

# INFORME FINAL DE GESTION

Periodo: Setiembre 2020 – Setiembre 2021.

**MBA. Marianela Navarro Romero**  
**AUDITORA GENERAL a.i.**

Setiembre, 2021.

**INFORME FINAL DE GESTIÓN**  
**PERIODO: SETIEMBRE 2020-SETIEMBRE 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>I. PRESENTACION .....</b>	<b>2</b>
<b>II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1.1 Estructura Organizativa .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 CAMBIOS HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE MI GESTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.1 Estrategia de fiscalización durante la emergencia provocada por el ingreso a Costa Rica del Covid-19 .....</b>	<b>4</b>
<b>2.2.2 Bono Proteger .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3 Teletrabajo .....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 ESTADO DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.1 Acciones de Mejora Resultantes de las Autoevaluaciones de Control Interno .....</b>	<b>9</b>
<b>2.3.2 Evaluaciones de Calidad de la actividad de Auditoría Interna .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA ESTABLECER, MANTENER, PERFECCIONAR Y EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>11</b>
<b>2.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DE CONFORMIDAD CON LA PLANIFICACION .....</b>	<b>14</b>
<b>2.5.1 Asistencia a sesiones del Consejo Directivo .....</b>	<b>14</b>
<b>2.5.2 Marco estratégico de la Auditoría Interna .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.3 Manual de procedimientos de auditoría .....</b>	<b>15</b>
<b>2.5.4 Otros aspectos relevantes .....</b>	<b>16</b>
<b>2.6 ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES. ....</b>	<b>17</b>
<b>2.7 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS .....</b>	<b>19</b>
<b>2.8 SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA AUDITORIA INTERNA .....</b>	<b>20</b>
<b>2.9 ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GIRADAS POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.10 AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>22</b>

## I. PRESENTACION

El presente informe final de gestión responde al respetuoso cumplimiento del importante y necesario principio de “rendición de cuentas” de la Administración Pública, recogido en el artículo N° 12, inciso e) de la Ley General de Control Interno, y tiene como objetivo informar sobre la gestión realizada por esta servidora, como Auditora General a.i. del Instituto Mixto de Ayuda Social, durante el período comprendido entre el 08 de setiembre de 2020 y el 08 de setiembre de 2021.

La rendición de cuentas y la evaluación de resultados por parte de los funcionarios públicos, constituye una acción que se establece desde la misma Constitución Política en su Artículo 11, que señala:

*“-Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta Constitución y las leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública. La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes. La ley señalará los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas...”.*

El presente informe hace referencia a la labor sustantiva de la Auditoría Interna, los principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación, el estado de los proyectos más relevantes, la administración de los recursos financieros asignados durante los dos últimos años, los principales cambios habidos en el entorno en el presente año. También se referencia el estado de la autoevaluación del sistema de control interno y de la evaluación de la calidad; asimismo, se exponen varias sugerencias para la buena marcha de la Unidad y se informa sobre el grado de cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones formuladas por los órganos de fiscalización externos o internos a la Auditoría Interna.

## II. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

### 2.1 REFERENCIA SOBRE LA LABOR SUSTANTIVA

Conforme la Ley General de Control Interno, N° 8292 y lo dispuesto en los artículos 4, 5 y 6 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, la auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al IMAS, puesto que ha sido creada para validar y mejorar sus operaciones. Su valor agregado está directamente relacionado con su aporte a la administración de riesgos,

controles y procesos de dirección en la consecución de objetivos, proteger el patrimonio público contra usos indebidos o irregularidades, brindar confiabilidad y oportunidad de la información, cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico, así como garantizar la eficacia de las operaciones.

El Auditor General es el líder y rector del proceso de planificación estratégica de la Auditoría Interna y en ese contexto le corresponde definir su misión, visión, principales políticas y los valores éticos que deben tener en cuenta los funcionarios de la Auditoría al conducirse en sus distintas relaciones internas y externas.

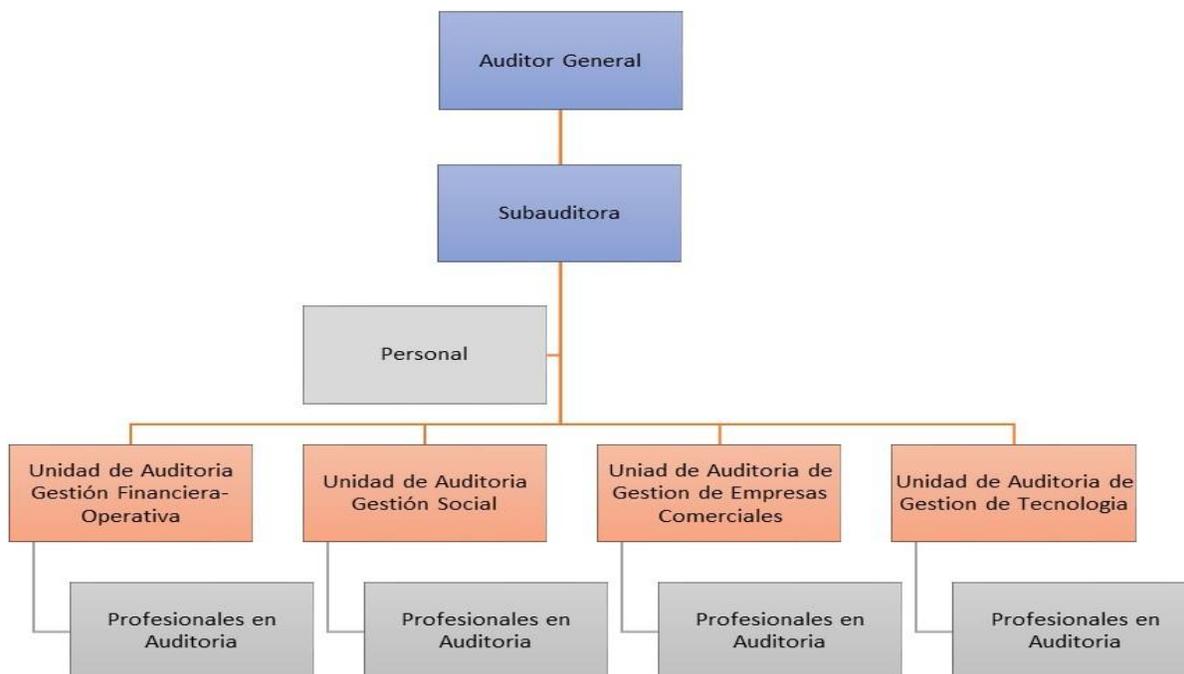
La Auditoría Interna es el componente orgánico del sistema de control interno, que contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales y proporciona una garantía razonable de que la actuación del Consejo Directivo y el resto del personal del IMAS se realiza conforme a la ley y sanas prácticas, mediante la efectividad del cumplimiento de sus competencias.

### **2.1.1 Estructura Organizativa**

La estructura organizativa de la Auditoría Interna está bajo la dirección del (a) Auditor (a) General y el (la) Sub Auditor (a) General, jefe y Subjefe respectivamente. A éstos reportan cuatro coordinadores de Unidad, quienes a su vez tienen a su cargo los equipos de profesionales ejecutores de los servicios de auditoría y de los servicios preventivos.

La estructura orgánica de la Auditoría Interna se representa en el siguiente organigrama:

Estructura organizativa de la Auditoría Interna (Setiembre 2021)



Asimismo, el recurso humano que integra la Auditoría Interna alcanza un total de 26 funcionarios, distribuidos según el cargo que ostentan, como se indica en el siguiente cuadro:

Cantidad de personal técnico de la Auditoría Interna (Setiembre 2021)

CARGO	Nº PLAZAS
Auditor General	1
Sub Auditor General	1
Coordinadores de Unidad	4
Profesionales Ejecutores (Prof. Serv. Civil 3)	17
Secretaria	2
Operador Equipo Móvil	1
<b>TOTALES</b>	<b>26</b>

## 2.2 CAMBIOS HABIDOS EN EL ENTORNO DURANTE EL PERIODO DE MI GESTION

### 2.2.1 Estrategia de fiscalización durante la emergencia provocada por el ingreso a Costa Rica del Covid-19

La emergencia provocada por el COVID-19 ha afectado de manera directa e importante las condiciones para brindar los servicios de auditoría y consecuentemente la ejecución de su Plan Anual de Trabajo. Ante este panorama, consciente de la importancia del rol de

asesoría que debe desempeñar la Auditoría Interna, se dio continuidad a la estrategia de fiscalización aprobada por el Consejo Directivo, mediante el acuerdo N° 186-04-2020, del 27 de abril del 2020.

El objetivo principal de dicha estrategia consistió en poner a disposición del Consejo Directivo y de la Dirección Superior, de manera inmediata y prescindiendo de requisitos de admisibilidad, todos los conocimientos y experticia que posee la Auditoría Interna, con el auténtico propósito de apoyar y asesorar en las materias de nuestra competencia y así contribuir al alcance de los objetivos institucionales, trazados para enfrentar la crisis que atraviesa el país.

Para contribuir a agregar valor público, en lo que respecta a la acertada toma de decisiones y adecuada administración de riesgos, la propuesta planteaba la realización de un ajuste al natural rol de fiscalización de la Auditoría, a través del desarrollo de las seis acciones estratégicas que a continuación se indican:

**a) Órgano Consultivo Permanente.**

Consiste en poner a disposición del Consejo Directivo y de la Dirección Superior, la posibilidad de requerir de la Auditoría Interna sus servicios de asesoría en materia de su competencia, de manera inmediata y prescindiendo de requisitos previos de admisibilidad. Las solicitudes podrán ser presentadas de manera formal o informal y también podrán ser evacuadas por escrito o verbalmente. Todo requerimiento de asesoría será atendido con prioridad, independientemente de la atención de las actividades programadas en su Plan Anual de Trabajo.

**b) Ajuste de los roles de fiscalización.**

Consiste en priorizar la prestación de sus servicios de asesoría y/o advertencia, sobre las demás funciones asignadas legalmente, para lo cual se ejecutará un análisis continuo de revisión y monitoreo de las nuevas actividades relevantes que implemente la Institución y que resultan de capital importancia para su correcto y acertado funcionamiento, así como la verificación de la debida observancia de las normas legales correspondientes, en el marco de la emergencia provocada por el Covid-19.

**c) Uso de herramientas tecnológicas.**

La Auditoría Interna desarrollará sus funciones de fiscalización y prestará sus servicios preventivos sobre la base de las herramientas tecnológicas de trabajo colaborativo disponibles en la Institución, para posibilitar la generación de valor en la toma de decisiones administrativas. Se habilitará el acceso del personal de las cuatro Unidades que integran la

Auditoría Interna, a las herramientas de ofimática y trabajo colaborativo institucional, posibilitando la comunicación a través de audio, video, teleconferencia, correo electrónico, mensajería de texto y uso de documentos compartidos, para posibilitar el libre acceso de consulta por parte del Consejo Directivo y de la Dirección Superior del Instituto, a los equipos de auditores y a los comités consultivos que se integren durante la gestión de la crisis.

**d) Revisión y monitoreo de actividades y procesos críticos.**

La Auditoría Interna focalizará la prestación de sus servicios de fiscalización y de asesoría a partir de la identificación y análisis de las actividades y procesos críticos para la Institución durante la crisis. Una vez identificadas esas actividades y procesos clave, se programarán revisiones continuas y las funciones de monitoreo que se estimen conveniente ejecutar, desde el punto de vista de control, administración de riesgos, buen gobierno, eficiencia en la gestión y acertada toma de decisiones.

Se brindará especial atención a la verificación del efectivo funcionamiento de los principales mecanismos y regulaciones que le permiten a la institución mantenerse funcionando controladamente durante la crisis. Estas comprobaciones se ejecutarán sobre los procesos sustantivos institucionales y sobre aquellos procesos relevantes de soporte administrativo básico, que le permiten a la Institución mantener su operación normalmente, en las circunstancias y contexto actuales.

**e) Verificación del cumplimiento regulatorio en momentos de crisis.**

La Auditoría orientará primordialmente su función de fiscalización hacia la verificación del cumplimiento de la normativa directamente asociada con la atención de la crisis y aquellas normas regulatorias emitidas con motivo de la atención de la emergencia; por lo que se evaluarán aspectos relacionados con el cumplimiento de normativa de carácter sanitario, financiero, de gestión social o de otra índole, que se promulgue y entre en vigencia, con motivo de la atención de la emergencia ocasionada por el covid-19.

**f) Utilización de metodologías no tradicionales.**

Incorpora la revisión y replanteamiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna del año 2020 y 2021, puesto que las bases y el escenario de planificación evidentemente son muy distintos de los que se viven en la actualidad; por lo que se efectuará un análisis de los estudios programados, para identificar aquellos en que es factible realizar ajustes en sus técnicas y prácticas de auditoría, para posibilitar su desarrollo y conclusión. Asimismo, desde el punto de vista metodológico, se introducirán cambios en el alcance, objetivos y enfoque de los estudios programados, para procurar el logro de los

objetivos de fiscalización, procurando evitar la interrupción o saturación de las labores administrativas.

Los productos derivados de la ejecución de las acciones estratégicas, anteriormente mencionadas, se detallan en el apartado 2.4 del presente informe, en el punto correspondiente al año 2020 y 2021.

### **2.2.2 Bono Proteger**

Mediante el Decreto Ejecutivo N° 42227-MP-S, del 16 de marzo de 2020, se declara estado de emergencia nacional en todo el territorio de la República de Costa Rica, la situación de alerta sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

Posteriormente, con la Ley N° 9840 de Protección a las personas trabajadoras durante la emergencia nacional COVID 19 <sup>1</sup>, se crea un subsidio para la atención de la condición de desempleo, suspensión temporal del contrato de trabajo o reducción de jornadas laborales, en favor de las personas trabajadoras del sector privado, los trabajadores informales y los trabajadores independientes que hayan visto sus ingresos afectados a consecuencia de la entrada en vigencia del decreto ejecutivo 42227-MP-S, publicado en el alcance 46, de 16 de marzo de 2020 y de las medidas adoptadas por las autoridades nacionales durante la fase de respuesta y rehabilitación de la emergencia.

Por otra parte, mediante el Decreto N° 42305 - MTSS – MDHIS, se emitió el Reglamento del Bono Proteger<sup>2</sup>, el cual establece los lineamientos generales del procedimiento de solicitud y asignación de los beneficios de este subsidio, así como las responsabilidades institucionales, los criterios de priorización en la asignación de los recursos, los mecanismos de validación, control, seguimiento, la rendición de cuentas y el resguardo de la información.

El artículo 3° de la citada Ley N°9840, señala:

“.../Será responsabilidad de las auditorías internas, de cada una de las instituciones que realizan el pago, efectuar estudios recurrentes durante el tiempo que dure el otorgamiento de los subsidios, en los que se evalúen la gestión y entrega del subsidio, los resultados obtenidos y la identificación de eventuales responsabilidades./...”

---

<sup>1</sup> Publicada en La Gaceta 88 del 22-04-2020

<sup>2</sup> Publicado en La Gaceta 83 del 17-04-2020 y reformados por el artículo 1° del decreto ejecutivo N° 42329 del 29 de abril del 2020, el cual fue publicado en La Gaceta 95 Alcance 102 del 29-04-2020

En el apartado 6, correspondiente a Transferencias Corrientes, página 8 de la Ley N°9841, se consigna:

“.../Será responsabilidad de las auditorías internas, de cada una de las instituciones que realizan el pago, efectuar estudios una vez al mes, durante el tiempo que dure el otorgamiento de los subsidios, en los que se evalúen la gestión y entrega del subsidio, los resultados obtenidos y la identificación de eventuales responsabilidades./...”

En atención a las disposiciones legales anteriormente referidas, la Auditoría Interna del IMAS, emitió los siguientes informes:

N° INFORME	REFERENCIA	FECHA	OFICIO DE REMISION
AUD 014-2020	Quinto informe de Evaluación del Bono Proteger	04/09/2020	AI-299-2020
AUD 015-2020	Sexto informe de Evaluación del Bono Proteger	24/09/2020	AI- 325-2020
AUD 016-2020	Sétimo informe de Evaluación del Bono Proteger	08/10/2020	AI- 339-2020
AUD 019-2020	Octavo informe de Evaluación del Bono Proteger	27/10/2020	AI 387-2020
AUD 020-2020	Noveno informe de Evaluación del Bono Proteger	16/11/2020	AI 423-2020
AUD 021-2020	Decimo informe de Evaluación del Bono Proteger	25/11/2020	AI 442-2020
AUD 026-2020	Décimo primer informe de Evaluación del Bono Proteger	17/12/2020	AI-495-2020
AUD 027-2020	Décimo segundo informe de Evaluación del Bono Proteger	21/12/2020	AI- 500-2020
AUD 028-2020	Décimo tercero informe de Evaluación del Bono Proteger	22/12/2020	AI- 504-2020
AUD 003-2021	Décimo cuarto informe de Evaluación del Bono Proteger	27/01/2021	AI- 032-2021

### 2.2.3 Teletrabajo

Para el aseguramiento de la continuidad de la prestación de los servicios de auditoría y en resguardo de las medidas sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, se suscribieron acuerdos excepcionales y temporales para aplicar la modalidad de teletrabajo domiciliario con todos los funcionarios(as) de la Auditoría Interna que ocupaban puestos teletrabajables. Durante mi gestión he procurado maximizar la cantidad de personas que laboran en esta modalidad, garantizándoles que cuenten con los recursos tecnológicos y logísticos pertinentes para desarrollar el teletrabajo de forma segura y garantizar que los servicios que presta la Auditoría Interna se mantengan operando de forma ininterrumpida y segura con la debida protección a la información de carácter sensible.

De esta forma, se ha logrado mantener la prestación de los servicios maximizando el teletrabajo manteniéndonos dentro de los mínimos de trabajo presencial establecidos por el Ministerio de Salud, con la consecuente protección al personal sin menos cabo a la garantía de continuidad de las operaciones.

## **2.3 ESTADO DE LA AUTOEVALUACION DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

### **2.3.1 Acciones de Mejora Resultantes de las Autoevaluaciones de Control Interno**

Durante mi periodo de gestión si bien no se realizaron autoevaluaciones de control interno, si se mantuvo un monitoreo del funcionamiento del sistema de control interno y como parte del plan de gestión de calidad se implementaron mejoras al sistema como resultado de las evaluaciones externas, como se verá en el siguiente apartado respectivo.

### **2.3.2 Evaluaciones de Calidad de la actividad de Auditoría Interna**

#### **a) Autoevaluaciones internas.**

La Auditoría Interna, conforme a la normativa emitida por la Contraloría General de la República, en un inicio, con el Manual de Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público (M-1-2004-CO-DDI, Gaceta N° 246 del 16-12-2004); las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del sector público (R-CO-33-2008 [D-2-2008-CODFOE], Gaceta N° 147 del 31-07-2008) y sus actualizaciones de Setiembre 2008 y Diciembre 2009 y más recientemente, con las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009, Gaceta N° 28 del 10-02-2010), ha venido realizando las correspondientes autoevaluaciones internas de calidad hasta la fecha. La última autoevaluación se llevó a cabo en el año 2019 (AUD. 011-2020, remitida al Consejo Directivo por medio del oficio AI-247-2020 del 3 de agosto del 2020).

Dichos ejercicios de evaluación han permitido identificar importantes oportunidades de mejora en los diferentes procesos y actividades de la Unidad, generando recomendaciones para mejorar y fortalecer el desarrollo de sus procesos y la calidad de los servicios que brinda al Instituto. Estos procesos de evaluación interna han sido desarrollados cada año por distintos equipos de Trabajo, conformados por Profesionales Ejecutores de Auditoría, que cuentan con un alto conocimiento y experiencia en labores de auditoría.

Al respecto, todas las recomendaciones formuladas para fortalecer la calidad de las actividades y procesos de auditoría, han sido debidamente implementadas. Del último informe de autoevaluación de la calidad, a la fecha en que termina mi nombramiento, únicamente queda pendiente de cumplir una recomendación contenida en el Plan de Mejora, según el siguiente cuadro:

Ref. informe de evaluación	Acción por implementar	Responsable	Estado	Fecha de conclusión estimada
2.1.1	Actualizar el plan de Capacitación del personal de la Auditoría Interna, según la estructura funcional vigente, considerando además las necesidades de capacitación específicas según la Unidad donde se desempeñe y del perfil deseado del personal profesional.	Auditor General	Pendiente	30/10/2020

Como se indica en el apartado N° 2.6 del presente informe, en el mes de octubre del 2020, aprobé el método de codificación de papeles de trabajo electrónicos y la correspondiente modificación del Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna.

#### **b) Evaluaciones externas de la calidad.**

En atención a las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, las auditorías internas del sector público deben someterse a una evaluación por un revisor o equipo de revisión, cualificado, independiente y externo en salvaguarda de su independencia.

Esta validación del cumplimiento de normas para el ejercicio resulta ser muy importante, tanto para la Auditoría Interna como para la propia Institución, ya que refleja el valor agregado que se aporta a la gestión institucional, al contar con una Auditoría Interna que “Generalmente cumple con las normas”.

Para el año 2020 que correspondió la tercera evaluación externa, nuevamente se concretó dicha evaluación por parte de la firma Deloitte, en el cual se obtuvo un dictamen positivo ya que, en opinión de dicha firma, la Auditoría Interna del IMAS, cumple con las normas para el ejercicio de la auditoría interna al 100%, según consta en el dictamen emitido el día 17 de noviembre de 2020, suscrito por el licenciado Mauricio Solano Redondo, Socio de la firma.

En lo de interés, se señala en el párrafo séptimo del citado dictamen, literalmente lo siguiente:

“el suscrito de acuerdo con los resultados obtenidos, la Auditoría Interna del IMAS, Generalmente Cumple en un 100%, respecto a las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.”

#### **2.4 ACCIONES EMPRENDIDAS PARA ESTABLECER, MANTENER, PERFECCIONAR Y EVALUAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

La labor realizada por la Auditoría Interna durante mi gestión como Auditora General a.i, estuvo dirigida fundamentalmente al fortalecimiento del sistema de control interno, agregar valor con el suministro de información importante y relevante para la adecuada administración de riesgos, controles y procesos de dirección; accionar que es congruente con lo dispuesto en el artículo N° 4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, que literalmente señala:

**Artículo 4º.- Concepto funcional de auditoría interna.** La auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al IMAS, puesto que ha sido creada para validar y mejorar sus operaciones. Su valor agregado está directamente relacionado con su aporte a la administración de riesgos, controles y procesos de dirección en la consecución de los siguientes objetivos: /a) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal. /b) Exigir confiabilidad y oportunidad en la información. /c) Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones. /d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

La Auditoría Interna, conforme al marco normativo vigente brinda los siguientes tipos de servicios: -estudios de auditoría financiera, operativa, social, de tecnologías y sistemas de información, estudios especiales y denuncias. Los resultados de cada evaluación realizada fueron remitidos y debidamente comunicados al máximo jerarca institucional.

En el 2021 se informó al Consejo Directivo sobre el grado de cumplimiento del Plan Anual de Auditoría del 2020, a través de la remisión de un informe de Rendición de Cuentas (AUD 006-2021), que incorpora los resultados obtenidos del Seguimiento de Recomendaciones correspondiente al año que cubre.

Durante mi gestión, se agregó valor vía servicios de auditoría, en el fortalecimiento de la gestión de riesgos, control y gobierno, entre otros, sobre los temas que a continuación se indican:

Durante el año 2020, en lo que respecta a servicios de fiscalización, control y buen gobierno:

- 1- Quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno décimo, décimo primer, décimo segundo y décimo tercer informe de la evaluación del subsidio del Bono Proteger.
- 2- Evaluación del Programa Avancemos.
- 3- Seguridad lógica del SINIRUBE.
- 4- Procesos administrativos de SINIRUBE.
- 5- Inversiones Financieras en el Área de Empresas Comerciales.
- 6- Procesos administrativos Red Nacional de Cuido.
- 7- Ingresos por concepto de ventas en el Área de Empresas.

En lo que respecta a servicios preventivos, se cubrieron los siguientes aspectos:

- 1- Mercadería vencida.
- 2- Subsidio Emergencias (Motivo 12 Bono Proteger).
- 3- Transferencias del estado de otras instituciones a beneficiarios del subsidio Emergencias (Motivo 12 Bono Proteger).
- 4- Política de clasificación de la información.
- 5- Pago por Transferencias Corporativas de Fondos del beneficio emergencias (código 0003), motivo 11 "COVID-19.
- 6- Reglamento para Regular el Servicio de Transporte del IMAS
- 7- Reglamento de Moteles.
- 8- Resolución R-DC-17-2020 de la Contraloría General de la República.
- 9- Atención del acuerdo N° CD-323-08-2020. Propuesta de convenios marco.
- 10- Uso de tarjeta de débito por parte de IBS.
- 11- Fiscalización de la contratación administrativa N° 2019LA-000001-0005300001 "Obras constructivas para las mejoras en el Sistema de Evacuación de Aguas del Edificio Central del IMAS.

En cuanto a la economía de recursos que le pudo haber producido al IMAS, el suministro de los diferentes servicios brindados por la Auditoría Interna, durante el **año 2020**, se detallan los siguientes:

- ✓ Mediante el informe **AUD 015-2020, denominado "OCTAVO INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 15 DE OCTUBRE DEL 2020"**, se recomendó valorar si corresponde efectuar el

desembolso o su revocatoria de las resoluciones que no fueron canceladas por el problema en las cuentas bancarias.

- ✓ Mediante el informe **AUD 020-2020**, denominado **“NOVENO INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 30 DE OCTUBRE DEL 2020”**, se recomendó determinar la procedencia de gestionar la recuperación del dinero otorgado a las personas beneficiarias por concepto del Bono Proteger de los meses agosto y setiembre.
- ✓ Mediante el informe **AUD 021-2020**, denominado **“DECIMO INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 15 DE NOVIEMBRE DEL 2020”**, se recomendó gestionar la recuperación del dinero que se pagó de manera duplicada.
- ✓ Mediante el informe **AUD 026-2020**, denominado **“DECIMO PRIMER INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2020”**, se recomendó gestionar la recuperación del dinero aproximadamente por la suma de **¢195.000,00 (Ciento noventa y cinco mil colones exactos) otorgado en el mes de octubre.**
- ✓ Mediante el informe **AUD 027-2020**, denominado **“DECIMO SEGUNDO INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 15 DE DICIEMBRE DEL 2020”**, se recomendó gestionar la recuperación del dinero aproximadamente por la suma de **¢120.540,00 (Ciento veinte mil quinientos cuarenta colones exactos)** otorgado mediante la resolución N°6771.

Durante el año 2021, en lo que respecta a servicios de fiscalización, control y buen gobierno:

- 1- Décimo cuarto informe de la evaluación del subsidio de Bono Proteger.
- 2- Beneficio de Emergencias (Motivo 11) COVID-19.
- 3- Evaluación de la Estrategia del Plan Puente.
- 4- Presupuesto del Fideicomiso Banco de Costa Rica IMAS – BANACIO / 73-2002. Informes de gestión.
- 5- Vehículos.
- 6- Compra de mercadería para la venta Tiendas Libres.
- 7- Administración de Fondos Fijos Institucionales.

En lo que respecta a servicios preventivos, se cubrieron los siguientes aspectos:

- 1- Funcionamiento del Sistema Informático de Correspondencia Digital (SICD).

- 2- Manejo de documentación en expedientes híbridos.
- 3- Modificación de la cláusula 4.7 del Artículo Cuarto del “Proyecto de Infraestructura Comunal”.
- 4- Manual Procedimiento de Gestión del Presupuesto (VF).
- 5- Clasificación socioeconómica de las personas beneficiarias de los programas sociales del IMAS.
- 6- Pago de subsidio del beneficio 003 “Emergencias”, motivo 14 “Orden Sanitaria”.
- 7- “Autorización para pago a proveedores o terceros”, beneficios ind. “Capacitación y Procesos Formativos”.
- 8- Tabla de Límites de la Autoridad Financiera.
- 9- contratación administrativa de servicios profesionales de auditoría externa del periodo 2019.
- 10- Funcionamiento del Hogar Comunitario 608.
- 11- Otorgamiento beneficio Atención a Familias motivo 14 “Convertidores señales digitales televisión”.
- 12- Recuperación de dinero otorgado a personas que no califican para ser beneficiarias según los parámetros establecidos en la normativa institucional.
- 13- Procedencia de la apertura de un Libro de Actas al Comité Institucional de Selección y Eliminación de documentos (CISED).

En cuanto a la economía de recursos que le pudo haber producido al IMAS, el suministro de los diferentes servicios brindados por la Auditoría Interna, durante el **año 2021**, se detallan los siguientes:

- ✓ Mediante el informe **AUD 003-2021, denominado “DECIMO CUARTO INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EVALUACIÓN DEL SUBSIDIO DEL BONO PROTEGER AL 15 DE ENERO DEL 2021”**, donde se recomienda realizar las gestiones pertinentes para la recuperación del dinero otorgado mediante la resolución N° 4105 en los meses de noviembre y diciembre a nombre de una persona, que contaba con una pensión por vejez del régimen no contributivo (RNC) desde el mes de noviembre del 2020 otorgado por la CCSS.

## **2.5 PRINCIPALES LOGROS ALCANZADOS DE CONFORMIDAD CON LA PLANIFICACION**

Entre los principales logros alcanzados durante mi gestión, de conformidad con la planificación de la Auditoría Interna, se encuentran los siguientes:

### **2.5.1 Asistencia a sesiones del Consejo Directivo**

Durante el año de mi gestión, en cumplimiento del acuerdo N° 544-00, correspondiente a la sesión N° 090-00 del 15 de noviembre del 2000, que solicita al Auditor General, estar presente en su calidad de Asesor en las sesiones del Consejo Directivo, dejando a su discreción el momento de intervenir dentro de los temas que se discutan en el seno de este Consejo, asistimos en calidad de asesores apoyando la gestión del Máximo Jerarca del IMAS, según se detalla en el siguiente cuadro:

AÑO	SESIONES CELEBRADAS POR C.D.	PRESENCIA DE LA AUDITORIA
2020 (Desde el 24-8-2020)	33	33
2021 (Al 06-9-2021)	61	61

### 2.5.2 Marco estratégico de la Auditoría Interna

Durante mi gestión en el mes de enero del 2021, se sometió a aprobación del Consejo Directivo el plan estratégico de la Auditoría Interna correspondiente al quinquenio 2021-2025, dicho plan fue aprobado por el Órgano colegiado mediante acuerdo N° 31-02-2021 del 04 de febrero del 2021.

### 2.5.3 Manual de procedimientos de auditoría

A la fecha del presente informe, el Manual de procedimientos de Auditoría Interna se encuentra vigente y actualizado. Este Manual describe las funciones de la Auditoría Interna, su ubicación en la estructura organizacional de la entidad, su organización interna, objetivos, competencias, deberes, potestades, prohibiciones, políticas y directrices generales para sus funcionarios.

Además, se describen detalladamente los procedimientos mínimos que deben aplicarse en la ejecución de las siguientes actividades, procesos y subprocesos que realiza la Auditoría Interna en el cumplimiento de sus competencias de fiscalización, asesoría y advertencia.

- Planificación estratégica y planificación anual de las labores
- Valoración del riesgo
- Planeamiento, ejecución, comunicación de resultados en la auditoría financiera, operativa, de sistemas de información y de valoración de riesgos
- Elaboración de relaciones de hechos
- Aseguramiento de la confidencialidad de la información
- Seguimiento de recomendaciones

- Gerencia de la auditoría
- Autorización de libros
- Auditoría de Gestión Financiera-Operativa
- Auditoría Gestión de Empresas Comerciales
- Auditoría de Gestión Social
- Auditoría Gestión de Tecnología
- Clasificación, archivo y custodia de los papeles de trabajo físicos y electrónicos, así como la administración de los legajos.

Durante mi gestión, se actualizaron varias secciones del Manual, las cuales se describen en a continuación:

- CAPITULO II. Modificación de la Misión, Visión y Valores, de acuerdo con el Plan Estratégico 2021-2025.
- CAPÍTULO II ASPECTOS GENERALES DE LA AUDITORÍA INTERNA. Relacionado con la codificación de legajos digitales y la referenciación de los papeles de trabajo en la herramienta Audinet.
- CAPITULO II. Modificaciones relacionadas con los requisitos básicos que deben tener los papeles de trabajo de la Auditoría Interna, específicamente en la redacción de conclusiones.
- PROCEDIMIENTO N° 03-D. Modificación en el flujo de trabajo que se debe seguir cuando se produce una alerta de error u omisión significativa en un informe de Auditoría Interna.

Modificación del Formulario de Independencia que deben declarar los funcionarios de la Auditoría Interna al iniciar un estudio asignado.

#### **2.5.4 Otros aspectos relevantes**

- ✓ Alcanzar altos niveles de cumplimiento de las actividades incorporadas cada año en nuestro Plan Anual de Trabajo.

En un momento coyuntural delicado, donde la Pandemia ocasionada por el Covid-19 tuvo un impacto significativo y determinante en la vida de millones de personas en todo el mundo, la Auditoría Interna reaccionó inmediatamente transformando su gestión planificada, en una herramienta de apoyo a la Administración en tiempos de crisis, proporcionando servicios ágiles, oportunos y permanentes, de forma que en tiempos donde se requiere tomar decisiones y reaccionar rápidamente ante las circunstancias,

la Administración contó con un servicio de asesoría y apoyo constante, así como retroalimentación de oportunidades de mejora derivadas de la evaluación constante de la gestión. Tal y como se indicó en el informe de rendición de cuentas, la productividad de la Auditoría Interna se vio aumentada por los cambios producidos en la estrategia de prestación de servicios y la reorganización del equipo para utilizar las facilidades tecnológicas y el teletrabajo. En mi criterio, la Auditoría capitalizó los efectos de la pandemia convirtiendo una amenaza en oportunidad y aprovechando la coyuntura para mejorar su rendimiento y alcance.

- ✓ Durante mi gestión y como parte de la mejora continua implementé una estrategia para reformular el programa de capacitación del personal de la Auditoría Interna con los recursos asignados a esta Unidad para tales efectos, en el cual prioricé capacitaciones virtuales relacionadas a la redacción de informes y análisis de causa raíz. Lo anterior, con la finalidad de mejorar la efectividad de los productos entregados a la Administración y promover la mejora continua en el proceso de ejecución de estudios y redacción de informes.
- ✓ Haber alcanzado una calificación en cuanto al cumplimiento de las normas para el ejercicio de la auditoría interna, en la última autoevaluación de calidad de la actividad de auditoría interna de un 100%, realizada por la empresa Deloitte & Touche. Como resultado de ello, se elaboró un plan de mejora con dos aspectos específicos ya detallados en el presente informe, sobre las cuales se ha venido trabajando y sólo queda pendiente la implantación una de las recomendaciones formuladas.
- ✓ En lo que respecta al equipo de oficina y cómputo, logramos que los funcionarios de la Auditoría Interna, cuenten con las facilidades para realizar su trabajo. Existe una importante cantidad de computadoras portátiles al servicio de los profesionales ejecutores de auditoría, con el software necesario para poder acceder a los sistemas de la Auditoría Interna y de la Institución desde cualquier lugar donde se encuentren. Asimismo, hay en camino una estrategia para lograr que el 100% del personal cuente con recursos tecnológicos portables para potenciar el teletrabajo seguro, la portabilidad de prestación de servicios y la digitalización de los procesos.

## **2.6 ESTADO DE LOS PROYECTOS MÁS RELEVANTES.**

La fortaleza de la Auditoría Interna es que ha mantenido una constante cultura de revisión y actualización de sus procesos y herramientas de trabajo, de manera que sobre la

marcha y en la ejecución se han venido agilizando y ajustando a las circunstancias tales instrumentos. No obstante, existen herramientas que por su naturaleza requieren de una especial atención e inversión de tiempo. Entre estas herramientas se encuentran: el Manual de Procedimientos de la A.I., la automatización de los procesos preventivos y de fiscalización, el programa de capacitación y la revisión de procesos de generación masiva de resoluciones de subsidios otorgados por el IMAS.

Al ser considerados como los proyectos más relevantes, a continuación se informa sobre su estado a la fecha de cierre del presente informe.

El Manual de Procedimientos, se ha venido actualizando todos los años, de conformidad con los resultados obtenidos en las evaluaciones de calidad internas y externas. No obstante, durante el año 2021 se realizó una revisión de todos los procedimientos y fueron actualizados; durante mi gestión se aprobó el nuevo método de codificación de papeles de trabajo electrónicos, la modificación de la Misión, Visión y Valores; modificación del Formulario que se debe completar al inicio del estudio donde el Profesional en Auditoría declara si tiene o no tiene impedimentos que comprometan su independencia para realizar el estudio asignado; lineamientos específicos para la redacción de las conclusiones y modificación del flujo que se debe seguir desde que se presenta la alerta de error u omisión significativa existente en un informe de Auditoría Interna.

El manual de procedimientos se encuentra debidamente actualizado en cuanto a políticas generales; procesos de planificación anual y estratégica; proceso general de auditoría, proceso de auditoría financiera, operativa, de tecnologías de información y servicios preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros). Se requiere actualizar los procedimientos de atención de denuncias e investigaciones, así como diseñar el de administración, manejo y custodia de la documentación administrativa.

En lo que respecta a la automatización de los procesos, es importante indicar que todos los procesos de fiscalización y de servicios preventivos son ejecutados en el sistema de gestión de auditoría (Audinet) de que dispone la Unidad.

Adicionalmente, se encuentra en proceso y ejecución del programa de capacitación del personal de la Auditoría.

Finalmente, se continua con una estrategia proactiva de revisiones similares a las realizadas con el subsidio de Bono Proteger para los subsidios de emergencias COVID-19 y Veda.

## **2.7 ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS FINANCIEROS ASIGNADOS**

Durante el tiempo de mi gestión, y en apego a las estrategias implementadas a nivel nacional e institucional, producto de la pandemia COVID-19, la Auditoría Interna ha administrado los recursos asignados aplicando políticas de austeridad y en estricto apego a las directrices emitidas por la Administración.

De conformidad con la normativa vigente, en conjunto con el inicio del proceso de planificación institucional, se inició en la Auditoría Interna el proceso de formulación de su presupuesto del año 2021, atendiendo los lineamientos establecidos para cada año. De acuerdo con las necesidades de la Auditoría Interna, se remitieron los requerimientos de recursos económicos al Área de Presupuesto, para que posteriormente fuera sometido a la consideración de la “Comisión Institucional” encargada de formular el presupuesto del Instituto y posteriormente fueron incorporadas en el Proyecto que se somete a la aprobación del Consejo Directivo.

Resulta de suma importancia mencionar, que, como estrategia coyuntural al tema de implementación del Teletrabajo como medida preventiva ante la disminución del contagio de la pandemia y paralelo a otros temas de suma importancia para esta Auditoría como el uso y manejo de información confidencial protegida por ley en equipos fuera de la institución, se reorientó la estrategia del Plan de Compra de la Auditoría Interna, en el sentido de dotar a los funcionarios de los equipos portátiles con los requerimientos que se ajustan a las necesidades de esta Auditoría. Dicho cambio se opera en función de dotar a los funcionarios del recurso necesario para realizar sus funciones de manera no presencial y móvil y además dadas la sensibilidad de la información que maneja la Auditoría Interna, garantizar su protección, debido resguardo y confidencialidad. En este sentido, la medida adoptada en mi criterio lejos de ser un gasto se constituye en una inversión de recursos para potenciar la productividad del talento humano y mejorar el nivel de servicios que presta la Unidad.

Durante mi gestión se está iniciando los procedimientos de contratación de asesoría jurídica especializada para la función de la Auditoría Interna pues ha sido un aspecto que requiere mejora en nuestra gestión y que no había podido ser abortado, pero que consideré estratégico y por lo tanto, se ha acometido su realización y se espera finiquitarla lo más pronto posible.

## 2.8 SUGERENCIAS PARA LA BUENA MARCHA DE LA AUDITORIA INTERNA

La “Propuesta de Valor” de la Auditoría Interna, se ha venido consolidando gracias a las evaluaciones de aseguramiento de calidad interna como externas, como también por el ejercicio de la práctica mediante el plan anual de trabajo y las constantes actualizaciones de estándares y normas técnicas. Todo ello nos lleva a establecer una ruta para la buena marcha y que consiste en desarrollar e implementar el “Sistema de Gestión de la Auditoría Interna” que se basará en las Normas Internacionales para el Ejercicio de la Auditoría Interna y homologadas por la Contraloría General de la República:

El Sistema de Gestión de la Auditoría Interna basado en los Estándares Internacionales del:



El “Sistema de Gestión”, se basará en los siguientes pilares:



Teniendo que:

1. **Gestión Estratégica:** consiste en diseñar la política y marco orientador (Visión, Misión y Valores) de la Auditoría Interna, con el único fin de encausar la gestión hacia un modelo más competitivo y especializado, para ello es imprescindible la adopción del marco metodológico Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard), capaz de materializar la estrategia en acciones tácticas y viables.
2. **Gestión del Talento Humano:** consiste en transformar las estrategias de cambio y operativas en acciones concretas que solo personal motivado y capacitado puede lograr, para ello es necesario migrar el plan de capacitación a un “Programa de Desarrollo Profesional Continuo”, en el que se establecerá una ruta de formación y capacitación especializada, incluyendo la obtención de certificaciones internacionales. Así mismo, la incorporación de un modelo personalizado para la evaluación del desempeño por competencias, acorde a las funciones de la Auditoría Interna y respondiendo a los requerimientos de los estándares internacionales vinculantes.
3. **Gestión Técnica:** mediante un proceso de normalización con enfoque ISO 9001:2015, se actualizarán políticas, procedimientos y técnicas de auditoría, siendo este pilar el eje central de la propuesta de valor de la auditoría interna en los próximos años.
4. **Gestión de la Calidad:** mediante el establecimiento del proceso de aseguramiento de la calidad, se busca que el sistema de gestión de la auditoría, se optimice y madure, procurando que el mismo se convierta en un modelo de referencia y de alto impacto en cada servicio que brinda la Auditoría Interna al IMAS.

## **2.9 ESTADO DEL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES GIRADAS POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA**

Durante mi gestión como Auditora General a.i del Instituto Mixto de Ayuda Social, la Contraloría General de la República no formuló disposiciones para la Auditoría Interna del IMAS.

Al respecto, hemos adoptado como una buena práctica, recabar y monitorear la publicación de los informes de Fiscalización que realiza la Contraloría General de la República y los reportes que remite a la Administración Activa sobre el grado de cumplimiento de sus disposiciones.

Asimismo, en los respectivos informes de rendición de cuentas que la Auditoría Interna

remite anualmente al Consejo Directivo del IMAS, se incorpora un apartado en el que se informa sobre el grado de cumplimiento de las disposiciones emitidas por el Órgano Contralor a la Administración Activa.

En el informe de Rendición de Cuentas, correspondiente al año 2020, el nivel de cumplimiento reportado al Consejo Directivo, con corte al 31 de diciembre de ese año, con base en la información obtenida de la página web de la Contraloría General, de forma resumida se presentaba de la siguiente manera:

<b>Disposiciones</b>	<b>Cantidad</b>
Cumplidas	<b>7</b>
En proceso de implementación	<b>5</b>
Total (A setiembre 2021)	<b>12</b>

## **2.10 AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía en tan destacado puesto de Auditora General, a los señores y señoras Directoras por la confianza depositada en este año, el apoyo de la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General, para ejercer las funciones encomendadas de forma independiente y objetiva. Y a todo el personal de la Auditoría Interna porque sin ellos no hubiera sido posible sacar adelante la tarea. Siempre motivada y apasionada por el trabajo que realizamos en la Auditoría Interna, regreso a mi puesto como Subauditora, con el recargo de la Auditoría Interna, hasta tanto se resuelva el concurso público de Auditor General.

**Atentamente,**

**MBA. Marianela Navarro Romero**  
**AUDITOR GENERAL a.i.**