



AUDITORIA INTERNA

San José, 03 de noviembre de 2021

PANI-AI-OF-128-2021.

Señores (as)

Junta Directiva

Patronato Nacional de la Infancia

S.O.

ASUNTO: Remisión de informe AII-09-2021 “Autoevaluación de calidad de la actividad de la Auditoría Interna durante el periodo 2020”.

Estimados (as) señores (as):

El 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, en cumplimiento del programa de aseguramiento de la calidad, las auditorías internas deben ejecutar revisiones periódicas mediante la autoevaluación, al menos una vez al año.

La presente evaluación se realizó de conformidad a las directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las Auditorías internas del sector público, oficio D-2-2008-CO-DFOE, emitido por la Contraloría general de la República.

Para el año 2021 correspondió evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de auditoría interna durante periodo 2020, teniendo como objetivos principales los siguientes:

- 1. Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de auditoría interna, relativa a:*
 - 1.1. Atributos de la unidad de auditoría y su personal con el siguiente contenido:*



AUDITORIA INTERNA

- 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.*
- 1.2. *Administración de la actividad de auditoría interna con el siguiente contenido:*
- a. *Planificación de la actividad de auditoría interna*
 - *Plan estratégico*
 - *Plan anual operativo*
 - *Fundamento en la evaluación de riesgos*
 - *Identificación del universo auditable*
 - *Congruencia con los objetivos de la organización*
 - b. *Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna*
- 1.3. *Valor agregado de la actividad de auditoría interna con el siguiente contenido:*
- a. *Efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección*
 - b. *Planificación detallada de los servicios de auditoría interna*
 - c. *Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios*
 - d. *Comunicación de resultados de los servicios de auditoría interna*

AUDITORIA INTERNA

- e. Productividad de la actividad de auditoría interna*
- f. Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de la gestión de auditoría interna*
2. *Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna.*
3. *Formar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna.*
4. *Aplicar encuestas al jerarca, unidades auditadas y personal de la auditoría, de la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna.*

De conformidad con las directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las Auditorías internas del sector público, se pone en conocimiento del máximo jerarca el informe No. AII-09-2021 “Autoevaluación de calidad de la actividad de la Auditoría Interna durante el periodo 2020”.

El estudio estuvo a cargo de Juan Carlos Fallas Segura, con la colaboración de Alejandro Obando Morales, funcionarios de esta Auditoría Interna.

Agradeciendo la atención a la presente se despide,



Maria Auxiliadora Chaves Campos
Auditora Interna
Teléfono: 2523-0717
E-mail: achaves@pani.go.cr
Dirección: Barrio Luján San José.

*C/c.: Consecutivo
Presidencia Ejecutiva
Unidad Control Interno
Legajo estudio*



AUDITORIA INTERNA

PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA

Auditoria Interna

INFORME AII-09-2021 “AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LA ACTIVIDAD DE LA AUDITORIA INTERNA DURANTE EL PERÍODO 2020”

Noviembre 2021



AUDITORIA INTERNA

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	6
INTRODUCCIÓN	7
Origen de la Auditoría.....	7
Objetivo de la evaluación.....	7
Naturaleza y alcance.....	7
Metodología Aplicada.....	9
Limitaciones en la ejecución de la Autoevaluación.....	9
2. RESULTADOS	10
A. Atributos de la Unidad de auditoría y su personal.....	10
B. Administración de la actividad de auditoría interna.....	14
C. Valor agregado de la actividad de auditoría interna.....	19
D. Percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría Interna.....	24
Percepción del Jerarca.....	24
Percepción de las instancias auditadas.....	27
Percepción del personal de la Auditoría Interna.....	31
PERCEPCIÓN TOTAL DE LAS ENCUESTAS	32
E. Cumplimiento del plan de mejoras para 2020.....	34
F. Identificación de oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna.....	35
Pericia y debido cuidado profesional:.....	35
Administración de la Auditoría Interna:.....	35
Ejecución del trabajo:.....	36
Seguimiento de acciones sobre resultados.....	36
G. Opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la Auditoría Interna.....	36
3. CONCLUSIONES	38



AUDITORIA INTERNA

RESUMEN EJECUTIVO

La Autoevaluación Interna de Calidad es un estudio que le permite a la Auditoría Interna identificar oportunidades de mejora y desarrollar acciones para fortalecer y mejorar la calidad de sus servicios en materia de fiscalización y control, respondiendo como tal a los cambios que continuamente experimenta la Institución.

La presente evaluación de calidad de la Auditoría Interna fue elaborada por el año terminado el 31 de diciembre del 2020, contempló procedimientos generales sobre atributos de la unidad y su personal, la administración de la actividad y el valor agregado de la actividad de Auditoría Interna, según “Directrices para la autoevaluación anual de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público”, emitidas por la Contraloría General de la República.

Como parte de estudio se aplicó una encuesta de opinión – satisfacción para conocer la percepción respecto a la actividad de la unidad durante el período en evaluación, esta se remitió a la Junta Directiva incluida la Presidenta Ejecutiva, una selección de jefaturas de las instancias auditadas, así como al personal de la Auditoría Interna.

Por otra parte, fueron revisados los procesos de evaluación de riesgos y planificación, metodologías y herramientas de auditoría, los procesos de seguimiento de recomendaciones, los procesos de la administración y capacitación del personal de la unidad y una muestra de los informes y papeles de trabajo de la Auditoría Interna realizados en el 2020.

Respecto a las encuestas al Jerarca, instancias auditadas y personal de la unidad de Auditoría Interna, cabe mencionar que no se logró obtener la respuesta de todos los miembros de la junta Directiva en ejercicio durante el 2020 (50%). De las instancias auditadas se obtuvo un número de respuestas más representativo (74%) y del personal de la Auditoría Interna se obtuvo un 100%.

Con los resultados obtenidos en esta autoevaluación, se puede determinar que la Auditoría Interna del PANI cumple con buenas prácticas de auditoría y de cumplimiento normativo, todo de conformidad al Manual de Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, obtenido una calificación porcentual de cumplimiento normativo del 92%. Dicho resultado, plantea la necesidad de elaborar un Plan de Mejoras relacionado al cumplimiento específico de la normativa en referencia de este ejercicio, enfocadas principalmente en procesos de capacitación, ejecución del trabajo, recurso humano, comunicación de resultados y seguimiento de recomendaciones.



AUDITORIA INTERNA

INFORME AII-09-2021 “Autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna durante el período 2020”

INTRODUCCIÓN.

Origen de la Auditoría

- 1.1.** 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 No. 147 del 31 de julio de 2008 y en cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el año 2020.

Objetivo de la evaluación

- 1.2.** *Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Interna en el Patronato Nacional de la Infancia en cuanto a los atributos de la unidad y su personal, la administración de la actividad de auditoría y el valor agregado.*
- 1.3.** *Conocer la percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna.*
- 1.4.** *Formar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de Auditoría Interna.*
- 1.5.** *Identificar oportunidades de mejora para la actividad de la Auditoría Interna*

Naturaleza y alcance

- 1.6.** *La autoevaluación se enfocará hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la auditoría interna a saber:*



AUDITORIA INTERNA

1.6.1 Atributos de la Unidad de auditoría y su personal; se 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

1.6.2 Administración de la actividad de auditoría interna y cubrirá los siguientes contenidos:

- a. Planificación de la actividad de auditoría interna
 - Plan estratégico
 - Plan anual operativo
 - Fundamento en la evaluación de riesgos
 - Identificación del universo auditable
 - Congruencia con los objetivos de la organización
- b. Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna

1.6.3 Valor agregado de la actividad de auditoría interna y cubrirá los siguientes contenidos:

- a. Efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección
- b. Planificación detallada de los servicios de auditoría interna
- c. Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios
- d. Comunicación de resultados de los servicios de auditoría interna
- e. Productividad de la actividad de auditoría interna
- f. Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de la gestión de auditoría interna



AUDITORIA INTERNA

- 1.7.** Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna; lo cual será verificado mediante la aplicación de encuestas que consideren las relaciones organizaciones 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 y al personal de la Auditoría Interna.
- 1.8.** La autoevaluación abarcó el período comprendido entre el 01 de enero al 23 de diciembre de 2020 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 para tal efecto por la Contraloría General de la República.

Metodología Aplicada

- 1.9.** Para el desarrollo de esta autoevaluación se utilizaron los procedimientos estipulados en Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público D-2-2008-CO-DFOE
- 1.10.** Se observó el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y demás normativa aplicable. Asimismo, en la evaluación referida se aplicó en lo pertinente, las herramientas y procedimientos establecidos en el Manual de referencia para auditorías internas (MARPAI).
- 1.11.** En salvaguarda de la salud de los Jerarcas, instancias auditadas y funcionarios de la Auditoría Interna, las actividades relacionadas con las encuestas se efectuaron de manera virtual, mediante Microsoft Form, Microsoft Power Automate y Microsoft Power bi.

Limitaciones en la ejecución de la Autoevaluación



AUDITORIA INTERNA

1.12. No se encontraron limitaciones que entorpecieran la obtención de la información necesaria para fundamentar y comunicar los resultados alcanzados respecto a la autoevaluación de la calidad de los servicios de la auditoría interna durante el periodo 2020.

2. RESULTADOS

Los resultados expuestos en este informe son producto de un análisis independiente y objetivo de los datos obtenidos en la evaluación, centrándose en revelar aquellos aspectos de importancia que contribuyan a establecer los ajustes y modificaciones necesarias para lograr alcanzar niveles razonables de eficiencia, eficacia y economía, de tal forma que se logre mejorar la calidad de los servicios de auditoría interna y, que dicha mejora contribuya a generar valor público en los procesos auditados.

A. Atributos de la Unidad de auditoría y su personal

Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna

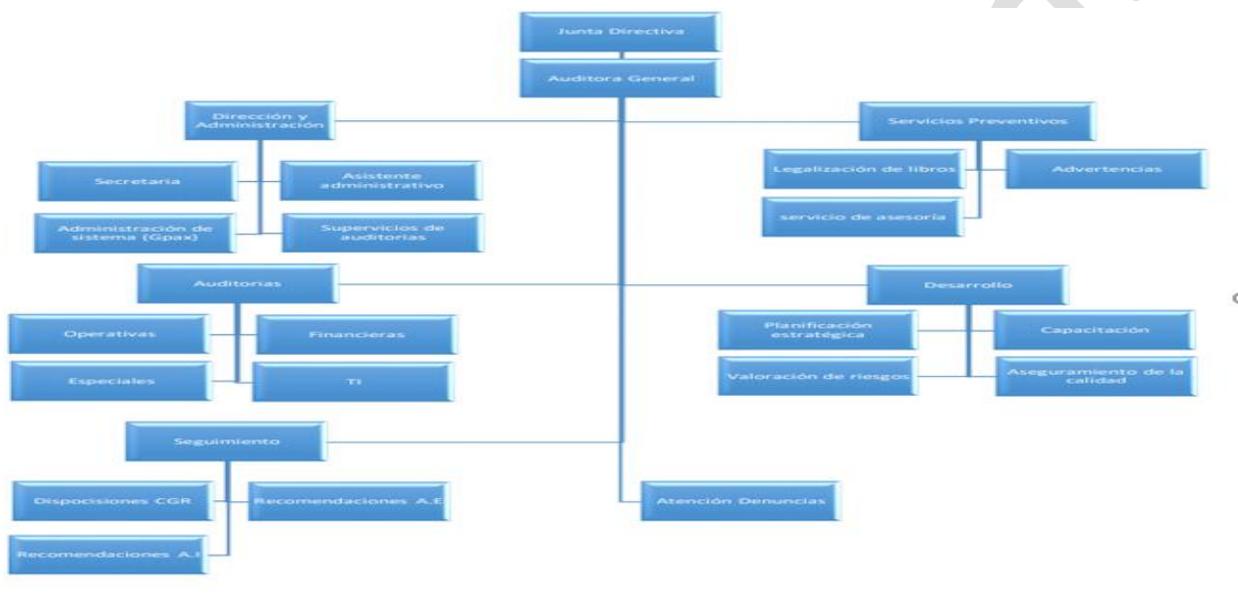
2.1. Se cuenta con un reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna aprobado por la Junta Directiva del PANI en sesión ordinaria 2007-054 celebrada el lunes 26 de noviembre del año 2007, artículo 6º, aparte 01, el cual fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta 26 del miércoles 06 de febrero del 2008, y actualmente se encuentra publicado en la página web del PANI y en el repositorio del sistema de Auditoría Interna Gpax.

AUDITORIA INTERNA

Estructura orgánica de la auditoría interna

- 2.2. La Auditoría Interna, continúa manteniendo una ubicación que corresponde a un órgano asesor de muy alto nivel. La Auditoría Interna se organiza bajo el enfoque de administración de procesos para propósitos de garantizar la efectividad en el cumplimiento de sus competencias, así como para procurar una administración eficaz, eficiente y económica de sus recursos.

Imagen 1: Cantidad de niveles y la distribución de los servicios A.I



Fuente: Elaboración propia a partir de cédula inventario de servicios de la auditoría interna periodo 2020

Independencia y objetividad

- 2.3. En el Plan estratégico de auditoría interna 2020 2025 se establecieron políticas, procedimientos y otras regulaciones formales sobre la independencia y objetividad de los funcionarios de la Auditoría Interna en la prestación de los servicios que le competen a la unidad. De igual manera en cuanto al cumplimiento de las prohibiciones establecidas en el artículo 34 de la Ley General de Control Interno, N° 8292.

AUDITORIA INTERNA

Competencias del auditor interno y el resto del personal de la auditoría interna

- 2.4. La Auditora Interna y el resto del personal de la auditoría interna cumple las responsabilidades individuales y colectivas establecidas en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno. Para tales efectos el auditor interno y el personal cuentan con las competencias, conocimientos y experiencia necesarios., a saber:

Imagen 2: Puestos de la Auditoría Interna

Nombre funcionario	Especialidad	Puesto	Años de experiencia
Maria Auxiliadora Chaves Campos	<ul style="list-style-type: none"> Contaduría Pública. Administración de Negocios. Ciencias de la Educación énfasis docencia. 	Auditora General	26 años
Carlos Ramírez Naranjo	<ul style="list-style-type: none"> Administración de empresas 	Técnico de Apoyo B	28 años
Alejandro Obando Morales	<ul style="list-style-type: none"> Informático 	Técnico de Apoyo B	3 meses
Valerie	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Ejecutiva 	Asistente Administrativa	5 meses
Gilbert Alfaro Angulo	<ul style="list-style-type: none"> Contaduría Pública 	Profesional Auditor	17 años
Luis Carlos López Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad privada Administración de empresas 	Profesional Auditor	4.5 años
Carlos Luis Arce Vargas	<ul style="list-style-type: none"> Contaduría Pública. Administración Recursos Humanos 	Profesional Auditor	9 años
Juan Carlos Fallas Segura	<ul style="list-style-type: none"> Contabilidad Privada Contaduría Pública Derecho 	Profesional Auditor	17 años

Fuente: Elaboración propia a partir de expedientes personales de los funcionarios de la Auditoría Interna 2020

- 2.5. Para el periodo 2020 en los Manuales de clases y cargos, las competencias y requisitos del Auditor Interno y demás personal de la auditoría interna no estaban ajustados a los establecido a las normas de auditoría interna para el sector público.
- 2.6. Se logró identificar que la institución en un proceso de revisión y ajuste de dichos manuales, había incluido competencias y requisitos ajustados a las normas de auditoría interna, sin embargo, a la fecha de este informe el trámite para aprobación los Manuales de clases y cargos estaba suspendido.
- 2.7. En virtud de gestiones formales hechas por la Auditora General ante el jerarca, para el año 2020 se logró la asignación de un técnico en informática. Recurso importante para el soporte tecnológico de las gestiones de la unidad y sobre

AUDITORIA INTERNA

todo para ampliar el alcance de las evaluaciones hacia las gestiones institucionales basadas en tecnologías de información.

- 2.8. Actualmente la Auditoría Interna carece de plazas para profesionales en trabajo Social, psicología y Derecho. Las plazas profesionales con que cuenta son del área de las ciencias económicas distribuidas tal como se muestra en la imagen 2 de este informe: 1 plaza de jefatura, 4 plazas de profesionales, 1 técnico informática, 1 técnico administración y 1 secretarial.

Aseguramiento de la calidad

- 2.9. La Auditoría Interna en forma ininterrumpida a ejecutando desde el año 2007 un programa de aseguramiento de la calidad de conformidad con la norma aplicable. Programa sustentado en los resultados de las autoevaluaciones de calidad a la actividad de la Auditoría Interna.

Cuadro 1: detalle de Autoevaluaciones de calidad A.I.

<i>Informe</i>	<i>Período evaluado</i>
<i>AI-81-2007 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2006</i>
<i>AI-05-2008 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2007</i>
<i>AI-09-2009 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2008</i>
<i>Informe DFOE-SOC-IF-61-2010</i>	<i>2009</i>
<i>AI-01-2012 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2010</i>
<i>AI-07-2012 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2011</i>
<i>AI-010-2013 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2012</i>
<i>AI-007-2014 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2013</i>
<i>AI-006-2015 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2014</i>
<i>AI-08-2016 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2015</i>
<i>AII-07-2017 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2016</i>
<i>AII-INF-09-2018 Autoevaluación de calidad</i>	<i>2017</i>
<i>Informe DFOE-SOC-IF-00018-2018</i>	<i>2017-2018</i>
<i>AII-INF-07-2019 Autoevaluación de calidad (completo)</i>	<i>2018</i>
<i>AII-INF-07-2020 Autoevaluación de calidad (completo)</i>	<i>2019</i>

Fuente: Elaboración propia a partir de consecutivo de informes de la Auditoría Interna (2006 a 2020)

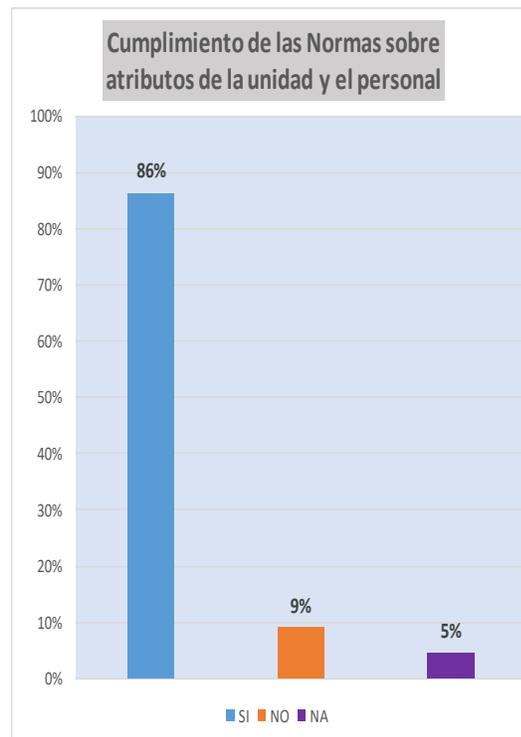
AUDITORIA INTERNA

2.10. El cumplimiento de las normas sobre los Atributos de la unidad y el personal de Auditoría Interna correspondientes al periodo 2019 fue de 85%, para el periodo 2020 subió a un 86%, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 3: Cumplimiento normas sobre atributos de la unidad y el personal de A.I 2020

Cumplimiento de las Normas sobre Atributos de la unidad y el personal

Cumplimiento de las Normas	SI	NO	NA
1. Sobre la organización de la auditoría interna y su reglamento (Norma 1.1)	2	0	0
2. Sobre el Reglamento de organización y funcionamiento(Norma 1.1)	4	0	0
3. Sobre la independencia y la objetividad (Norma 1.2):	4	0	0
4. Sobre la pericia y el debido cuidado profesional del personal de la auditoría interna (Norma 1.3)	4	2	0
5. Sobre el programa de aseguramiento de la calidad de la auditoría interna (Norma 1.4):	5	0	1



Fuente: Guía para evaluar atributos de la unidad de auditoría interna y su personal

B. Administración de la actividad de auditoría interna

Plan estratégico

2.11. La Auditoría Interna definió mediante el Plan Estratégico 2020-2025 un rumbo a largo plazo (6 años). En dicho plan se estableció la misión, visión, valores y otras ideas rectoras de su accionar, así como sus propósitos generales, los objetivos y estrategias a efecto de cumplir con sus competencias y satisfacer

AUDITORIA INTERNA

las necesidades de fiscalización, control y asesoría hacia las cuales se orientan sus esfuerzos.

No OBJETIVO	DESCRIPCIÓN
1	<i>Mejorar la eficiencia en la ejecución de las auditorías programadas anualmente para evaluar los elementos que conforman el universo auditable del periodo 2020 2025, logrando alcanzar niveles óptimos de ejecución.</i>
2	<i>Implementar una metodología de verificación del cumplimiento de recomendaciones que permita un seguimiento más oportuno y que contribuya a la implementación de las recomendaciones consignadas en los informes de auditoría.</i>
3	<i>Consolidar la automatización del proceso de auditoría sustentado en tecnologías de información para mejorar la labor fiscalizadora.</i>
4	<i>Mejorar la confianza en la función fiscalizadora de la Auditoría Interna por parte de la Administración Activa.</i>
5	<i>Priorizar los procesos de capacitación hacia las áreas de mayor necesidad de conocimiento, alineando además dichas necesidades con los procesos objeto de fiscalización.</i>

Fuente: Plan Estratégico Auditoría Interna 2020 2025

2.12. Como parte del seguimiento al Plan Estratégico 2020-2025, para cada objetivo se establecieron acciones estratégicas, metas y sus indicadores, con el fin de medir el avance y cumplimiento de los objetivos tanto de carácter interno como en función de fiscalización del universo auditable.

Identificación del universo auditable

2.13. En el proceso de planeamiento estratégico, se hizo un examen exhaustivo de la situación del momento para identificar y clasificar el universo auditable. En ese sentido se logra identificar procesos relacionados a los objetivos estratégicos institucionales, así mismo respecto a los procesos sustantivos y a los procesos de apoyo, quedando definido de la siguiente forma:

AUDITORIA INTERNA

Imagen 4: Resumen Universo Auditable 2020 a 2025

Nivel 1	Nivel 2
ESTRATEGICO	Ejercer la Rectoría Técnica
	Fortalecer la gestión del Talento Humano
	Mejorar la calidad de los Servicios
	Mejorar la infraestructura física institucional
	Desarrollo de sistemas de información
GESTION TECNICA	Protección en Albergues Institucionales
	Protección en ONGs
	Protección en Hogares Solidarios
	Adopciones
	Gestión y articulación local
	Promoción Prevención
	Proyectos preventivos de ONGs
	Programa Adolescente Madre
	Gestión de cumplimiento, Seguimiento y Monitoreo
	Proceso atencional en Oficinas Locales
GESTION DE APOYO	Recursos Humanos
	Financieros Contable
	Administración Presupuestaria
	Bienes y Servicios
	Tecnologías de información
	Planificación y Desarrollo Institucional
	Asesoría Legal

Fuente: Plan Estratégico Auditoría Interna 2020 2025

Fundamento en la evaluación de riesgos

- 2.14. Una vez dividido el universo auditable, se utilizó el método de valoración por criterios de riesgo, para calificar los eventos de riesgo en cada una de las unidades de ese universo auditable. Los criterios o factores de riesgo fueron establecidos en consideración de lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley General de control Interno y en la norma 1.2 “Objetivos del SCI” de las “Normas de control interno para el Sector Público.
- 2.15. La valoración de los riesgos asociados a cada elemento del universo Auditable dio como resultado un mapa de calor en donde se observan los porcentajes correspondientes a la severidad del riesgo de los elementos valorados.

AUDITORIA INTERNA

Imagen 5 Nivel de riesgo elementos del universo auditable 2020 a 2025

UNIVERSO AUDITABLE POR OBJETIVO ESTRATEGICO, PROCESO DE GESTION TECNICA Y PROCESO DE GESTIÓN DE APOYO			
Procesos			
Nivel 1	Nivel 2	%	Severidad
ESTRATEGICO	<i>Ejercer la Rectoría Técnica</i>	51%	Moderado
	<i>Fortalecer la gestión del Talento Humano</i>	52%	Alta
	<i>Mejorar la calidad de los Servicios</i>	52%	Alta
	<i>Mejorar la infraestructura física institucional</i>	27%	Bajo
	<i>Desarrollo de sistemas de información</i>	38%	Moderado
GESTION TECNICA	<i>Protección en Albergues Institucionales</i>	36%	Moderado
	<i>Protección en ONGs</i>	45%	Moderado
	<i>Protección en Hogares Solidarios</i>	71%	Alto
	<i>Adopciones</i>	29%	Moderado
	<i>Gestión y articulación local</i>	42%	Moderado
	<i>Promoción Prevención</i>	36%	Moderado
	<i>Proyectos preventivos de ONGs</i>	44%	Moderado
	<i>Programa Adolescente Madre</i>	42%	Moderado
	<i>Gestión de cumplimiento, Seguimiento y Monitoreo</i>	39%	Moderado
	<i>Proceso atencional en Oficinas Locales</i>	45%	Moderado
GESTION DE APOYO	<i>Recursos Humanos</i>	44%	Moderado
	<i>Financiero Contable</i>	34%	Moderado
	<i>Administración Presupuestaria</i>	43%	Moderado
	<i>Bienes y Servicios</i>	51%	Moderado
	<i>Tecnologías de información</i>	38%	Moderado
	<i>Planificación</i>	60%	Alta
	<i>Asesoría Legal</i>	40%	Moderado

Fuente: Plan Estratégico Auditoría Interna 2020 2025

Plan anual operativo

- 2.16. El plan anual de auditoría para el año 2020 se construyó en consideración de las actividades y procesos que se desarrollan al interior del PANI. Se sustentó con la valoración de riesgos del universo auditable, y en la importancia de los procesos y las áreas que lo constituyen, así como los resultados de auditorías previas, definiendo o actualizando los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.
- 2.17. El Plan de Trabajo anual de la Unidad de Auditoría Interna fue presentado al Jerarca e incorporado en el sistema de planes de trabajo en la plataforma tecnológica de la Contraloría General de la República en los plazos que establecen los lineamientos del Ente Contralor. Adicionalmente se incluyó en el Sistema Informático de la Auditoría Interna (Gpax).

AUDITORIA INTERNA

Congruencia con los objetivos de la organización

2.18. En atención al tipo de actividad que desarrolla el PANI, la Auditoría Interna orienta sus esfuerzos de control interno hacia cuatro áreas básicas:

- Auditoría procesos sustantivos: verificara si se está cumpliendo con la Ley Orgánica, normas y reglamentos internos, Código Niñez y Adolescencia, Normas Generales de Control Interno en cuanto a la atención de los niños, niñas y adolescentes y sus familias, de manera que se pueda ofrecer un servicio con impacto positivo en la restitución de sus derechos.
- Auditoría a procesos administrativos y de apoyo: revisa el uso adecuado y confiable de los recursos materiales y físicos de todas las unidades técnicas y administrativas que son asignados para el funcionamiento de la Institución.

2.19. La planeación de auditoría interna al ser un proceso regular, aplicable a todo nivel de la Institución, estableció procedimientos para alcanzar los objetivos de forma eficiente, eficaz, económica y oportuna, considerando el riesgo para determinar la estrategia de la auditoría en los exámenes practicados en cualquier unidad, procesos, actividad o de algún examen especial.

2.20. Con la utilización del sistema de Auditoría Interna Gpax se logró dar seguimiento en tiempo real a la ejecución del Plan anual 2020, pues todos los servicios contemplados en dicho plan son incorporados en el Gpax mediante proyectos asociados a los objetivos estratégicos de la auditoría y monitoreados diariamente.

Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna

2.21. Sobre las políticas y procedimientos que ha establecido la Auditoría Interna para realizar las actividades que le competen se verificó que en el marco del Plan estratégico 2020-2025 se desarrollaron y formalizaron por escrito las políticas y procedimientos para las actividades que desarrolla la auditoría interna, por lo que se puede decir que se cumple con la norma.

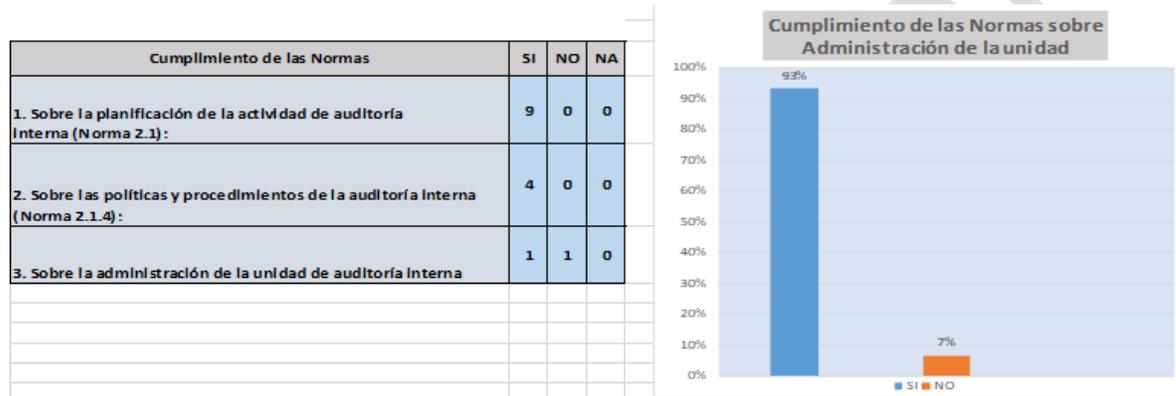
2.22. Para el periodo 2020 se incorporó dentro de los procedimientos para el servicio de auditoría, la metodología MARPAI de la Contraloría General de la

AUDITORIA INTERNA

República, lo que implicó algunos ajustes menores a los procedimientos que venía ejecutando la auditoría interna.

- 2.23. El cumplimiento de las normas sobre la administración de la unidad de Auditoría Interna para el periodo 2019 fue de 87%, para el periodo 2020 aumentó en un 6%, lo que significó un cumplimiento del 93%.

Imagen 6 Cumplimiento de norma Administración de la unidad de AI 2020



Fuente: Guía para evaluar la administración de la actividad de la auditoría interna

C. Valor agregado de la actividad de auditoría interna

Efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección.

- 2.24. Durante el año 2020 la Auditoría Interna continuó dando seguimiento a recomendaciones relacionadas a la administración de riesgos y control interno que se encuentran en proceso de cumplimiento.
- 2.25. Adicionalmente la Auditoría Interna durante el año 2020 ha continuado desarrollando acciones estratégicas para generar espacios de socializar con los funcionarios del PANI, en temas relacionados con la gestión de riesgos institucional, control interno, ética en la función pública y rendición de cuentas, en procura de fortalecer el ambiente de control interno institucional.

AUDITORIA INTERNA

2.26. Por otra parte, se han planificado y ejecutado estudios en áreas y procesos críticos de la gestión institucional, en procura de ayudar al jerarca y las gerencias a mejorar sus procesos de gestión y reforzar su sistema de control interno.

Planificación detallada de los servicios de auditoría interna

2.27. La planificación detallada de los servicios de auditoría interna se realiza mediante la utilización de un sistema automatizado denominado Gpax en donde se establece un proyecto para cada auditoría. Dicho proyecto está compuesto por tres etapas: planificación, examen y comunicación. Adicionalmente por cada etapa de la auditoría se planean tareas con sus plazos y productos esperados, tal y como se muestra en las siguientes imágenes:

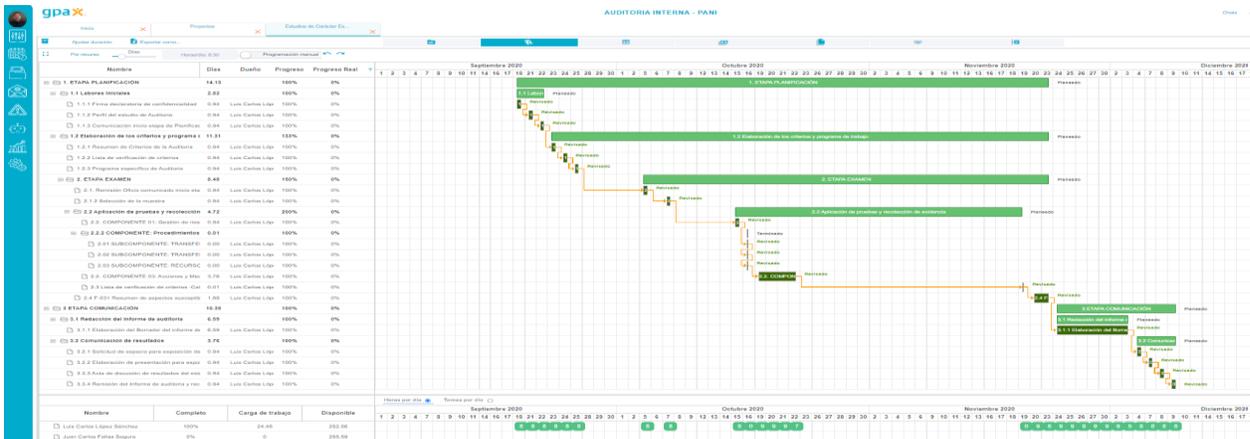
Imagen 7: Proyectos Auditoría 2020

Gerente	Plan	Unidad	Nombre	Fecha Inicio	Fecha Final	Duración	Duración real	Progreso	Progreso Real	Estado
Luis Carlos	Plan	AI	(CGR) Atención de denuncia sobre presuntas irregularidades en la adjudicación de la compra directa No. 2020CC-00059-0008100001	2020/07/20	2020/09/09	52.00	1.84	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	(CGR) Presuntas irregularidades en nombramientos 218 Plazas aprobadas por la STAP	2020/03/05	2020/05/13	21.85	2.72	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	01 Evaluación de la Adopción de las NICSP en el Patronato Nacional de la Infancia	2020/02/21	2020/04/30	44.24	30.04	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Gilbert Alexis	Plan	AI	02 Evaluación del Proceso Técnico de Gestión y Articulación Local	2020/09/29	2020/11/20	79.29	25.28	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Atención de denuncia sobre presuntas irregularidades en Oficina Local de Gofillo	2020/07/13	2020/07/22	8.58	0.51	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Atención de Denuncia sobre presuntas irregularidades en ubicación de PME en HSS	2020/07/23	2020/08/01	8.58	1.11	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Juan Carlos	Plan	AI	Atención de denuncia sobre presuntos hechos irregulares en el concurso de la Plaza 1594 del Depto. Servicios Generales	2020/07/02	2020/07/08	3.78	0.14	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Atención de denuncia sobre presuntas irregularidades en Albergues Institucionales	2020/07/16	2020/07/25	8.65	0.29	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Atención de denuncia sobre presuntas irregularidades en nombramiento de la coordinación del Departamento de Servicios Generales	2020/09/08	2020/07/16	17.88	4.78	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Carlos Luis	Plan	AI	Auditoría de Control Interno sobre cumplimiento del sistema alternativo compras navideñas y escolares	2020/11/02	2020/11/02	0.94	0.03	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Juan Carlos	Plan	AI	Auditoría de Control Interno sobre política de seguros equipo informáticos	2020/04/13	2020/05/29	31.06	19.07	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Juan Carlos	Plan	AI	Autoevaluación de la Calidad de los servicios de la Auditoría Interna en el periodo 2019	2020/07/01	2020/06/10	43.29	8.59	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Gilbert Alexis	Plan	AI	Estudio sobre las transferencias de fondos efectuadas a las alternativas de atención diurna (comedores y guarderías)	2020/02/18	2020/04/30	48.12	15.04	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Estudios de Caso: Especial en coordinación con CGR	2020/09/18	2020/12/09	24.48	1.31	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Juan Carlos	Plan	AI	Plan anual de Trabajo 2021	2020/10/28	2020/11/10	8.46	0.2	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Juan Carlos	Plan	AI	Posibles irregularidades en contratación directa 2019CC-000181-0008100001	2020/02/19	2020/05/09	23.63	5.4	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Presuntas irregularidades en Región Pacífico Central SEP1	2020/09/24	2020/10/05	7.63	0.25	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Proyecto: Soledad Informativo Digital	2020/02/21	2020/12/18	198.59	4.67	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Carlos	Plan	AI	Proyecto: Control Vehicular de la Auditoría Interna	2020/03/25	2020/12/24	178.82	0.35	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Relación de hechos presuntas irregularidades en nombramiento coordinadora Depto. Servicios Generales	2020/10/14	2020/11/09	9.47	1.47	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Carlos Luis	Plan	AI	Seguimiento de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República	2020/08/01	2020/07/22	25.41	0.08	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Carlos Luis	Plan	AI	Seguimiento de las recomendaciones dadas por la Auditoría Externa	2020/10/29	2020/11/05	8.65	0.03	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Carlos Luis	Plan	AI	Seguimiento de recomendaciones de los informes de Auditoría Interna	2020/05/21	2020/06/10	14.12	0.59	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Sergio	Plan	AI	Servicio Preventivo de Advertencia No. 01-2020	2020/02/12	2020/02/28	584.71	37.78	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Servicio Preventivo de Advertencia respecto a los cambios que se efectúan en las ubicaciones y especialidades a las plazas aprobadas a la institución	2020/08/11	2020/08/19	8.65	0.14	<div style="width: 100%;"></div>		Completado
Luis Carlos	Plan	AI	Verificación del Índice de Gestión Institucional	2020/03/12	2020/03/25	8.47	0.18	<div style="width: 100%;"></div>		Completado

Fuente: Gpax proyectos auditoría interna año 2020

AUDITORIA INTERNA

Imagen 8 planificación de proyecto de auditoría



Fuente: Gpax proyectos estudio carácter especial CGR 2020

Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios

- 2.28. Para el periodo 2020 la Auditoría Interna continúa manteniendo adecuados procedimientos para dar una seguridad razonable del procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios. Dichos procedimientos están apoyados en la plataforma informática de Gpax.
- 2.29. Con la puesta en marcha de la metodología MARPAI, se realizaron algunos ajustes para mejorar el procesamiento y calidad de la información y alinearlos con el sistema informático Gpax para el registro y resguardo de los papeles de trabajo y la elaboración de las cédulas de trabajo.

Comunicación de resultados de los servicios de auditoría interna

- 2.30. Con la utilización de la metodología MARPAI y el uso del sistema Gpax, se mejoró la comunicación con las instancias auditadas, dándoles oportunidad para que presenten pruebas o evidencias documentadas e información verbal pertinente a los asuntos en estudio.

AUDITORIA INTERNA

- 2.31. La comunicación de los resultados es oportuna y se hace respetando las líneas de mando oficiales y reconocidas por la institución, a efecto de dar a conocer los resultados obtenidos a las instancias involucradas correspondientes.

Productividad de la actividad de auditoría interna

- 2.32. Para el año 2020 la Auditoría Interna emitió un total de 43 recomendaciones, las cuales fueron aceptadas por el Jeraarca, emprendiendo la administración con acciones para su cumplimiento. Al cierre de este informe el 100% de recomendaciones se encuentran cumplidas o en proceso de cumplimiento.
- 2.33. En términos de productividad, con la cantidad de auditores disponibles se logró alcanzar niveles de productibilidad razonables, pues durante el año 2020 se ejecutaron 24 proyectos de auditoría a cargo de 3 auditores, con el apoyo de 2 técnicos, con la supervisión de 1 Auditor supervisor y la coordinación de la Auditora General. En promedio cada auditor ejecutó 8 proyectos de auditoría.
- 2.34. Considerando las limitaciones de fiscalización causadas por la pandemia de Covid-19, la Auditoría Interna implementó estrategias de trabajo que le permitieron dar continuidad a sus servicios con una productividad razonable en relación con las horas presupuestadas contra las horas reales ejecutadas.
- 2.35. Los aspectos claves para el nivel de productividad alcanzado durante el periodo están relacionados con los años de experiencia en auditoría; las horas capacitación por auditor; los planes de mejora de los servicios de auditoría, una supervisión y coordinación adecuada y la utilización del sistema informático de auditoría Gpax.

Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de la gestión de auditoría interna

- 2.36. La Auditoría Interna cuenta con un procedimiento formal de seguimiento continuo de recomendaciones ejecutado a través del sistema informático de la auditoría interna “Gpax”, en donde se incluye y procesa toda la información que sustenta los resultados del seguimiento.

AUDITORIA INTERNA

- 2.37. Durante el año 2020 se ejecutó un proyecto de seguimiento del cumplimiento de recomendaciones, en donde se analizaron los comentarios y la evidencia presentada por las instancias auditadas responsables de su cumplimiento, para establecer sobre la base de la evidencia presentada y las pruebas de campo de verificación, el grado de cumplimiento de las referidas. Los resultados del seguimiento fueron emitidos mediante 2 informes (1 en cada semestre) dirigidos y discutidos con el jerarca.
- 2.38. Adicionalmente se ejecutaron 2 proyectos de seguimiento, 1 a recomendaciones de la Auditoría Externa y 1 a las disposiciones de la Contraloría General de la República, para lo cual se analizaron los comentarios y la evidencia presentada por las instancias responsables de su cumplimiento y se realizaron las pruebas de campo de verificación. El resultado de ambos seguimientos fue emitido mediante 2 informes dirigidos y discutidos con el jerarca.

Cumplimiento de las normas sobre valor Agregado

- 2.39. Para el periodo 2020 cumplimiento de las normas sobre valor agregado fue de un 98%, lo que significa se aumentó en un 8% respecto al periodo 2019 en donde se había obtenido un 90%.

Imagen 9: Cumplimiento normas sobre Valor Agregado 2020.

Cumplimiento de las Normas sobre Valor Agregado



Fuente: Guía para evaluar el Valor Agregado de la actividad de la auditoría interna

AUDITORIA INTERNA

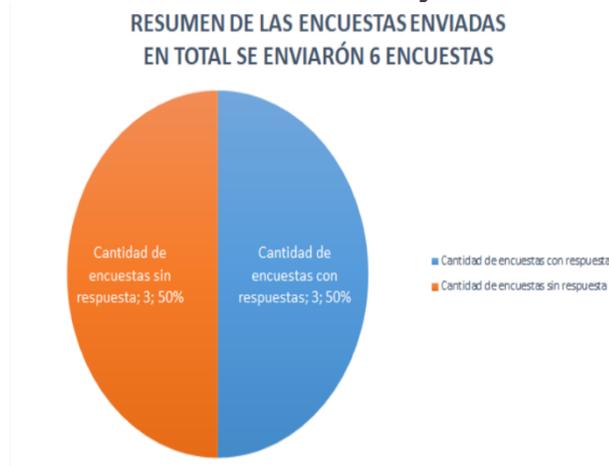
D. Percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría Interna

- 2.40. 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. Estas encuestas fueron emitidas por la Contraloría General de la República y se denominan “Herramientas para la autoevaluación anual de las auditorías internas del Sector Público”.
- 2.41. Con la aplicación de estas encuestas, se procura conocer la percepción sobre los servicios brindados por la auditoría interna, con relación al cumplimiento de las normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público.

Percepción del Jerarca

- 2.42. La encuesta sobre la calidad de la auditoría interna fue enviada a 6 miembros de la Junta Directiva, sin embargo, solamente fue respondida por 3, debido a que varios de los encuestados ya no integran la Junta Directiva, por lo que no fue posible encuestar a todos los miembros.

Imagen 10: Cantidad de encuestas enviadas y encuestas contestadas 2020



Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2020

- 2.43. Para cada encuesta se obtuvo 25 respuestas para un total de 75 respuestas y para cada pregunta se solicitó que indicaran de acuerdo a los conocimientos que

AUDITORIA INTERNA

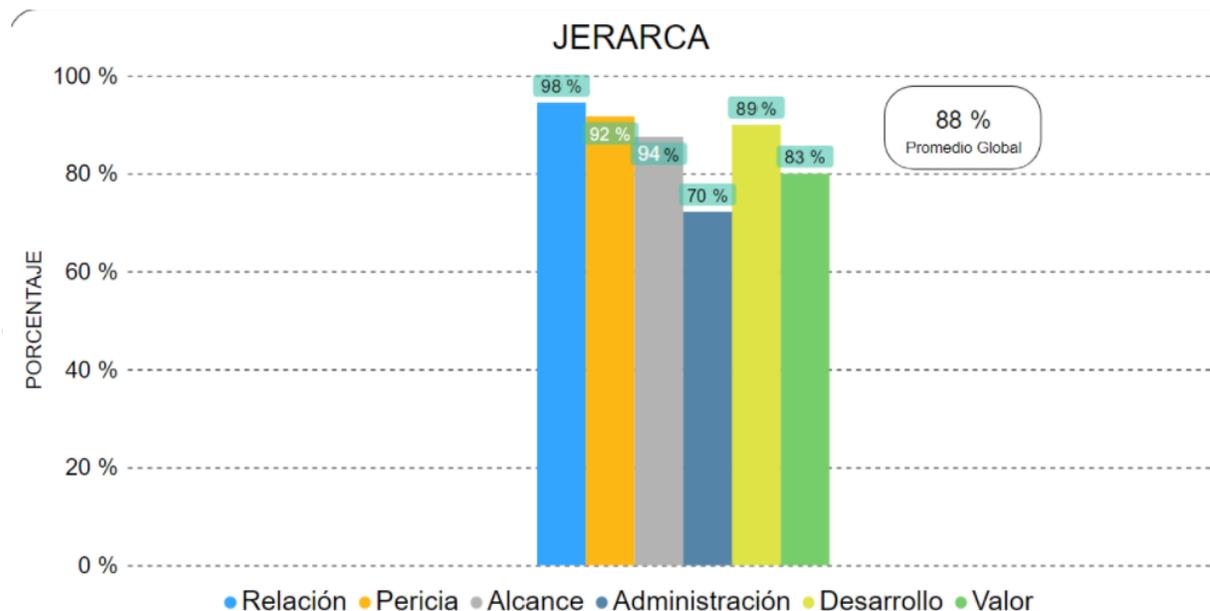
tienen sobre la auditoria si estaban: De acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo o No sabe/no responde.

2.44. Las 25 preguntas que conformaron la encuesta se agruparon por los siguientes criterios:

Criterio	No. preguntas
Relación de la auditoria interna con el jerarca	6
Pericia y debido cuidado del personal de auditoria interna	4
Alcance y cobertura del trabajo de auditoria	2
Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados	5
Administración de la auditoria interna	3
Valor agregado por la auditoria interna	5

2.45. El resultado de la encuesta a los jercas según calificación por criterio fue:

Imagen 11: Percepción del Jerarca 2020



Fuente: Elaboración Auditoria interna a partir tabulación información encuestas 2020

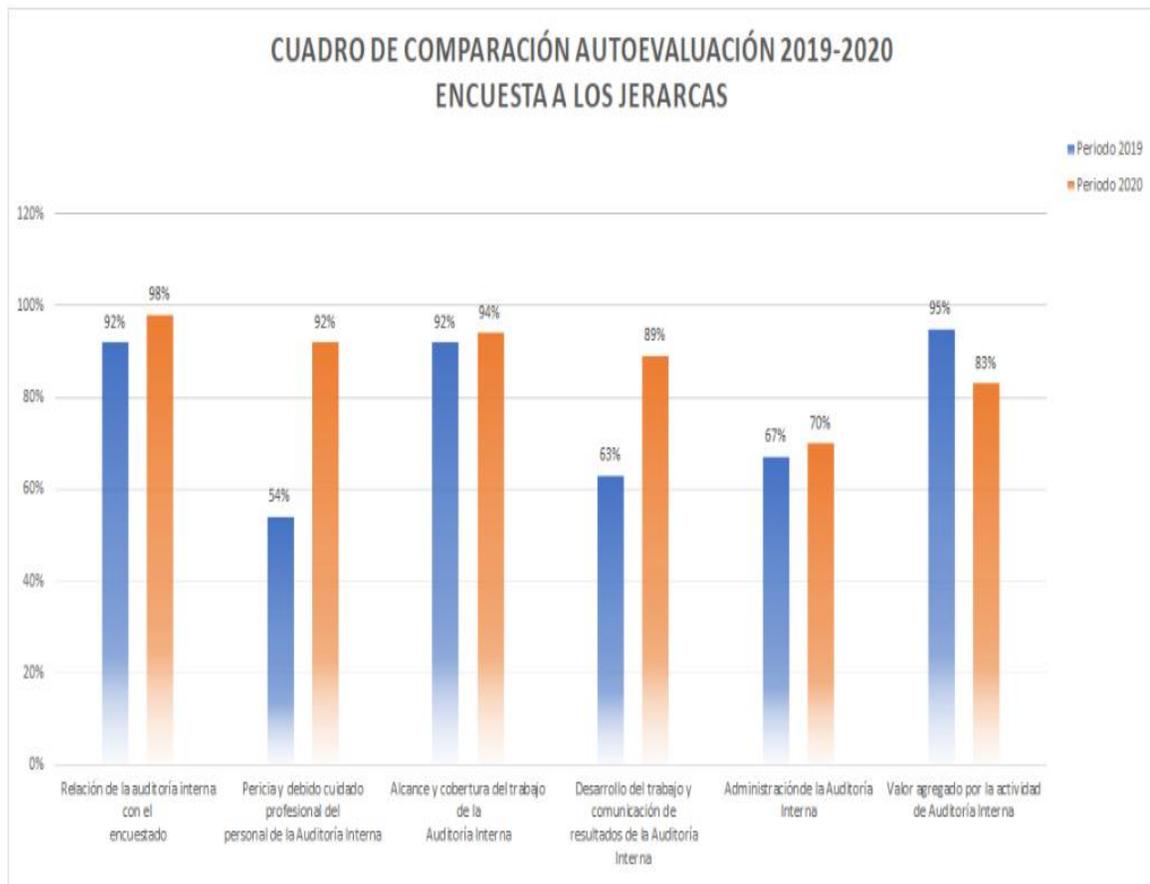
AUDITORIA INTERNA

- 2.46. Deriva el cuadro anterior que la percepción global de los jefes institucionales sobre los servicios proporcionados por la auditoría interna en el año 2020 alcanzó una calificación de un 88%, lo que representa una opinión favorable sobre los servicios brindados.
- 2.47. Destacan entre los puntajes con mejor percepción los criterios de “Relación de la auditoría interna con el jefe” 98%, “Pericia y debido cuidado del personal de auditoría interna” 92% y “Alcance y cobertura del trabajo de auditoría” 94%
- 2.48. El criterio que obtuvo una menor calificación fue “Administración de la auditoría interna” 70%. En ese sentido es importante destacar que esa calificación deriva de un bajo puntaje dado a la pregunta N°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?”, los jefes respecto a los recursos humanos de la Auditoría Interna emitieron los siguientes comentarios:
- *“Sería oportuno más plazas para personas funcionarias de la auditoría”.*
 - *“Integrar un equipo con profesionales en áreas del Derecho y Psicología”.*
 - *“Hay un faltante de personal técnico y administrativo. Se dotó de una plaza, pero no es suficiente”.*
 - *“Estoy convencida que puede hacerse mucho más, pero cuentan con poco personal, más labor de campo fuera de oficinas centrales”.*
- 2.49. Se logra identificar de los resultados de la encuesta, que el jefe reconoce la importancia de los servicios de la Auditoría Interna para coadyuvar con el logro de los objetivos institucionales, y que para prestar un mejor servicio se hace necesario la incorporación de más recursos humano especializado en materia sustantiva de la institución.
- 2.50. Siguiendo esa línea de ideas, es importante mencionar que desde el año 2007, la Auditoría Interna le ha solicitado formalmente al jefe la asignación de personal profesional en Derecho, Trabajo Social, Psicología e Informática, siendo esta última la única que se le ha asignado a la fecha.
- 2.51. La percepción del periodo 2020 con respecto a la percepción obtenida en el periodo 2019, muestra un importante aumento de la percepción favorable, pues se pasó de una percepción global de 77% en 2019 a un 88% en 2020. En la

AUDITORIA INTERNA

siguiente imagen se muestra una comparación entre los resultados de los años 2019 y 2020.

Imagen 12: comparativo entre resultados encuestas periodo 2019 y periodo 2020



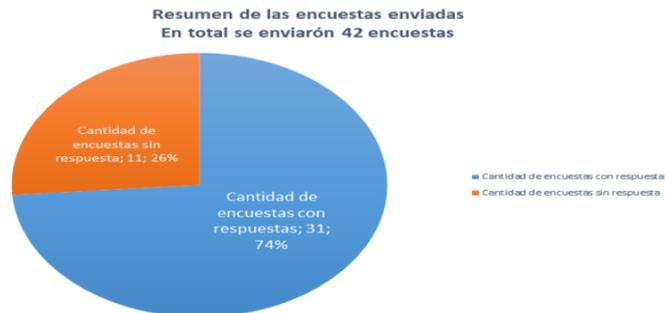
Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2019 y 2020

Percepción de las instancias auditadas

2.52. La encuesta para las instancias auditadas sobre la calidad de la auditoría interna, fueron aplicada a coordinaciones de oficinas centrales, oficinas locales y Direcciones Regionales a las cuales la auditoría interna fiscalizó a través de alguno de sus servicios durante el año 2020. La encuesta fue enviada a 42 instancias y fueron contestadas por 31 instancias, obteniendo 20 respuestas por cada una, para un total de 620 respuestas.

AUDITORIA INTERNA

Imagen 13: Cantidad de encuestas enviadas y encuestas contestadas 2020



Fuente: Elaboración Auditoria interna a partir tabulación información encuestas 2020

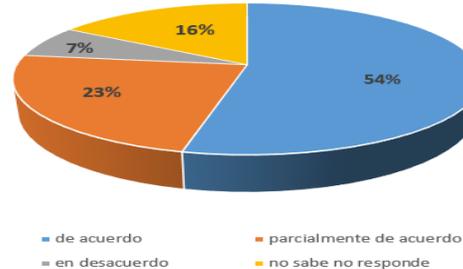
2.53. De igual modo que con las encuestas al jerarca se les solicito marcar si estaban: De acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo o No sabe/no responde. Las preguntas que conformaba la encuesta se agruparon en los siguientes componentes:

Criterio	No. Preguntas
Relación de la auditoria interna con el encuestado	3
Pericia y debido cuidado del personal de auditoria interna	4
Alcance y cobertura del trabajo de auditoria	2
Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados	4
Administración de la auditoria interna	3
Valor agregado por la auditoria interna	4

2.54. El resultado de la encuesta es producto de 620 respuestas clasificadas de la siguiente forma:

Imagen 14: Distribución de repuestas a encuesta instancias auditadas 2020

RESPUESTA	CANTIDAD	%
de acuerdo	333	54%
parcialmente de acuerdo	145	23%
en desacuerdo	42	7%
no sabe no responde	100	16%
TOTAL:	620	100%

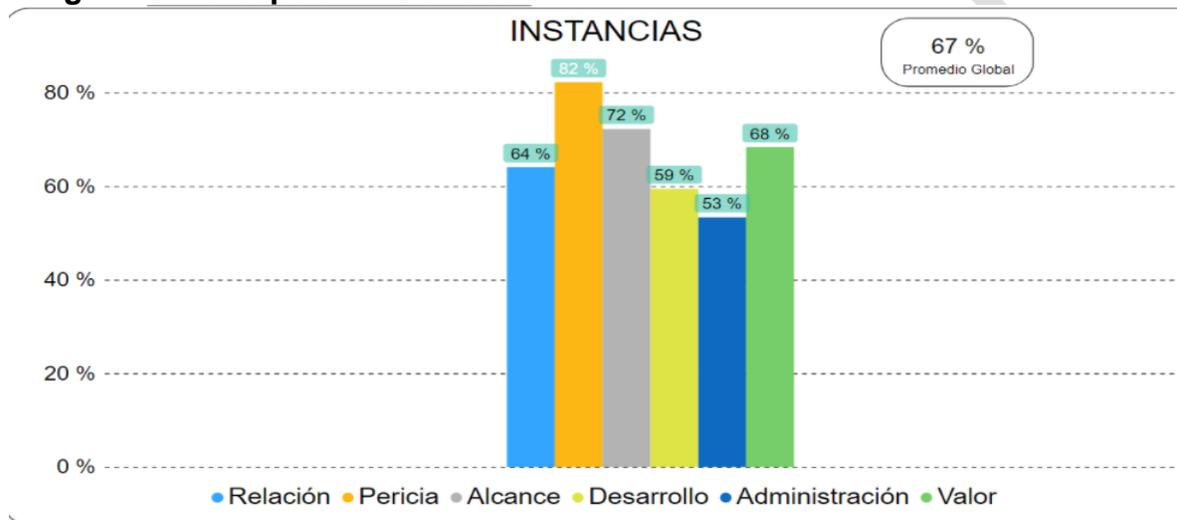


Fuente: Elaboración Auditoria interna a partir tabulación información encuestas 2020

AUDITORIA INTERNA

- 2.55. La percepción global que tienen las instancias auditadas respecto a los servicios de auditoría interna recibidos durante el período 2020 es de un 67%, según se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 15: Percepción instancias auditadas 2020



Fuente: Elaboración Auditoria interna a partir tabulación información encuestas 2020

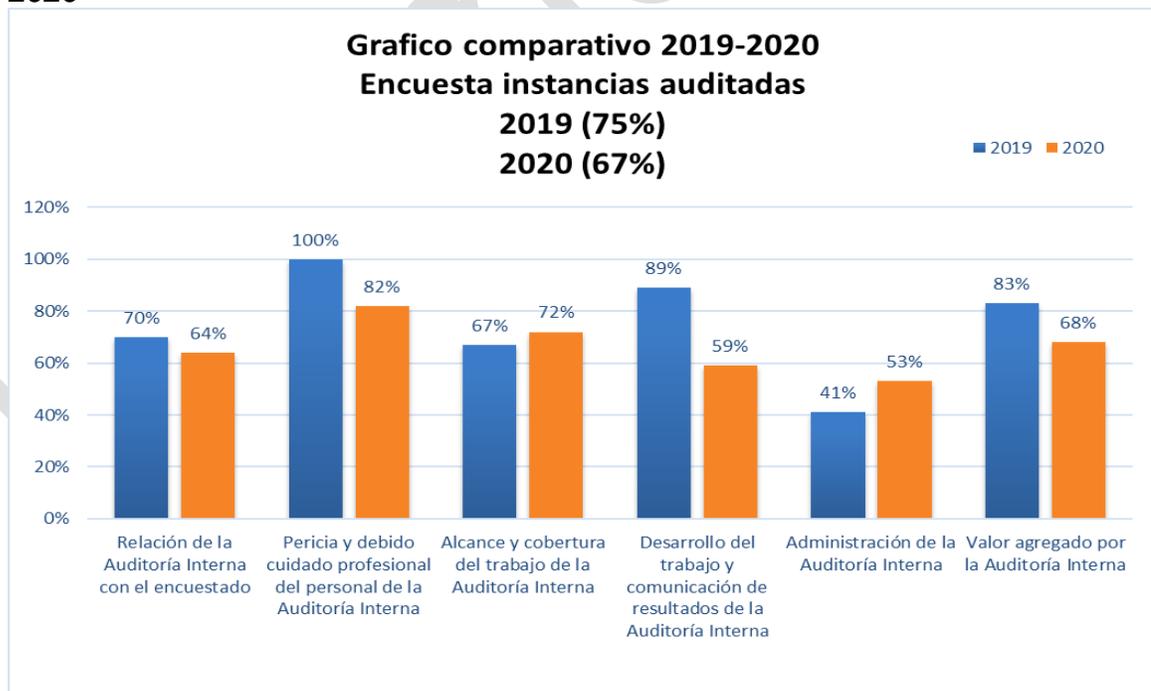
- 2.56. En la calificación destacan con mejor percepción los criterios asociados a la Pericia y debido cuidado profesional del personal de la auditoría interna 82% y Alcance del trabajo de la auditoria interna 72%. El resto de criterios obtuvo calificaciones menores a 70%.
- 2.57. Por otra parte, el criterio de “Administración de la auditoría” obtiene un 53% de percepción, siendo la más baja, lo cual coincide con el resultado de la encuesta al jerarca, en donde destaca la necesidad de mayor recurso humano para la auditoría interna, especializado en los procesos sustantivos de la institución.
- 2.58. En ese sentido, para la pregunta: N°14 “¿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?”, las instancias auditadas emitieron comentarios con respecto al recurso humano, siendo las más repetidas las siguientes:

AUDITORIA INTERNA

- *“Considero que el departamento de auditoría interna, debido a su importancia y complejidad, debe reforzarse en todos los aspectos materiales y humanos para que puedan alcanzar los objetivos propuestos”.*
- *“Creo que en general todos requerimos más recurso humano y ellos también”.*
- *“Considero que la Auditoría Interna debe ser reforzada con más personal, esto debería ser consecuente con el incremento de personal, programas y proyectos que se ha venido dado en los últimos 6 años en la Institución. Cabe destacar que a pesar de que la Auditoría no cuenta con el personal suficiente para el año 2020 se ha reflejado un aumento considerable en la productividad de estudios a pesar de esta limitante, lo cual es importante destacarlo.*

2.59. En la imagen 16 se muestra una disminución en la percepción para periodo 2020 con respecto a la percepción obtenida en el periodo 2019, pasando de un 75% a un 67% en 2020.

Imagen 16: Comparativa entre resultados encuestas periodo 2019 y periodo 2020



Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2019 y 2020

AUDITORIA INTERNA

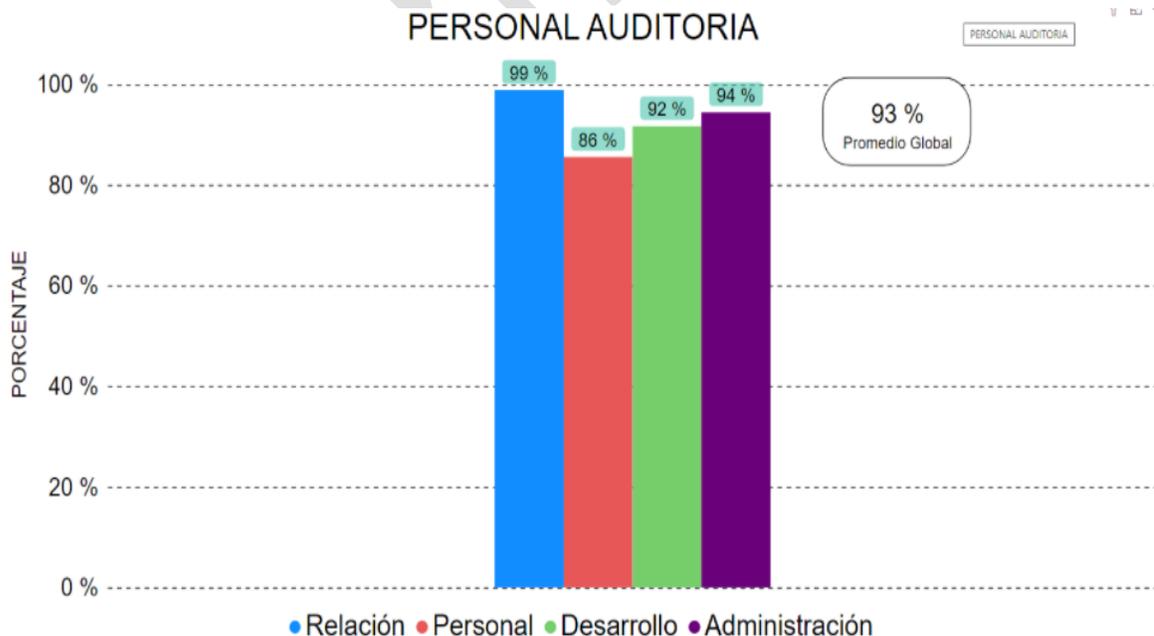
Percepción del personal de la Auditoría Interna

2.60. La encuesta fue aplicada a 6 funcionarios, para cada encuesta se obtuvieron 15 respuestas para un total de 90 respuestas. Para cada pregunta se solicitó indicar si estaban “de acuerdo”, “parcialmente de acuerdo”, “en desacuerdo” o “no sabe/no responde” Las 15 preguntas que conformaban cada encuesta se agruparon por los siguientes componentes:

<i> criterio</i>	<i>No. Preguntas</i>
<i>Relación de la auditoría interna con el jerarca</i>	3
<i>Personal de la auditoría interna</i>	5
<i>Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados</i>	2
<i>Administración de la auditoría interna</i>	5

2.61. La percepción global que tiene el personal de la auditoría interna respecto a los servicios brindados por la auditoría interna durante el período 2020 es de un 93%

Imagen 16: Percepción personal de la Auditoría Interna 2020

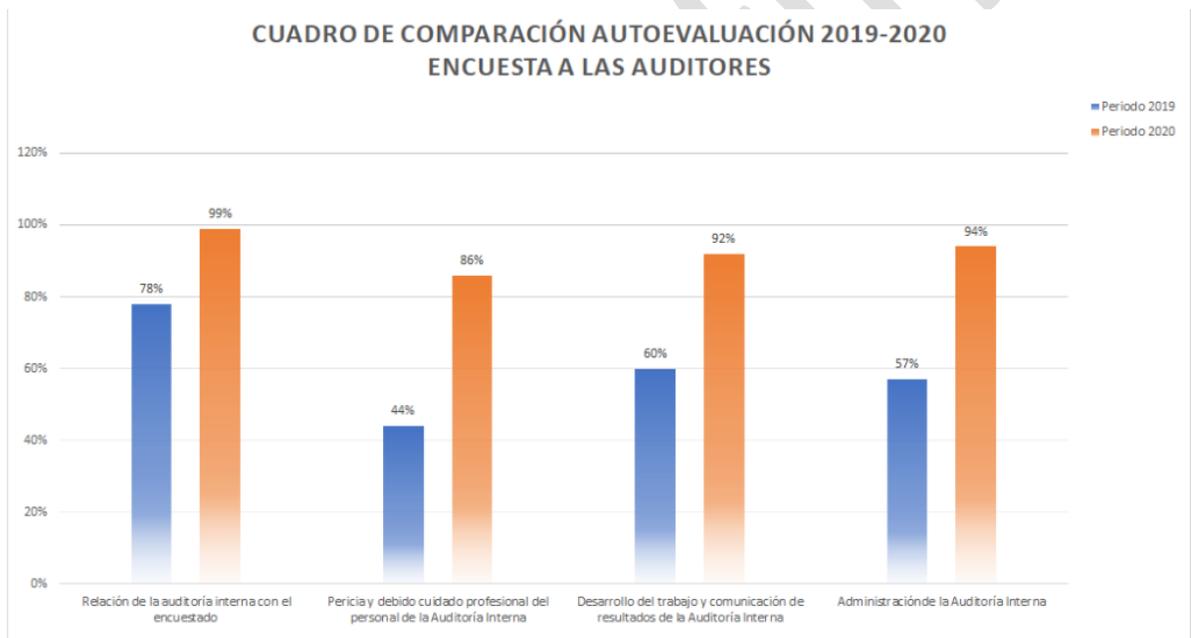


Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2020

AUDITORIA INTERNA

- 2.62. En general la percepción del personal de la Auditoría Interna para el periodo 2020 es muy favorable en todos los aspectos, mostrando incluso comentarios en donde destacan un ambiente laboral que propicia el crecimiento profesional, el compromiso con sus funciones y la satisfacción por los servicios brindados.
- 2.63. La calificación en la percepción de los funcionarios de la Auditoría Interna para el período 2020 experimentó un aumento significativo respecto al resultado obtenido para el periodo 2019, siendo que para el 2019 fue de un 77%, y para el periodo 2020 aumento a un 93%.

Imagen 17: Comparativa entre resultados encuestas periodo 2019 y periodo 2020



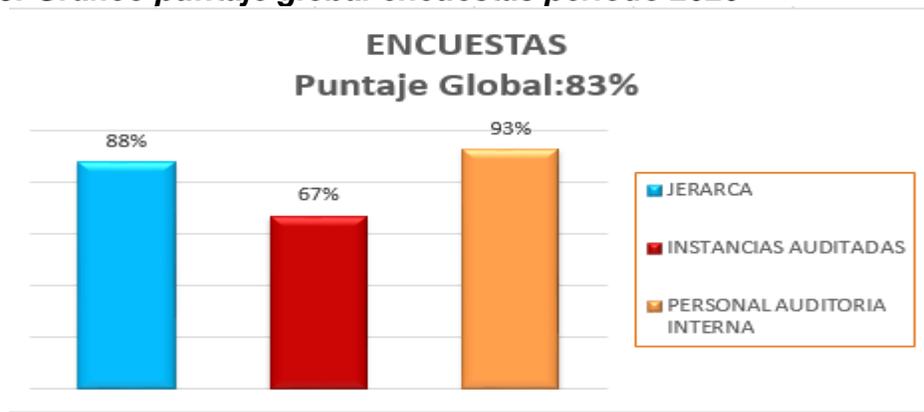
Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2019 y 2020

PERCEPCIÓN TOTAL DE LAS ENCUESTAS

- 2.64. Para el periodo 2020 el resultado global de la percepción del jerarca, las instancias auditadas y el personal de la auditoría alcanzó el 83%, calificación que se ve influenciada por el 67% obtenido en la percepción de las instancias auditadas.

AUDITORIA INTERNA

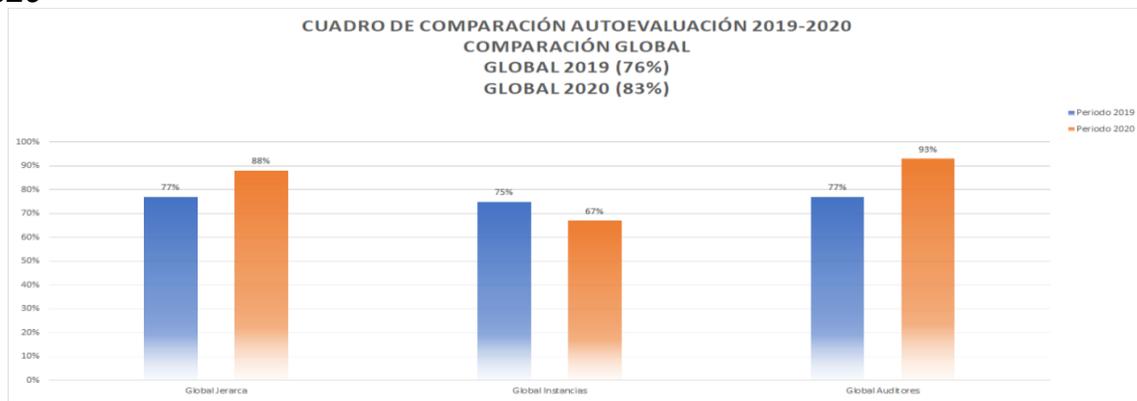
Imagen 18: Gráfico puntaje global encuestas periodo 2020



Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2020

2.65. Al comparar los resultados del año 2019 con los resultados del año 2020, se logra apreciar un aumento del 7%, pasando de un 77% en 2019 a un 83% en 2020.

Imagen 19: Gráfico Comparativa entre resultados encuestas periodo 2019 y 2020



Fuente: Elaboración Auditoría interna a partir tabulación información encuestas 2019 y 2020

2.66. Se identifica para el año 2020 una disminución de 8% en la percepción de las instancias auditadas, pasando de un 75% en 2019 a un 67% en 2020. Al hacer el análisis de las calificaciones y sus comentarios, nos encontramos que una posible causa para dicha disminución fue que durante el año 2020 con la pandemia Covid-19, los encuestados percibieron una disminución en los servicios de la Auditoría Interna, sobre todo en las visitas y devoluciones presenciales que la Auditoría Interna venía aplicando.

AUDITORIA INTERNA

2.67. Por otra parte, se observa para el año 2020 un aumento de un 11% en la percepción del jerarca y de un 16% en la percepción del personal de la Auditoría, respecto a la percepción del periodo 2019.

E. Cumplimiento del plan de mejoras para 2020

2.68. La Auditora Interna responsable del cumplimiento del Plan de mejoras 2020, cumplió en un 100% con todas de las acciones por implementar. En el siguiente cuadro se muestra un resumen del cumplimiento:

Imagen 21: Cuadro resumen de cumplimiento plan de mejoras 2020

Ref. informe	Acción por implementar	Responsable	ESTADO		
			Pendiente	En proceso	Cumplida
Resultados sobre Atributos de la Unidad de auditoría y su personal	Solicitar a la administración que en los Manuales de puestos que mantiene la institución se establecen apropiadamente las competencias y otros requisitos para el personal de la auditoría interna, incluyendo al auditor y al subauditor, de conformidad con la estructura y los servicios que prestan la auditoría interna y la institución.	Auditora General			X
	Ejecutar el plan de capacitación para el periodo 2021, para que el personal de la auditoría interna perfeccione y actualice sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante programas de capacitación institucional sobre los siguientes asuntos:	Auditora General			X
Resultados sobre Administración de la actividad de auditoría interna	Gestionar ante el jerarca la solicitud de dotar a la Auditoría Interna de más recursos humanos con el objetivo de brindar un servicio profesional de aseguramiento con altos estándares de calidad y productividad en el ejercicio de su función fiscalizadora y asesora, ampliando la cobertura de sus servicios.	Auditora General			X
Resultados sobre Valor Agregado de la actividad de auditoría interna	Emitir lineamientos respecto a los programas de trabajo de los estudios para que se incorporen dentro del alcance y objetivos del programa de trabajo de los estudios que planifique la auditoría, la evaluación de: 1. La eficacia, eficiencia, economía y legalidad de los controles establecidos en la institución, frente a los objetivos y los riesgos, a fin de coadyuvar con el mantenimiento de controles efectivos y promover su mejora continua. 2. Los objetivos, metas, programas y presupuestos de los niveles operativos, en cuanto a su efectividad y a su congruencia respecto de los de la organización. 3. Los resultados de la gestión institucional para verificar que sean consistentes con los objetivos y metas establecidos, y que las operaciones, programas y presupuestos estén siendo implantados o desempeñados tal como fueron planeados. 4. Considerar los criterios establecidos por la administración para medir el cumplimiento de los objetivos y metas, y hacer las recomendaciones pertinentes cuando determinen la posibilidad de mejorarlos.	Auditora General			X
Resultados sobre Valor Agregado de la actividad de auditoría interna	Emisión de lineamientos respecto al procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios, en cuanto a: 1. Que se incorpore en el módulo de administración de archivos del sistema Gpax únicamente información suficiente, confiable, relevante y útil frente a los objetivos del trabajo. 2. Que se mantenga evidencia de la supervisión ejercida durante el desarrollo del trabajo. 4. Que se recopile y procesar únicamente la información necesaria para el estudio.	Auditor General			X
	En la elaboración de las cédulas de trabajo se incorpore mejoras respecto a: 1. La codificación 2. Los criterios utilizados en la evaluación 3. Referencias con papeles de trabajo 4. Incorporación de cédulas subanalíticas 5. Las cédulas resumen de hallazgos en cuanto a sus componentes (condición, criterio, causa y efecto).				
	Emisión de lineamientos respecto a comunicación de los resultados para optimizar el uso del sistema Informático Gpax para la comunicación de los resultados del trabajo por parte del auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según corresponda, al jerarca o al titular subordinado competente, así como a otras instancias de la organización con competencia para emprender las acciones pertinentes.	Auditor General			X
	Emisión de lineamientos respecto al proceso de seguimiento para que se realice lo siguiente: 1. Ante incumplimiento injustificado de las disposiciones o recomendaciones emitidas, establecer con claridad, de conformidad con el marco legal aplicable, las acciones que proceden, y realiza las gestiones respectivas. 2. Ejecutar el proceso de seguimiento según proceda, de conformidad con la programación respectiva, y contemplar, al menos, los siguientes asuntos: 2.1 Una evaluación de lo actuado por la administración, incluyendo, entre otros factores, la oportunidad y el alcance de las medidas emprendidas respecto de los riesgos por administrar. 2.2 La comunicación correspondiente a los niveles adecuados, ante situaciones que implican falta de implementación de las acciones pertinentes. 2.3 La documentación del trabajo de seguimiento ejecutado, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna. 3. Optimizar el uso del sistema Informático Gpax para el proceso de seguimiento respecto a: 3.1 La comunicación según corresponda, ante el jerarca o al titular subordinado competente, así como a otras instancias de la organización con competencia para emprender las acciones pertinentes. 3.2 El seguimiento de las recomendaciones y la documentación del trabajo.	Auditor General			X

Fuente: Seguimiento planes de mejora autoevaluación periodo 2019

AUDITORIA INTERNA

F. Identificación de oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna

2.69. A partir de los resultados obtenidos, se hace necesario implementar mecanismos para incrementar la calidad en los servicios de la Auditoría interna, en aspectos relacionados con el cumplimiento de las normas de auditoría especialmente en:

- *Pericia y debido cuidado profesional*
- *Naturaleza del trabajo*
- *comunicación de los resultados*

Pericia y debido cuidado profesional:

- *En cumplimiento al Plan de mejoras emitido en el informe AII-08-2020, se deberá redoblar esfuerzos para solicitar nuevamente a la administración que en los Manuales de puestos que mantiene la institución se establecen apropiadamente las competencias y otros requisitos para el personal de la auditoría interna, incluyendo al auditor y al subauditor, de conformidad con la estructura y los servicios que prestan la auditoría interna y la institución.*
- *Continuar ejecutando el plan de capacitación para el periodo 2022, para que el personal de la auditoría interna perfeccione y actualice sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante programas de capacitación institucional sobre 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.*

Administración de la Auditoría Interna:

- *Incorporar para el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna 2022 la elaboración de un estudio para determinar técnicamente las necesidades de recursos, que considere al menos su ámbito de acción, los riesgos asociados a los elementos del universo de auditoría, el ciclo de auditoría y el comportamiento histórico de los recursos institucionales y de la Auditoría Interna, así como el volumen de actividades que ésta ha desarrollado y pretende desarrollar.*

AUDITORIA INTERNA

Ejecución del trabajo:

- *En cuanto a las cédulas de trabajo se evidencian oportunidades de mejora respecto a:*
 - ✓ *Incorporación de cédulas subanalíticas*
 - ✓ *Las cédulas resumen de hallazgos en cuanto a sus componentes (condición, criterio, causa y efecto).*

Seguimiento de acciones sobre resultados

2.70. Durante el año 2020 se avanzó en un seguimiento más oportuno que contribuyó a la implementación de las recomendaciones, no obstante, se deben continuar los esfuerzos para asegurar lo siguiente:

- *Ante incumplimiento injustificado de las recomendaciones emitidas, establecer con claridad, de conformidad con el marco legal aplicable, las acciones que proceden, y realiza las gestiones respectivas.*
- *Optimizar el uso del sistema Informático Gpax para la comunicación y seguimiento de las recomendaciones según corresponda, ante el jerarca o al titular subordinado competente, así como a otras instancias de la organización con competencia para emprender las acciones pertinentes.*
- *Continuar con el proceso de capacitación a las instancias auditadas responsables del cumplimiento de las recomendaciones, para el uso de la plataforma Gpax en el módulo de comunicación referente a las acciones de implementación de las recomendaciones.*

G. Opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la Auditoria Interna

2.71. Como resultado de la aplicación de los procedimientos para la verificación de cumplimiento de las normativas aplicable a la Auditoria Interna respecto a los atributos y el desempeño, se obtuvo una calificación de un 92%.

AUDITORIA INTERNA

Imagen 20: Gráfico cumplimiento de la normativa 2020

EVALUACIÓN GLOBAL		92	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	83	40%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100	13,33%	33,33%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	50	13,33%	16,67%
1.3	Aseguramiento de la calidad	100	13,33%	33,33%
2.	NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	98	60%	
2.1	Administración	100	5,45%	33,33%
2.2	Planificación	100	5,45%	33,33%
2.3	Naturaleza del trabajo	83	5,45%	27,78%
2.4	Administración de recursos	100	5,45%	33,33%
2.5	Políticas y procedimientos	100	5,45%	33,33%
2.6	Informes de desempeño	100	5,45%	33,33%
2.7	Planificación puntual	100	5,45%	33,33%
2.8	Ejecución del trabajo	100	5,45%	33,33%
2.9	Supervisión	100	5,45%	33,33%
2.10.	Comunicación de los resultados	100	5,45%	33,33%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100	5,45%	33,33%

Fuente: Evaluación del cumplimiento de las normas periodo 2020

- 2.72. La calificación demuestra el esfuerzo de la Auditoría Interna para dar cumplimiento de la normativa en el desempeño de sus actividades, considerando que para el periodo 2019 se obtuvo una calificación de 84%
- 2.73. En cuanto a las normas asociadas a la pericia y debido cuidado profesional, si bien es cierto se cumple con pericia y debido cuidado profesional, también se logró identificar oportunidades de mejora en cuanto a la obtención de conocimiento en la detección e investigación del fraude y conocimientos suficientes de los riesgos y controles clave en tecnología de la información, así como en normativa relacionada en niñez y adolescencia. Temas claves y estratégicos para el desarrollo de las labores.
- 2.74. Es importante resaltar un avance significativo en el cumplimiento de las normas sobre desempeño relacionadas con la planificación, la ejecución del trabajo y el seguimiento de recomendaciones. Aspectos que derivan del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico de la Auditoría Interna 2020 2025.

3. CONCLUSIONES

- 3.1 Con base en los resultados obtenidos se concluye que durante el periodo 2020 la Auditoría Interna cumplió con el Plan de mejoras y continuó con los esfuerzos para alcanzar un cumplimiento razonable de las normas de atributo y desempeño en la prestación de los servicios de la Auditoría Interna.
- 3.2 En el cumplimiento de las normas sobre atributos de la unidad y el personal de Auditoría Interna se alcanzó un alto porcentaje (86%), sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en cuanto a las normas asociadas a la pericia y cuidado profesional, específicamente respecto a la capacitación continua en temas relacionados con las tecnologías de la información, fraude y procesos sustantivos de la institución. De igual forma no ha sido posible que la administración de conformidad al Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, incorpore en los manuales de clases y puestos los perfiles y competencias de la Auditora Interna, Sub auditor Interno y del resto del personal de la Auditoría, conforme a las necesidades institucionales.
- 3.3 Sobre las normas relacionadas a la administración de la unidad de Auditoría Interna, el cumplimiento (93%) mejoró sustancialmente en cuanto a la planificación y los políticas y procedimientos de la Auditoría Interna, no obstante, a pesar de las solicitudes formales en cuanto a la necesidad de recurso humano necesarios para mejorar el alcance y calidad de los servicios de auditoría, todavía la administración tiene ese pendiente.
- 3.4 En cuanto al cumplimiento de las normas sobre valor agregado (98%), fue en donde se experimentó un mayor avance, el cual está sustentado en la ejecución del Plan Estratégico de la Auditoría 2020 2025, la adopción del MARPAI y la utilización del sistema informático de la Auditoría Interna Gpax. Dichos aspectos le han permitido a la auditoría mejorar la planificación, ejecución y comunicación de sus servicios, así como el seguimiento de recomendaciones.
- 3.5 Con respecto a los resultados de las encuestas al Jerarca, las instancias auditadas y los funcionarios de la Auditoría Interna, se destaca un aumento en la percepción positiva del jerarca y el personal de la Auditoría Interna y una



AUDITORIA INTERNA

disminución en la percepción de las instancias auditadas. Percepción esta última atribuible a los efectos de la pandemia Covid-19 según se desprende de los comentarios de los encuestados, que vieron durante el año 2020 la ausencia de visitas presenciales y devolución de resultados por parte de los funcionarios de la Auditoría Interna.

- 3.6 Los niveles de cumplimiento de la norma y la mejora en los procedimientos de planificación, ejecución, comunicación y seguimiento asociados a los servicios de la Auditoría Interna han evolucionado positivamente, sin embargo, la capacidad instalada respecto a su recurso humano, limita alcanzar niveles más altos en la ejecución de auditorías a los elementos del universo auditable. Situación que deberá ser valorada por el jerarca a la luz de las expectativas y necesidades institucionales asociadas a los servicios fiscalizadores de la Auditoría Interna en la gestión del Patronato Nacional de la Infancia.

4. RECOMENDACIONES

Producto de este proceso de autoevaluación se elaboró el correspondiente plan de mejora, el cual comprende las acciones concretas para fortalecer la actividad de auditoría interna con indicación de los plazos, los recursos y los responsables de su ejecución y seguimiento.

La responsabilidad de su cumplimiento corresponde a la Auditora General, para lo cual deberá:

- Girar las instrucciones correspondientes a su equipo de trabajo para el cumplimiento del siguiente Plan de Mejora:

AUDITORIA INTERNA

PLAN DE MEJORA 2021

Ref. informe	Acción por implementar	Responsable	Plazo	Fecha de inicio estimada	Fecha de conclusión estimada	Observaciones
Resultados sobre Administración de la actividad de auditoría interna, Percepción Jerarca e Instancias Auditadas	Incorporar para el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna 2021 la elaboración de un estudio para determinar técnicamente sus necesidades de recursos, que considere al menos su ámbito de acción, los riesgos asociados a los elementos de su universo de auditoría, el ciclo de auditoría y el comportamiento histórico de los recursos institucionales y de la Auditoría Interna, así como el volumen de actividades que ésta ha desarrollado y pretende desarrollar. El estudio debe estipular, como resultado, la cantidad y las características de los recursos requeridos para el ejercicio de la actividad de auditoría interna, con la cobertura y el alcance debidos, así como una identificación de los riesgos que asume el jerarca si la dotación de recursos de la Auditoría Interna no es suficiente.	Auditora General	1 mes	15-nov-20	30-nov-20	
Resultados sobre Valor Agregado de la actividad de auditoría interna	Girar instrucciones al personal de la Auditoría Interna respecto a: a) Elaboración de las cédulas de trabajo se incorpore mejoras respecto a: 1. Incorporación de cédulas subanalíticas 2. Las cédulas resumen de hallazgos en cuanto a sus componentes (condición, criterio, causa y efecto). b) Programa de capacitación Para el periodo 2022, el personal de la auditoría interna perfecciona y actualiza sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante programas de capacitación institucional sobre 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.	Auditor General	2 meses	30-nov-21	15/12/2021	
	Girar instrucciones al personal de la Auditoría Interna respecto a: Seguimiento de recomendaciones -Ante incumplimiento injustificado de las recomendaciones emitidas, establecer con claridad, de conformidad con el marco legal aplicable, las acciones que proceden, y realiza las gestiones respectivas. •Optimizar el uso del sistema Informático Gpax para la comunicación y seguimiento de las recomendaciones según corresponda, ante el jerarca o al titular subordinado competente, así como a otras instancias de la organización con competencia para emprender las acciones pertinentes. •Continuar con el proceso de capacitación a las instancias auditadas responsables del cumplimiento de las recomendaciones, para el uso de la plataforma Gpax en el módulo de comunicación referente a las acciones de implementación de las recomendaciones.		2 meses	30-nov-21	15/12/2021	

Atentamente,



María Auxiliadora Chaves Campos
Auditora Interna
Teléfono: 2523-0717
E-mail: achaves@pani.go.cr
Dirección: Barrio Luján San José.

C.c. Junta Directiva
Personal de la Auditoría Interna
Legajo estudio.