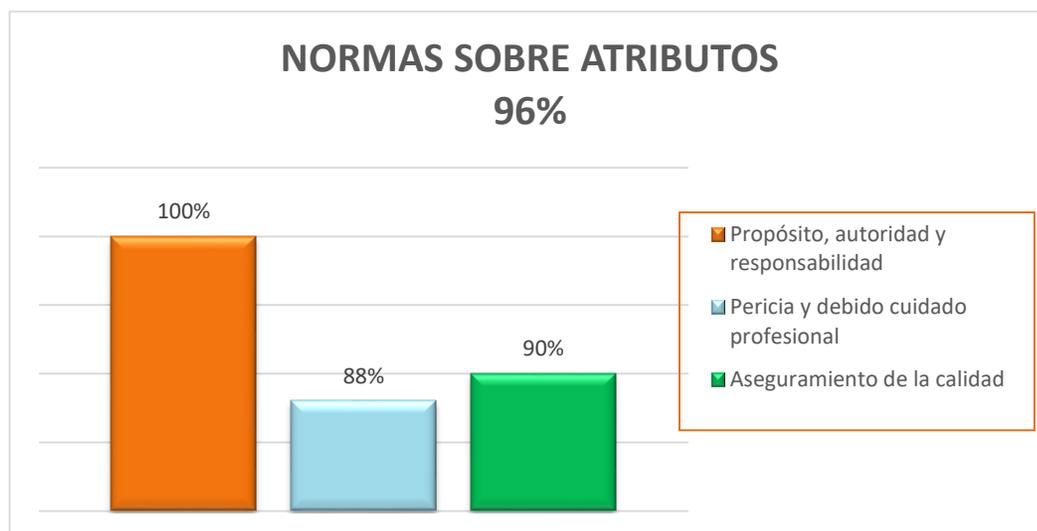
**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017**

de la normas sobre atributos, especialmente en lo referente a la falta de un programa de capacitación y también a la carencia de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para dar una mayor cobertura al universo auditable.

Opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de Auditoría Interna.

2.40. *En la evaluación del cumplimiento de la normativa aplicable a la Auditoría Interna en cuanto a las normas sobre atributos, se obtiene una calificación de 96%, lo que muestra un alto grado de cumplimiento. A continuación se muestra los resultados obtenidos según norma evaluada:*

EVALUACIÓN GLOBAL			Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	96%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	88%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	90%		20%





Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

- 2.41. En cuanto al avance en el cumplimiento de las normas, se tiene que para el periodo 2006 la Auditoría Interna había cumplido solo del 78% de las normas sobre atributos, mientras que para el periodo 2016 ese cumplimiento alcanzó un 96%, lo que demuestra que la administración de la Auditoría Interna, ha ido ejecutando acciones de mejora muy importantes para lograr un grado de cumplimiento alto.*
- 2.42. Con respecto a las normas específicas sobre la Pericia y debido cuidado profesional, se debe indicar que, si bien es cierto, los funcionarios de la auditoría han participado en capacitaciones durante el periodo 2016, la auditoría interna no ha logrado establecer un programa de educación y capacitación profesional continua para mantener y perfeccionar las capacidades y competencias profesionales del personal de auditoría.*

No obstante lo anterior, la Auditoría Interna ha venido gestionando la contratación de capacitación acorde con la disponibilidad de recursos presupuestarios que se le asignan, orientada a que el personal reciba cursos específicos sobre aspectos vinculados con la valoración de riesgos y el mejoramiento de la calidad del trabajo en la actividad de la auditoría interna.

- 2.43. En cuanto a las normas sobre aseguramiento de la calidad, al carecer la Auditoría Interna de un programa de capacitación para su personal, se ha dificultado establecer mecanismos oportunos de divulgación y capacitación de la normativa técnica y jurídica relacionada con la auditoría en el sector público.*
- 2.44. Para el periodo 2016 la Auditoría Interna estableció un mecanismo de supervisión continua y documentada del desempeño del personal en la ejecución de auditorías operativas, sin embargo queda pendiente extender dichos mecanismos a los demás servicios de la auditoría.*

Con lo anterior no se quiere decir que no se realiza una supervisión continua, sino más bien que no se documenta en un instrumento creado para ese fin.



Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna

2.45. *Por otra parte se logró la identificación oportunidades de mejora en:*

- a) Programa de educación y capacitación profesional continua para el personal de auditoría interna.*
- b) Mecanismos de evaluación del desempeño.*
- c) Incorporación de las competencias y requisitos en los manuales de Puestos y Clases del PANI para los funcionarios de Auditoría Interna, que sean congruentes con lo requerido por la normativa.*
- d) Concluir los puntos pendientes del plan de mejoras anterior.*
- e) Establecer estrategias para lograr la incorporación de recurso humano y tecnológico a la actividad de la Auditoría Interna, para lograr un estado aceptable de eficiencia y eficacia*
- f) Cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna, normas sobre atributos.*

Sobre la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna

2.46. *Los resultados de la autoevaluación del periodo 2016, son muy satisfactorios sobre la eficiencia de la actividad de la auditoría interna, pues con la cantidad reducida de recursos con los que cuenta, ha logrado mejorar sustancialmente los procedimientos, el alcance y la cobertura de sus servicios. es así que para el periodo 2016 se fortaleció en la prestación de los siguientes servicios:*

- a) Servicio de legalización de libros a varias instancias del PANI como son: Junta Directiva, Juntas Cantonales de protección a la Niñez y Adolescencia, Oficina de Contabilidad, Direcciones Regionales en las cuentas de Alimentos y Fondos Regional.*



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

- b) *Auditorías Operativas para los servicios sustantivos del PANI, realizando auditorías con cobertura nacional en todas las Direcciones Regionales y oficinas locales.*
 - c) *El servicio de advertencia ejecutado mediante un procedimiento actualizado.*
 - d) *Se mejoró el procedimiento de seguimiento de recomendaciones, de atención de denuncias y del servicio de asesoría.*
 - e) *Todos los servicios de auditoría se basan en la valoración de riesgos tanto para definirlos dentro del plan anual como para su ejecución.*
- 2.47.** *En cuanto a la eficacia en la prestación de servicios, quizás la auditoría interna podría mejorar, siempre y cuando logre contar con el recursos tecnológico y humano necesario para abarcar en una proporción más alta su universo auditable, pues el crecimiento institucional en presupuesto, planilla, servicios e infraestructura han crecido bastante, creando una desproporción muy marcada respecto a la capacidad instalada de la auditoría interna.*
- 2.48.** *Es importante resaltar el compromiso y el esfuerzo que realiza el personal de la Auditoría Interna para mejorar sus procesos y brindar un servicio de calidad que genere un valor agregado para mejorar el cumplimiento de los objetivos institucionales.*



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

Sobre el cumplimiento del plan de mejoras del año 2015.

Del plan de trabajo anterior, la Auditoría Interna logró ejecutar lo siguiente:

Acción por implementar	Responsable	Estado	Observaciones
Aprobar y oficializar los manuales e instructivos de la actividad de Auditoría Interna e incorporar: 1, De previo a la emisión de la comunicación oficial de los resultados, realizar y documentar la comunicación verbal con quienes tengan parte en los asuntos vistos en los estudios de auditoría, y contemplar las observaciones en los informes de auditoría. 2, Documentar la supervisión de todas las fases del proceso de cada trabajo emprendido por la auditoría interna. 3, En la planificación de los trabajos de auditoría, establecer y documentar las comunicaciones pertinentes con las personas que correspondan, respecto de los objetivos, el alcance, las responsabilidades, la comunicación de los resultados y otras expectativas. 4, Dejar constancia por escrito sobre el entendimiento entre el auditor interno y el jerarca respecto de los objetivos, el alcance, las responsabilidades y demás expectativas de los servicios de asesoría que se dan.	Auditor General	cumplido	Se aprobaron los manuales e instructivos y se dieron a conocer a los funcionarios de la Auditoría Interna. Fueron incluidos en la carpeta compartida (Hércules)
Revisar y actualizar el Plan Estratégico de la Auditoría Interna. Incorporar en el Plan estratégico de la Auditoría Interna los siguientes estudios: • Fiscalización de los procesos de dirección de la institución. • Fiscalización del diseño, la implantación y la eficacia de los objetivos, los programas y las actividades de la organización en relación con la ética. • Verificación de la congruencia de los objetivos, las metas, los programas y los presupuestos de los niveles	Equipo de auditoría	En ejecución	Para el periodo 2016 se incorporó en el plan anual una Auditoría de la Ética.

**Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017**

operativos, respecto de los de la organización. • Verificar que la administración activa haya establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y las metas se han cumplido.			
Solicitar nuevamente al jerarca el aumento de auditores para hacerle frente a la creciente demanda y complejidad de los procesos que debe fiscalizar la auditoría interna. Por lo que se hace necesario reforzar con auditores profesionales en derecho, trabajo social, psicología e informática	Auditor General	cumplido	Mediante oficio A.I. 094-2016 se solicita a la Junta Directiva
Promover la sistematización de los procesos de la Auditoría Interna, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y economía en los servicios de fiscalización que se llevan a cabo.	Auditor General	cumplido	En la Carpeta compartida Hércules, se incorporó una subcarpeta de trabajo funcionarios 2017 en donde se sistematiza el proceso de auditoría (herramientas, las etapas de Administración, Planificación, Examen y Seguimiento)
Iniciar un Plan de Capacitación en cuanto a: indicadores de fraude y corrupción, control en tecnología de información y en el uso de técnicas de auditoría asistidas por computador y otras técnicas de análisis de datos, para todo el personal de la Auditoría Interna.	Auditor General	pendiente	
Solicitar nuevamente al jerarca que en los manuales de Puestos y Clases del PANI, se incorporen las competencias del personal de la Auditoría Interna en cuanto a: formación, conocimientos, destrezas, experiencia y credenciales. Ampliando el rango de conocimiento del personal de la Auditoría Interna al campo del Derecho, Trabajo Social, Psicología, Tecnologías de Información y las Ciencias Económicas.	Auditor General	pendiente	

III. RECOMENDACIONES



Auditoría Interna - Patronato Nacional de la Infancia
INFORME AII-07-2017

- 3.1. *Dotar a la Auditoría interna de más recurso humano, para que esta pueda cumplir eficiente y oportunamente su función de órgano fiscalizador y asesor, brindando un servicio profesional de aseguramiento con altos estándares de calidad y productividad, ampliando la cobertura de sus servicios y agregando valor a las actividades desarrolladas por la administración activa.*
- 3.2. *Solicitar al Departamento de Recursos Humanos que en los manuales de Puestos y Clases del PANI, se incorporen las competencias del personal de la Auditoría Interna en cuanto a: formación, conocimientos, destrezas, experiencia y credenciales. Ampliando el rango de conocimiento del personal de la Auditoría Interna al campo del Derecho, Trabajo Social, Psicología, Tecnologías de Información y las Ciencias Económicas.*
- 3.3. *Seguir brindando el apoyo a los trabajos que realiza la auditoría interna, por medio de la aceptación de las recomendaciones y el seguimiento para su cumplimiento.*

Licda. María Auxiliadora Chaves Campos, MBA
AUDITORA GENERAL