



Dirección Nacional de CEN CINAI
Informe de realimentación de la autoevaluación
anual sistema de control interno
Octubre 2018 – Setiembre 2019



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Índice

Contenido

1. RESUMEN.....	3
2. PRESENTACIÓN.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. MARCO CONCEPTUAL.....	5
5. METODOLOGÍA.....	6
6. HALLAZGOS.....	8
7. ACUERDOS GENERALES.....	¡Error! Marcador no definido.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



1. RESUMEN

El Control Interno es un conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Entre sus beneficios están:

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.
- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

De frente a la interiorización del control interno en la cultura organizacional de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, fue que se elaboró la herramienta para la Autoevaluación de Control Interno 2018 - 2019, para conocer el grado de conocimiento de los funcionarios sobre la materia afín, que el encuestado sepa sobre qué se le pregunta, aun cuando su criterio sea que la condición indagada no se cumple, a que manifieste desconocimiento.

2. PRESENTACIÓN

Los resultados del proceso de autoevaluación del Sistema de Control Interno de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, que se presentan en el siguiente informe se obtuvieron del análisis realizado por cada una de las Unidades Organizativas de acuerdo a hallazgos obtenidos mediante la aplicación de la herramienta denominada "Formulario para la Autoevaluación de Control Interno en Oficinas Locales, Nivel



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Regional y Central”, para el período 2018 - 2019, que indaga sobre prácticas de control interno y obtiene un criterio general de la suficiencia de ese sistema según la percepción de los funcionarios a partir de su experiencia laboral cotidiana.

Este proceso de autoevaluación se realiza con el fin de analizar el funcionamiento del Sistema de Control Interno a nivel institucional, como parte del mejoramiento de la gestión, estableciendo medidas de mejora para que las unidades organizativas de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, logren sus objetivos y metas propuestas, en atención al artículo 17, inciso c) de la Ley General de Control Interno (LGCI), que al respecto establece:

“En cuanto al seguimiento del sistema de control interno, serán deberes del jerarca y los titulares subordinados, los siguientes: c) Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del sistema de control interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos”.

3. ALCANCE

En el proceso de autoevaluación 2018 - 2019 participan todas las instancias organizativas que conforman la Dirección Nacional de CEN CINAI en sus tres niveles de gestión; a saber 41 Oficinas Locales, nueve Niveles Regionales, tres Direcciones de Nivel Central y tres instancias asesoras y la Dirección Nacional.

Durante este período Planificación Estratégica e Institucional es la responsable de orientar el proceso, ajustando la metodología, diseñando los cuestionarios, acompañando, recibiendo los resultados, sintetizando y preparando este informe. Por lo anterior no forma parte de las unidades organizativas que contestaron el cuestionario.

A su vez a la Directora Nacional como jerarca le corresponde la aprobación de los instrumentos a aplicar, la recepción del presente informe y a la toma de decisiones que de él se deriven.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



El objetivo de la autoevaluación de este periodo es identificar, vía percepción, prácticas de control interno a partir de la experiencia laboral de los funcionarios en sus diferentes unidades organizativas de la Dirección y deducir de esto indicios del estado general de los aspectos evaluados tanto para cada nivel de gestión y de forma nacional, como insumo para el mejoramiento continuo. No se pretende hacer un examen exhaustivo, con pruebas de cumplimiento y sustantivas.

4. MARCO CONCEPTUAL

El trabajo se guió con los conceptos dados por la ley 8292 de Control Interno que establece en el artículo N° 2 y capítulo tercero, los siguientes seis componentes:

Deberes y Responsabilidades Generales: mantener la información de carácter legal y técnica referida a toda la materia que atañe a su competencia, así como de los procedimientos internos de las labores. Esta información debe manejarse en forma física, digital y de fácil acceso al personal.

Ambiente de Control: conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecer y mantener el jerarca, los titulares subordinados y demás funcionarios, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo para el Control Interno y para una administración escrupulosa.

Valoración del riesgo: identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la institución, tanto de fuentes internas como externas relevantes para la consecución de los objetivos; deben ser realizados por el jerarca y los titulares subordinados, con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.

Actividades de Control: políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República, por los jefes y los titulares subordinados para la consecución de los objetivos del Sistema de Control Interno.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Sistemas de información: que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, para prevenir cualquier desviación en los objetivos trazados. Dicha gestión documental deberá estar estrechamente relacionada con la gestión de la información, en la que deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, las cuales se constituyen en importantes fuentes de la información registrada.

Criterios de seguimiento: Entiéndase por seguimiento del Sistema de Control Interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del Sistema de Control Interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud.

5. METODOLOGÍA

El proceso de elaboración de la autoevaluación periodo octubre 2018 a noviembre 2019 metodológicamente se realizó en dos momentos:

El primer momento se realiza a nivel nacional y consiste en la revisión de la normativa dada por el ente contralor, instrumentos utilizados en el periodo anterior. Como producto de esta fase se definió utilizar los instrumentos elaborados para el periodo anterior y continuar con la administración desde el nivel nacional de aspectos que de antemano se conocen como carenciales, por lo que se excluyen de los cuestionarios y se continúa su administración mediante la incorporación en los planes remediales de las instancias nacionales según correspondan.

De tal forma que metodológicamente se trabajó con cuestionarios diferenciados para el nivel nacional y los niveles operativos, por existir ítem propios del nivel nacional.

El segundo momento incluye la entrega de material a las diferentes instancias organizativa de la Dirección Nacional en sus tres niveles de gestión, su llenado, consolidación y análisis. Los principales productos de este momento son:



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



- Elaboración de informe de autoevaluación de control interno y su correspondiente Plan de Mejora en cada unidad organizativa, a saber 41 Oficinas Locales, nueve Niveles Regionales, tres Direcciones de Nivel Central y tres instancias asesoras y la Dirección Nacional. Todas ellas utilizaron el método de conteo simple de frecuencias.
- El presente Informe de la autoevaluación anual sistema de control interno institucional, basado en el conteo simple realizado en cada unidad organizativa se realiza cálculo de números relativos y su presentación gráfica.
- Devolución a cada una de las unidades organizativas de la información procesada para el autoanálisis, siguiendo como base el informe que el periodo anterior realizó Planificación Estratégica Institucional.

Los instrumentos

Para elaborar el presente informe, se recopiló información de los cuestionarios de autoevaluación del periodo 2018–2019, de cada una de las Unidades Organizativas que componen la Institución, las cuales para el desarrollo y aplicación de estos cuestionarios se apoyaron en el instructivo correspondiente, Ley General de Control Interno. El cuestionario planteado para se estructuró en los seis componentes funcionales del sistema de control interno, cada uno con diferente cantidad de ítem según se trata (cuadro N°1), y planteó, para todas las condiciones o mejores prácticas indagadas, cuatro opciones de respuesta comunes a todas, a saber: Se cumple plenamente, Se cumple parcialmente, No se cumple y No sabe/No responde.

Cuadro 1.

Número de preguntas del Formulario de Autoevaluación de Control Interno

Componente	Nivel Central	Nivel Regional y Local
Deberes Generales	5	6
Ambiente de Control	9	6
Valoración del Riesgo	6	4
Actividades de Control	10	7
Sistema de Información	11	9
Criterios de Seguimiento	7	7
Total	48	39

Fuente: Planificación Estratégica e Institucional, DN CEN-CINAI, 2017.

Adicionalmente en el formulario se utilizó lenguaje simple amigable con el personal, lo que aunado a que es el segundo año que se utiliza aumenta el grado de comprensión de los diferentes ítems al autoevaluar.

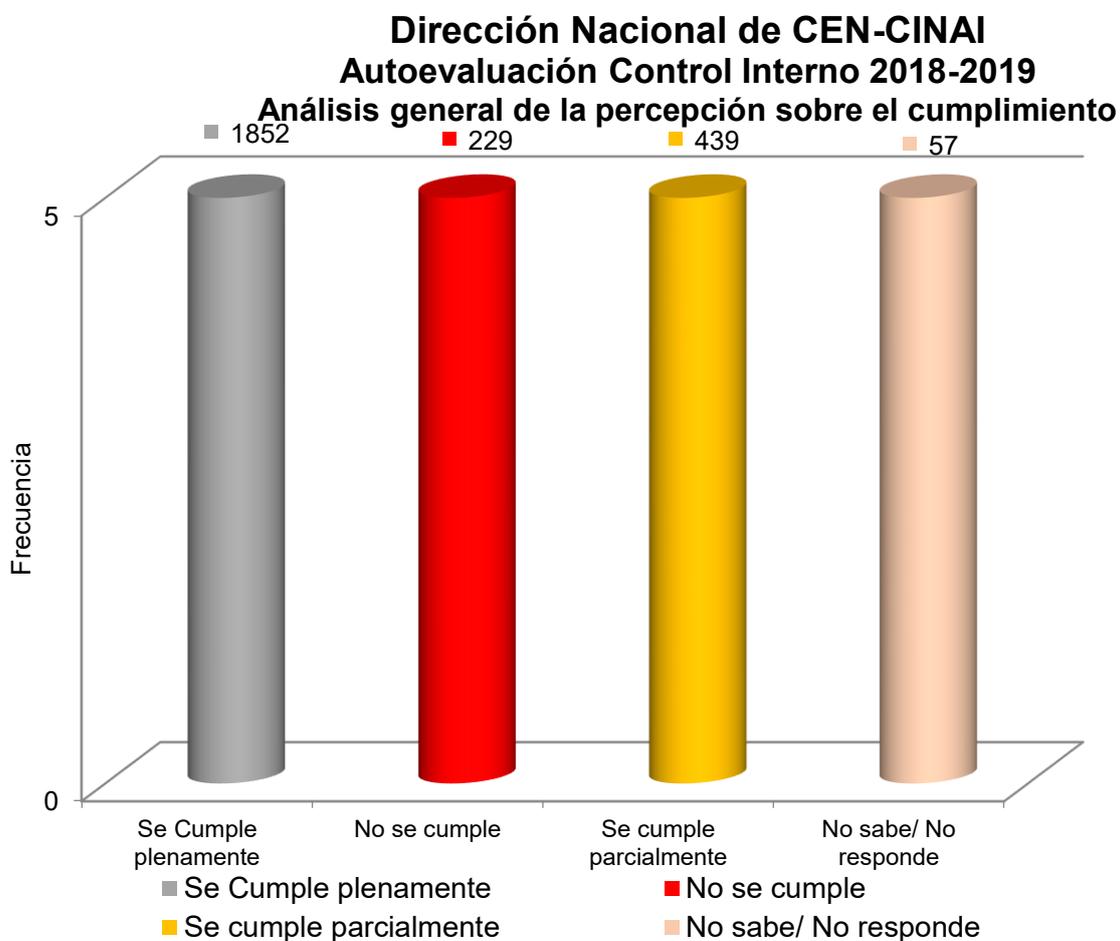
6. HALLAZGOS

Al analizar la información recolectada mediante los 55 análisis de autoevaluación de igual número de instancias organizativas en los tres niveles de gestión de la Dirección Nacional de CEN CINAI, se obtuvieron 2577 respuestas, de estas 1852 son de ítem con cumplimiento pleno, con 439 de cumplimiento parcial, 229 se perciben como no se cumple y finalmente 57 no sabe o no responde. (Gráfico 1)

Representa un reto institucional identificar las unidades organizativas y los ítems que reportan no aplica/no responde, y mediante educación y acompañamiento de su jefatura inmediata resolver esos vacíos de conocimiento. Sin duda los 229 ítems identificados como incumplimiento también son objetos de mejora.

Adicionalmente es necesario que la institución identifique y administre mediante los Planes de Mejora además de lo anterior los 439 ítems con cumplimiento parcial. En las siguientes páginas se profundiza el análisis de estos aspectos.

GRAFICO 1: Análisis general de la percepción en el cumplimiento



Observando el grafico que muestra el cumplimiento a Nivel Nacional tomado de la tabla de consolidación a nivel nacional, se desprende del mismo que con respecto a la totalidad de las respuestas del Sí, se tiene un 72% de cumplimiento pleno; se cumple parcialmente con un 17%, además el 9% de los datos No Cumple y solo el 2% no sabe o no responde. (Gráfico 2).



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



GRAFICO 2: Cumplimiento promedio por Unidad Organizativa.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Si analizamos la percepción de los funcionarios de la Dirección Nacional de CEN CINAI, según los seis componentes de Control Interno ya mencionados, encontramos que como se muestra en el gráfico 3, el total nos indica que los ítems consultados se cumplen plenamente en un 60%, se reporta como parcialmente cumplidos el 20% y con incumplimiento el 13%, a nivel general las respuestas de no sabe corresponden al 7%. Es importante realzar, el hecho de que el mayor porcentaje lo presentan las respuestas de cumplimiento pleno.

Con respecto al Cumplimiento Promedio No; el 28% de cumplimiento promedio corresponde a la Dirección de Gestión; el 21% corresponde a Asesoría Legal, el 8% es de la Dirección de Informática; el 6% corresponde la Dirección Técnica; el 2% de cumplimiento promedio lo logra la Unidad de Servicio al Cliente-Contraloría de Servicios.

En cuanto al cumplimiento promedio **Parcial** la Dirección Técnica muestra un 31%, la Dirección de Gestión y Asesoría Legal presentan un 20% ambas; el 16 % de cumplimiento promedio le corresponde a la Unidad de Servicio al Cliente-Contraloría de Servicios y por último la Dirección Informática muestra el 11% de cumplimiento promedio parcial.

Siendo la Dirección de Información con un 81% con el cumplimiento más alto de respuestas **Si** y la Dirección de la Gestión la más baja en este mismo punto con un 48%.

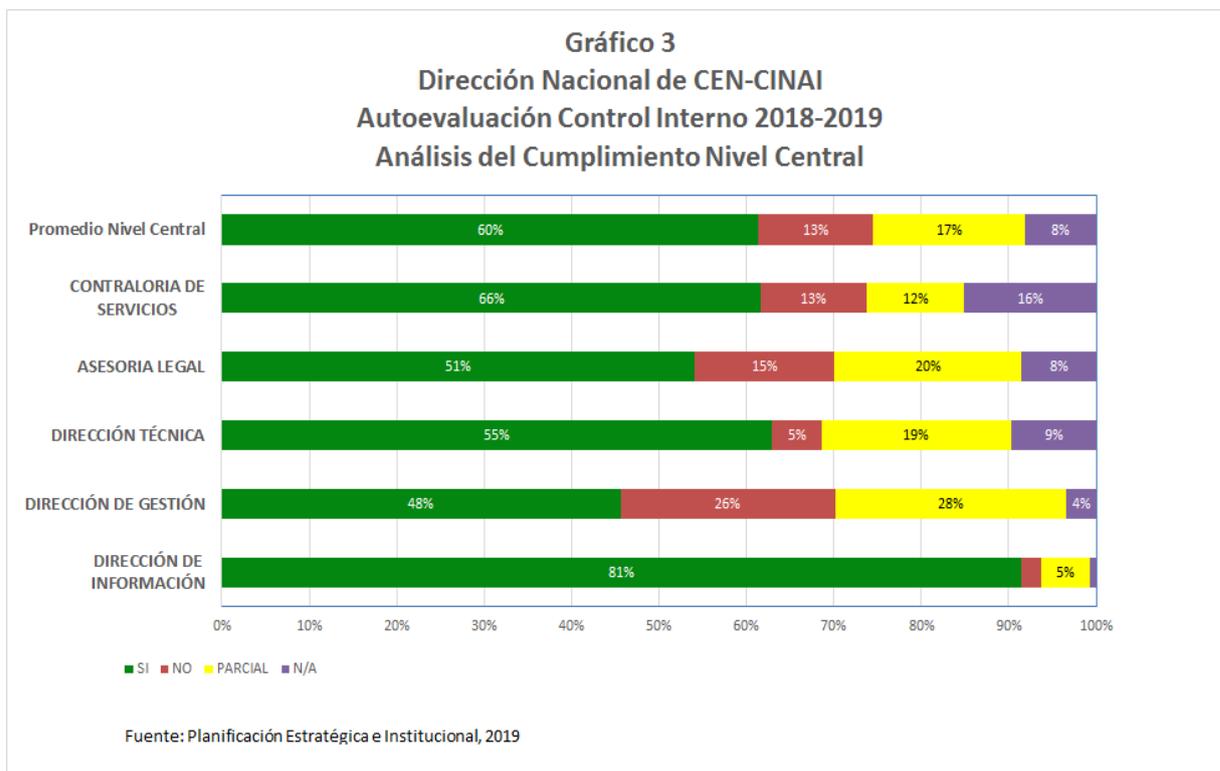
Se observa además que en respuestas **No** el del índice más alto corresponde a la Dirección de Gestión y el promedio más bajo lo tiene Servicio al Cliente-Contraloría de Servicios.

Finalmente analizando las respuestas **parciales** se puede observar que la Dirección Técnica es la dependencia con el promedio más alto y la Dirección de Informática es la que muestra el promedio más bajo en cuanto a respuestas parciales se refiere.

Dentro de ese 60% de **cumplimiento pleno**, la Dirección Informática es la que más aporta respondiendo con un 81% de los **Si**, seguido por Contraloría de Servicios con un 66%; continúa la Dirección Técnica con 55%, Asesoría Legal con 51% y la Dirección de Gestión es la aporta la menor cantidad de Sí con 48%.

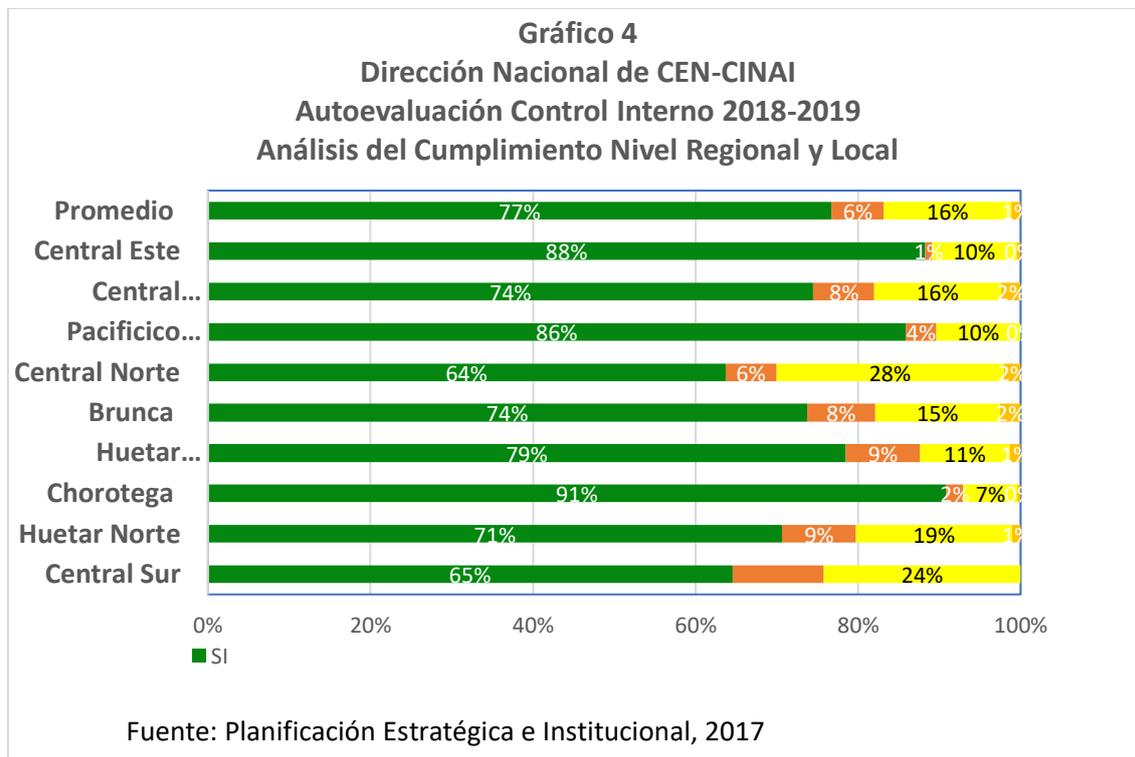
Los **parcialmente** cumplidos con menor porcentaje que los Sí, son encabezados por la Dirección Técnica con un 31%, seguido por la Dirección de Gestión y Asesoría Legal ambas con un 20% de cumplimiento parcial. Dejando a Contraloría de Servicios con un 16% y finalmente a la Dirección de Información con un 11%.

Los **No** cumplidos por el Nivel Nacional en este período son encabezados por la Dirección de Gestión con 28%, continúa Asesoría Legal con 21%, y con mínimos porcentajes en el no cumplimiento tenemos a la Dirección Informática con 8%, Dirección Técnica con 6% y Contraloría de Servicios con un 2%.



Respecto a los niveles regional y local observando el gráfico 4, los formularios de Autoevaluación de Control Interno a Nivel Regional y Local nos brindan una valiosa información para este período 2018-2019. Los ítems de cumplimiento pleno equivalen al 77% del total, los de cumplimiento parcial son el 16% de ellos; los de incumplimiento equivalen al 6% y los no aplica el 1%.

GRAFICO 4: Análisis de Cumplimiento Nivel Regional y Local.

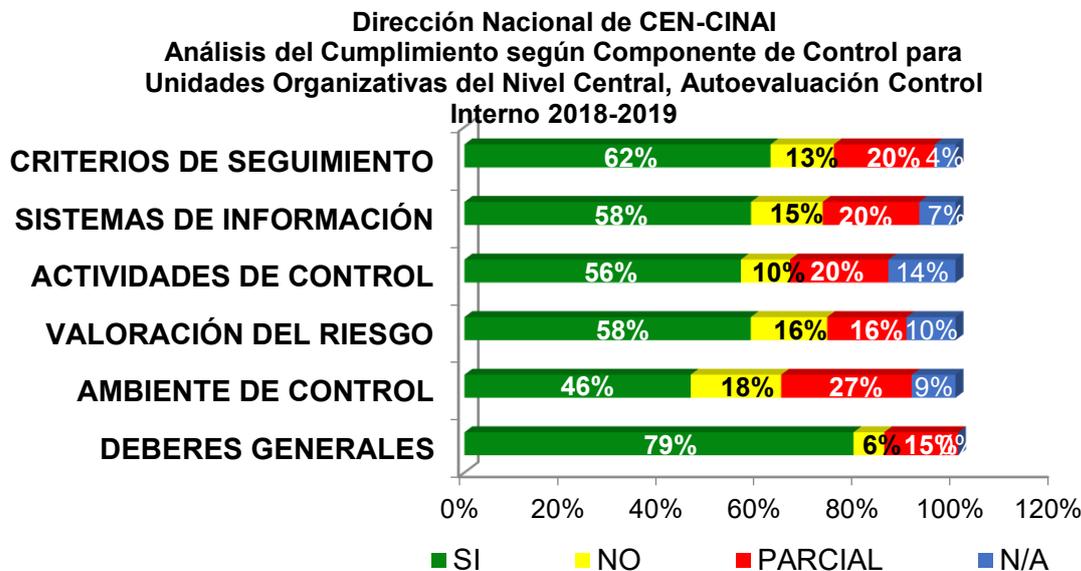


En cuanto al cumplimiento promedio **Sí**, cabe destacar que las Región Chorotega encabeza la lista con un 91%, seguida muy de cerca por la Región Central Este con 88%, la Pacífico central con 86%, Huetar Caribe con 79%, la Región Brunca y la Central Occidente ambas con un 74%, la Región Huetar Norte con 71% y finalmente las Regiones Central Sur con 65% y la Central norte con 64%.

Con respecto al cumplimiento parcial, la Región Central Norte tiene el mayor porcentaje con 28%. Le siguen muy de cerca la Central sur con 24%, la Huetar Norte con 19%, la Central Occidente con 16%, y la Brunca con 15%. La Huetar Caribe con 11%. Las Regiones Pacífico Central y Central Este con 10% ambas y la Chorotega con un mínimo de 7% de cumplimiento en el no cumplimiento la

tiene mayor porcentaje es la Región Central Sur. La Huetar Norte y Huetar Caribe ambas con un 9%, luego la Brunca y la Central occidente con un 8%. La región Pacífico Central con 4%, la Chorotega con 2% y la más baja en el incumplimiento es la Región Central Este.

GRAFICO 5: Análisis general de Cumplimiento según Componente de Control Nivel Central.



Analizando el cumplimiento de los ítems, según el Componente de Control para cada una de las Unidades Organizativas del Nivel Central, podemos visualizar que los componentes del Formulario de Autoevaluación de Control Interno mejor valorados son los **Deberes Generales** con un cumplimiento pleno promedio del 79%, donde se destaca Contraloría de Servicios (100%) y la Dirección Informática (100%). **Criterios de Seguimiento** con 62% de promedio, con la Dirección Informática en primer lugar (86%); **Valoración del Riesgo** y **Sistemas de Información** que se perciben con un cumplimiento pleno de 58% ambos, destacándose la Dirección informática (83%) y Asesoría Legal (82%). Seguido por **Actividades de Control** con 56%, en primer lugar, la Dirección Informática (77%). En la última posición tenemos a **Ambiente de Control** con un 46%, con la Dirección Informática (78%).

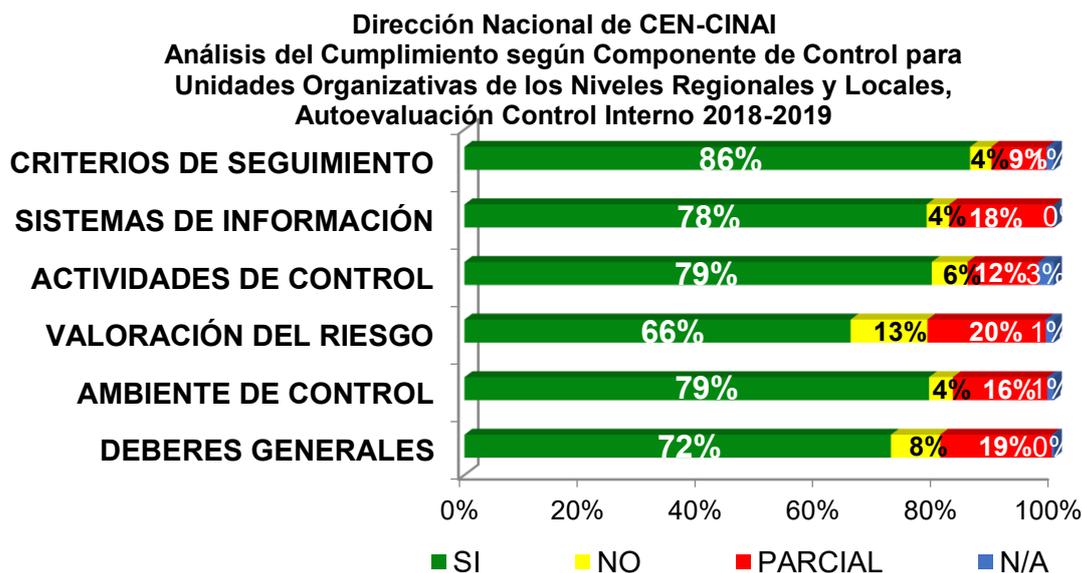
Lo que denota el cumplimiento pleno en Deberes Generales se está ejecutando en lo que compete a mantener la información de carácter legal y técnica de los procedimientos internos de las labores. Esta información se maneja en forma física, digital y de fácil acceso al personal. Siempre se encuentran unidades que tienen deficiencias en este componente o que solicitan actualización de los procedimientos oficializados.

En cuanto a Criterios de Seguimiento, entiéndase por seguimiento del Sistema de Control Interno las actividades que se realizan para valorar la calidad del funcionamiento del Sistema de Control Interno, a lo largo del tiempo; asimismo, para asegurar que los hallazgos de la auditoría y los resultados de otras revisiones se atiendan con prontitud, algunas unidades aluden que no existe una herramienta para la integración de resultados, además que se deben propiciar espacios para la retroalimentación y solicitar capacitación en el tema de comunicación asertiva.

Analizando el cumplimiento de los Ítems, según el Componente de Control que menor cumplimiento pleno tiene Actividades de Control, se alude a que se cumple pleno en menor cuantía debido a que faltan procedimientos aprobados que regulen el quehacer

cotidiano o si existen, es de forma parcial. Además, resulta muy difícil evaluar y dar seguimiento, en el área de competencia de cada unidad, la gestión a nivel regional y local por falta de personal.

GRAFICO 6: Análisis general de Cumplimiento según componente de control-Nivel Regional



Con respecto al porcentaje de cumplimiento a Nivel Regional y Local podemos deducir del siguiente Grafico que el componente con mayor porcentaje de cumplimiento pleno es el de **Criterios de Seguimiento** con un promedio de cumplimiento pleno del 86%, destacándose la Región Chorotega (98%). Los que le siguen, son los de **Ambiente de Control** y **Actividades de Control** con un promedio del 79% de cumplimiento pleno en ambos, destacándose la Región Chorotega nuevamente (92%) en el primer componente y la Región Central (91%) en el segundo.

Le sigue muy de cerca el componente de **Sistemas de Información** con un 78%% de cumplimiento pleno, con relevancia la Regiones Chorotega (89%) y Huetar Caribe (89%). por el componente de **Deberes Generales** con un 72% de cumplimiento pleno, destacándose la Región Chorotega (97%) siendo estos cuatro los que muestran mejor cumplimiento. Estos son los cuatro componentes que muestran mejor cumplimiento.

Y por último el componente de más bajo cumplimiento sería el de **Valoración del Riesgo** con un 66% de cumplimiento pleno, puntuando la Región Pacifico Central (100%).



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Los gráficos han mostrado la cantidad de debilidades que las Unidades Organizativas del Nivel Central y Regional de la Dirección Nacional tiene, la necesidad de dar un verdadero seguimiento y acompañamiento de parte de la instancia correspondiente, a fin que el año 2020 muchas de estas situaciones sean mejoradas o bien su impacto sea minimizado a fin de lograr una mejora gestión laboral; así pues, tomando uno a uno los componentes podemos establecer los siguiente

Deberes Generales:

A nivel general se da una marcada necesidad por parte de las Unidades organizativas de un Manual de Cargos actualizado, además por contarse con personal nuevo, que desconoce algunos aspectos de la Ley de Control Interno lo que lleva a la gran necesidad de plantear Capacitación e Inducción sobre este aspecto, amén del requerimiento de contratar más personal que apoyo en esta gestión. Además, se hace necesario las charlas de Control interno a los nuevos funcionarios y a los Comités.

Se realza que cierta unidad del nivel central que sí se cuenta con compendio de normativas, decretos leyes, reglamentos, directrices relacionadas con contabilidad, presupuesto y tesorería. A nivel regional, que se cuenta con la información en físico y en digital requerida para capacitar personal nuevo y de comités, también brinda atención al público de manera continua.

En contraposición otras unidades a nivel regional alegan que no cuentan con agilidad en el nombramiento por incapacidades, que no cuentan con servicios básicos como tanques adecuados de agua limpia. Se solicita retroalimentar al personal y colocar la misión y visión en oficinas y centros.

También se menciona la falta de divulgación sobre las Responsabilidades y Sanciones contempladas en la Ley General de control Interno entre los funcionarios e incluso se menciona en algunos casos la falta de interés de algunos funcionarios como aspectos que ingieren en el no cumplimiento pleno de este Componentes.

El taller de Capacitación de Control Interno viene a llenar la gran necesidad de conocimiento acerca de algunos aspectos de la Ley de Control Interno, pero aún se requiere capacitación en el Recurso Humano que no recibió la capacitación.

Ambiente de control:

En el Nivel Central, con respecto a este componente tenemos que dentro de las observaciones que marcan como causa del incumplimiento de algunos ítems, encontramos en primer lugar a Asesoría Legal con el hecho de que las jefaturas nombradas no cuentan con el nombramiento por la Dirección General del Servicio Civil. Los cursos de autocontrol no se han impartido y el mejoramiento académico a algunos funcionarios se ha impartido y a otros no. Situación similar sucede con las funciones del personal de Nutrición de UNAT que corresponden a una clasificación superior de la que se tiene actualmente. En esta misma Unidad se requiere un manual de cargos que sea acorde a las labores técnicas sustantivas que le competen a la Unidad, además, dispone de una serie de procedimientos pendientes de oficialización, el retraso de los mismos está sujeto a los tiempos de revisión por parte de las unidades competentes. Continuando en la Dirección Técnica se solicita a la a la



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Dirección Nacional un procedimiento donde se indique las responsabilidades, acciones en relación a los procesos de compras de equipo y materiales y un asistente administrativo que asuma esta gestión para aligerar la sobrecarga de trabajo que refieren las unidades.

La Dirección Informática refiere que para la inducción al puesto de trabajo de los nuevos funcionarios o los que cambian de puesto, no existen procedimientos, pero se visitan Regiones y Establecimientos y se realizan definición de funciones. La Dirección de Gestión es una de las Unidades que más observaciones presenta: En primer lugar, en todas las Unidades no se cuenta con el personal que la estructura requiere, por lo que existe un recargo de funciones y actividades a cada funcionario, esto por falta de personal; existen funcionarios en la Unidad que se le asignan otras funciones que no corresponden al nombramiento. Se requiere de más personal en esta Dirección en cada una de sus Unidades. Se debe mejorar los canales de comunicación, el trabajo en equipo; La jefatura de la Unidad Financiera ha realizado esfuerzos en mantener un clima organizacional adecuado mediante reuniones y el Coaching solicitado a la Unidad de Recursos Humanos, lo que se inició y está pendiente de concluirlo. Se están elaborando procedimientos de los Macro procesos de las Unidades. Pero no se realizan evaluaciones o controles sobre el cumplimiento de la meta de la unidad organizativa y la calidad de su gestión. Se debe estandarizar desde el nivel superior los instrumentos para medir la eficiencia en el servicio.

A nivel nacional, se menciona la ausencia de procedimientos escritos para la inducción que realizan los distintos funcionarios por lo que se hace necesario solicitar la información a la Unidad de Recursos Humanos

Con respecto a las evaluaciones periódicas o controles sobre el cumplimiento de meta, se da poco cumplimiento debido a que no ha sido definida meta por Unidad y tampoco existen instrumentos que midan la eficacia de los servicios que brinda la Dirección Nacional tanto al cliente externo como interno.

No existe una estructura definida o bien apegada al manual de puestos con titulares subordinados formalmente nombrados.

No se cuenta con instrumentos para la medición de la eficacia de los servicios que brinda la dirección Nacional, la Unidad de Gestión considera que esta pregunta está dirigida a la dirección Nacional. tampoco se cuenta con la documentación necesaria en lo que respecta al compendio físico o digital con normas y leyes, también algunos de los funcionarios de esta Unidad Organizativa deben realizar funciones que no les competen por la falta de personal y en caso de una funcionaria sus funciones variaron. Sobre el ambiente esta misma Unidad Organizativa menciona el ambiente tenso debido a factores externos por pagos que llegan en fechas límite o bien incertidumbre en funciones y procesos.

En cuanto a mecanismos o procedimientos de autocontrol y mejoramiento continuo de cada funcionario apenas se está iniciando con la ejecución de los procesos en su totalidad, pues no hay lineamientos claros para proceder y se requiere realizar procedimientos de autocontrol y mejora continua, hay falta de personal y esto conlleva en riesgo el control interno

Existe sobre carga de trabajo y cambios constantes en la planificación del trabajo, lo que dificulta la productividad, aumentando el margen de riesgo de error y se reduce el



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



tiempo para el cumplimiento de las actividades programadas de forma mensual y anual.

Valoración del riesgo:

Con referencia a la administración de riesgos no se realizan en forma sistemática el seguimiento a las actividades programadas en la administración del riesgo, en forma general.

La Dirección Informática ha realizado auditorajes como el seguimiento de la aplicación de los cursos de archivos y la revisión de algunos establecimientos para la implementación de Rincones Tecnológicos.

La Dirección de Gestión programará para los 2020 auditorajes técnicos aleatorios, además en la unidad financiera se va a incluir actividades para administrar los riesgos en la programación anual 2020.

Actividades de Control:

Como bien lo menciona Asesoría Legal que si se cuenta con procedimientos, manuales, normas o guías escritas y aprobadas que regulen el quehacer cotidiano del nivel central: La respuesta es: no existen. Como institución naciente los procedimientos de macro procesos y procesos están siendo elaborados, están siendo alineados a modelo como cita Contraloría de Servicios, la Dirección de Gestión está trabajando en coordinación con la Unidad de Planificación en la elaboración de macro procesos y una vez que estén oficializados se estarán trabajando procedimientos específicos de cada proceso de la Unidad Financiera. Además, Las evaluaciones que se realizan a nivel regional en hacen en reuniones, por falta de personal es imposible realizar un seguimiento a nivel nacional. La Unidad de Recursos Humanos y la Unidad Financiera resguardan los archivos según lo establece la Ley de Archivo Nacional, pero cuentan con el espacio suficiente y adecuado para llevar un archivo.

La Dirección Técnica al respecto, indica que se solicitará a la Dirección el mantener un archivo actualizado y disponible. Además, de solicitar una oficinista o secretaria para las unidades. Solicita un procedimiento para protección de activos y documentos pasivos.

Sistema de Información

La Dirección Informática especifica que aún no se tiene totalidad de las cuentas de correo para todos los funcionarios, sin embargo, están en proceso de formalizar su uso como correo institucional para las cuentas existentes. También, al existir aún sistemas manuales, se dificulta la recuperación de la información en algunos casos. Bajo este mismo tema, Contraloría de Servicios dice que el correo electrónico institucional no permite el intercambio oportuno de información.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



La Dirección Técnica valora en forma parcial la falta de un sistema de información que permita obtener, procesar, almacenar y recuperar la información relevante que requiere para su gestión. Además, que se requiere de un procedimiento para el traslado de información y documentos para otras unidades organizativas. La Dirección de Gestión indica que no existen los procedimientos por parte de la unidad correspondiente para el manejo de la documentación y se debe implementar un sistema informático que permita llevar el control de la información con otras unidades y el respectivo seguimiento.

La Dirección Informática indica que el manejo y resguardo de la información y documentos por medio de la Ley de protección de datos y del documento “Buenas Prácticas de Seguridad de la Información” enviado en 2017 por la UTIC y también la unidad pro organizativa va a contar en la elaboración, aprobación y divulgación de otro documento en Gestión Documental para el traslado de la información y documentos a otras unidades organizativas y a otras instituciones de la Dirección Nacional de CEN CINAI.

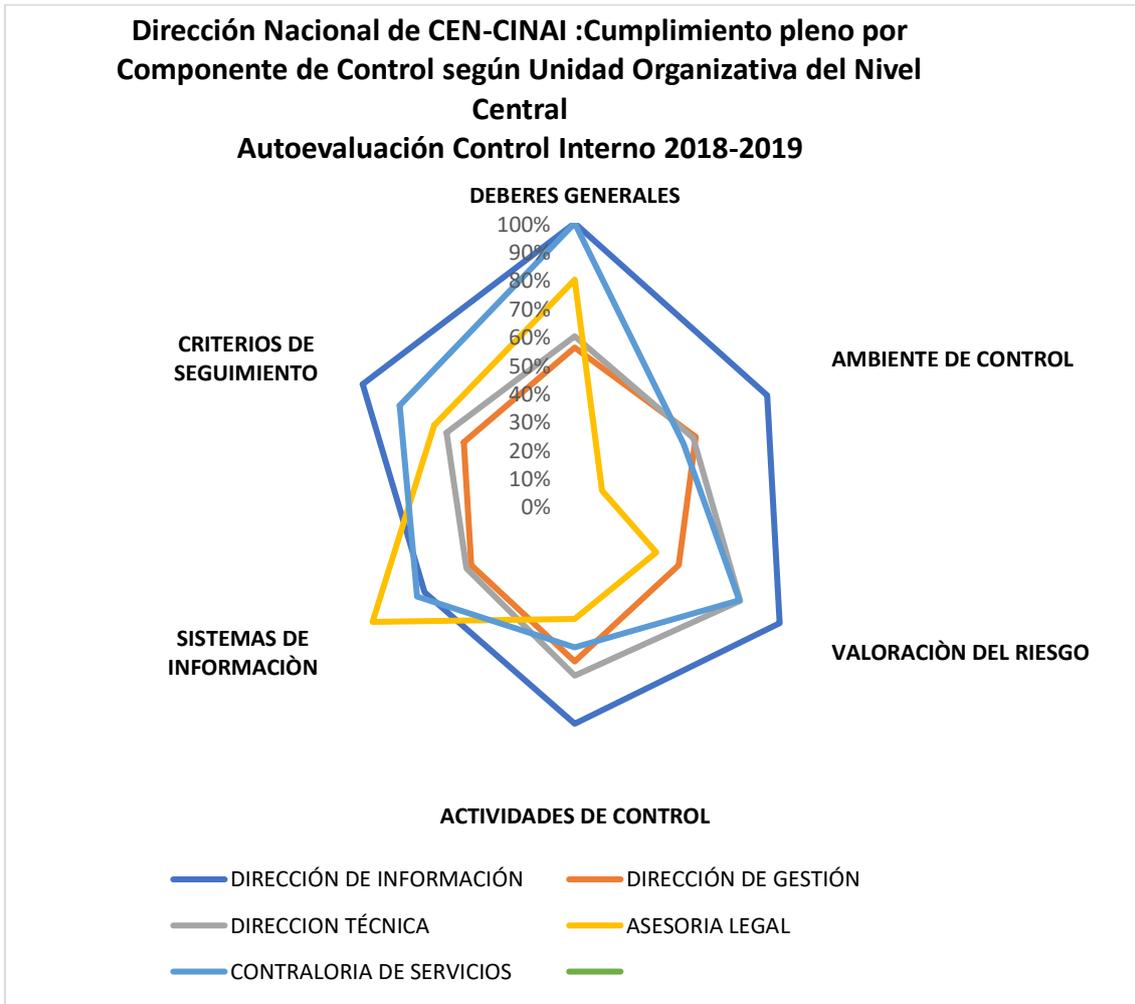
Por otra parte, la Dirección de Gestión, indica que se debe actualizar los sistemas de información de la Unidad. Proveeduría asegura que la velocidad y capacidad de procesamiento no es la apropiada porque los documentos pesados no los sube el sistema. Por otra parte, la unidad financiera insiste en la carencia de espacio físico para llevar un adecuado archivo físico, lo que conlleva a un problema institucional por falta de espacio adecuado para el resguardo de los documentos.

Criterios de Seguimientos

Si están definidos las formas y tiempos de seguimiento al cumplimiento de metas a cumplir por el personal de la Unidad Organizativa, la Dirección Informática efectúa reuniones informales para mencionar los hallazgos o acontecimientos de importancia. El personal recibe retroalimentación. Se está en proceso de implementar las recomendaciones, cuando se reciben, y de mejorar la utilización de las herramientas con capacitaciones en Office 365. Contraloría de Servicios asegura también, que se han acatado las recomendaciones y se han cumplido. Por otra parte, Asesoría Legal asegura que nunca se han recibido recomendaciones de la Auditoría Interna o Contraloría General de la República u otro ente regulador, además no se ha recibido supervisión capacitante en todos los funcionarios.

La Dirección Técnica informa que la herramienta actualizada para integrar los resultados del quehacer diario es parcial para las dos unidades ya que se requiere de una para hacerlo, sin embargo, las jefaturas integran los resultados.

La Dirección de Gestión admite que no se realizan las formas ni tiempos para el cumplimiento de metas y que no existe la herramienta actualizada para integrar los resultados del quehacer diario. Además, la Unidad Financiera solicita capacitación en el tema de comunicación asertiva para toda la unidad y propiciar espacios para la retroalimentación.



Justificación cumplimiento por Regiones según componente de Autoevaluación de control Interno

Deberes Generales:

La Región Central Sur y Huetar Norte no cuentan con un funcionario enlace para el tema de control interno por lo que se tiene mucha debilidad en todo el proceso; la Central Sur además agrega que cada Unidad Organizativa asume y participa en el llenado de la Autoevaluación y Consolidado Regional por el momento; en cambio, la Región Central Occidente ya les ha informado a las jefaturas del nivel local acerca de quién es el enlace del nivel regional para que lo comuniquen al personal a su cargo. Y la Región Brunca comunica que se enviará un oficio aclaratorio al respecto.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Sobre el punto de si cuentan con Normativas, leyes y directrices, la Región Central Sur requiere actualizar el compendio para incluir leyes y normativas nuevas, así como ubicar un lugar específico para la consulta; la Región Huetar Norte tampoco tiene espacio físico para contar con un compendio físico o digital; en la Región Central Norte, en la Oficina local de Grecia se está actualizando el compendio digital de leyes para los establecimientos y Sarapiquí indica que no cuenta con el compendio pero se les reenviará la información..

En lo referente a brindar un servicio oportuno y continuo, la Central Norte, específicamente Heredia se organizará para una mejor atención al público. La Huetar Norte asegura que la oportunidad de brindar un servicio oportuno y continuo depende de las condiciones existentes, las cuales no son muy aptas.

En el ítem de si se han divulgado a los funcionarios de la Unidad Organizativa las responsabilidades y sanciones de la ley General de Control Interno, la Región Central Sur requiere por personal de nuevo ingreso se debe de volver a retomar esta divulgación. La Región Central Norte específicamente en las Oficinas Locales de Heredia, Sarapiquí y Grecia se organizarán para la divulgación correspondiente. La Región Huetar Norte indica que no se tiene el apoyo legal que se necesita para muchas interpretaciones o intervenciones (las responsabilidades y sanciones contempladas en la Ley General de Control Interno). Por otra parte, la Huetar Caribe comunica y repasa cada año la normativa y conceptos, sobre todo los riesgos, por lo tanto, debe brindar dicha información a sus equipos de trabajo; y finalmente, la Región Central Este afirma que existe evidencia que todos los funcionarios de cada oficina local conocen el alcance de la Ley, Control Interno.

Acerca de que, si conocen los funcionarios en la unidad organizativa la Visión, Misión y Funciones Estratégicas de la Dirección Nacional de CEN CINAI, sólo la Región Central Norte informa que, por rotación del personal, se debe de retomar brindar la información correspondiente para que los funcionarios puedan conocer y manejar el modelo conceptual.

Con respecto a la Capacitación a los Comités sobre la aplicación de Normas técnicas de Control Interno, en la Región Huetar Norte las capacitaciones a Comités han sido pocas y de poca calidad, de acuerdo a las condiciones de escolaridad de los miembros, tienen muchas limitaciones, y se preparan actividades suponiendo que son gente con escolaridad alta. En la región Central Occidente se menciona que en todas las reuniones con los Comités se tratan temas de Control Interno; por su parte, la Central Sur debe de solicitar a la Dirección Nacional por medio de oficio el insumo para ejecutar esta acción. En la Región Pacífico Central únicamente algunos Comités fueron capacitados por Nivel Central con apoyo de la Dirección Regional, sin embargo, existe mucho ausentismo a las convocatorias. La Región Central Norte las Oficinas Locales de Heredia y Grecia, retomarán las capacitaciones necesarias a los Comités por la rotación que han tenido a lo interno. Y la Región Brunca dice que todos los Comités recibieron la misma capacitación.

Ambiente de Control



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



En el ítem que mencionan si las actividades que realizan los funcionarios corresponden a las funciones o responsabilidades indicadas en el nombramiento, en la Región Central Sur anotan que se cumple, sin embargo, existen funcionarios que realizan otras actividades fuera de las que se tipifican en su nombramiento, eso es así por la multiplicidad de acciones que se deben ejecutar para el cumplimiento de las metas y objetivos. La Región Central Occidente informa, a su vez, que se trabaja con una programación de actividades las cuales garantizan que los funcionarios realizan las funciones para los que fueron contratados. La Región Central Norte, específicamente, en la Oficina de Heredia y Grecia indican que algunas tareas administrativas han dificultado las responsabilidades asumidas, por el nombramiento, teniendo que hacer frente en otras tareas. Y la Región Pacífico Central menciona que las jefaturas de las Oficinas Locales continúan sin reasignar.

Sobre si se cuenta la unidad organizativa con procedimientos escritos para la inducción al puesto de trabajo de los nuevos funcionarios o de los funcionarios que cambian de puesto, la Región Central Norte apunta que no se cuenta por escrito documentos oficiales de parte del nivel central sobre los procedimientos, pero cada unidad lo trabaja desde el conocimiento de forma verbal. La Región Central Sur admite que si se cuenta con un procedimiento para la inducción de personal que requiere de la actualización y/o alineación con las nuevas Leyes y el Reglamento Orgánico de la Dirección nacional de CEN CINAI. Sin embargo, en el ámbito del Área de Gestión esto no existe y además, se requiere de la emisión del manual de puestos y cargos. En la Región Central Occidente sí se cuenta con un procedimiento por escrito.

En el punto de si se aplican sanciones disciplinarias establecidas solamente la Región Central Norte indica que las Oficinas Locales, en su mayoría, que no se ha realizado las acciones según se ha requerido. Y la Región Brunca apunta que las sanciones se aplican por la Dirección Regional.

Y en el último ítem si se han implementado en la unidad organizativa políticas de gestión de recurso humano en cuanto incentivo y motivación, la Región Central Sur dice que se respetan y se aplican los que por ley están dados, además, se trata de motivar a los funcionarios cuando existe la oportunidad. La Región Pacífico Central menciona que la Institución no contempla estas actividades. Ni siquiera existe una normativa sobre el reconocimiento de tiempo extra a todos los funcionarios.

Y finalmente en el primer ítem, donde los funcionarios encuentran a su disposición para su consulta en medios de fácil acceso la misión, visión, funciones estratégicas y metas a cumplir por su unidad organizativa, solamente la Región Brunca confirma que se estará revisando en las Oficinas Locales de Buenos Aires y Coto Brus.

Valoración del Riesgo

En el punto sobre si al realizar la programación anual de actividades se incluyó nuevas actividades para administrar los riesgos detectados, en la Región Central Sur anotan que se carece de la herramienta de programación que incluya administración de riesgos; la Región Central Norte concuerda y dice que no hay herramienta para el 2020 donde se puedan indicar los riesgos, pero los riesgos se han administrado en las Oficinas locales y Región mensual o trimestralmente, según se haya presentado y analizado. Para la Región Central Occidente se necesita capacitación sobre este tema; y finalmente en la Región Brunca se estará revisando en las Oficinas locales de Buenos Aires y Coto Brus.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



En lo que respecta al ítem donde se realiza conjuntamente la programación anual de actividades, el jefe titular y funcionarios, la Región Central Sur admite que se entrega en tiempo y forma los informes que se solicitan a las diferentes unidades organizativas, sin embargo, se carece de una herramienta de programación actualizada para el Nivel regional, además agrega, que, aunque institucionalmente sólo se cuenta con programación para el área sustantiva, no así para el área administrativa. La Región Pacífico Central informa que la programación de actividades de las Oficinas locales no corresponde a las verdaderas actividades que se realizan. Las actividades de Área de Gestión e Informática no tienen programación por lo que las actividades que se realizan están invisibilizadas.

En cuanto a si los funcionarios de la unidad organizativa conocen los criterios para realizar la valoración y administración del riesgo las oficinas locales de la Región Central Norte retomarán en los distintos niveles de gestión, la importancia y necesidad de detección y administración de los riesgos; hay factores que influyen en algunas oficinas locales como la rotación del personal. La Central Sur apunta que se requiere un instrumento de capacitación de la Ley Control Interno, SEVRI y Marco Orientador y Portafolio de Riesgos: Tipo Taller. La Región Central Occidente coincide y dice que se necesita capacitación en este tema. Finalmente, la Región Huetar Norte admite que hace falta claridad en estos aspectos.

En el último punto sobre si se da seguimiento al cumplimiento de las actividades programadas incluyendo a las de Administración del Riesgo; la Región Huetar Norte anota que no se cuenta con los instrumentos. En la Región Central Sur afirma que en este momento no existe una Valoración de Riesgo en las actividades programadas. En la Central Occidente se da seguimiento a las actividades y de alguna forma a los riesgos, pero a este último no se le da seguimiento como se debiera por falta de capacitación. Continuando con la Región Brunca, afirma que el seguimiento es básico y se vio interrumpido por el mismo quehacer. Debe fortalecerse.

Actividades de Control

En referencia al ítem donde la Unidad Organizativa verifica el cumplimiento de las normas de atención y las metas por servicio, sólo la Región Central Sur afirma que desde el Área Técnica se socializa frecuentemente los cambios o ajustes a la normativa o nuevos procedimientos, así como cumplimiento de metas a Nivel regional, no obstante, se requiere aumentar la frecuencia de visitas de campo para verificación de cumplimiento de Metas a Nivel Local.

Si se evalúa periódicamente y mejora en caso necesario los instrumentos que utiliza para el control, la Región Pacífico central afirma que se realizan observaciones a las herramientas y no hay cambios. La Región Central Occidente apunta que se utilizan instrumentos creados por el Área Técnica y se mejoran según necesidad.

En cuanto a la verificación de que las actividades y procedimientos de control que realiza están de conformidad con el marco legal y técnico, sólo la Región Central Occidente afirma que todos los niveles de gestión realizan actividades de control amparadas en el marco legal y técnico.

De que, si se aplican los procedimientos para la protección de los activos contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregular o acto ilegal, la Región Central Norte apunta que la Oficina Local de Sarapiquí no cuenta con espacio idóneo para la protección de los activos, por inundaciones, no contar con un lugar adecuado para la oficina; la Oficina Local de Heredia indica que algunos establecimientos no cuentan con el espacio adecuado. En cambio, la Región Central Occidente, afirma que se protegen todos los activos siguiendo todos los procedimientos establecidos. La Región



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Central Sur requieren los procedimientos para el manejo de bienes de una forma adecuada según el marco legal y la legislación vigente.

En el punto que consulta si en la Unidad Organizativa se aplican procedimientos para la custodia de documentos, la Región Huetar Norte anota que no existe el espacio físico adecuado. La Región Central Norte afirma que existen dificultades en algunas Oficinas Locales para el resguardo de la Información. En la Región Central Sur no cuenta con los procedimientos específicos para el manejo y custodia de documentos. Y la Región Brunca dice que va a aclarar este aspecto con las Oficinas Locales de Buenos Aires, Coto Brus, Pérez Zeledón 2 y Regional.

En cuanto al punto si consideran que sus opiniones u observaciones son contempladas al actualizar las normas y procedimientos; la Región Huetar Norte apunta que no se han tomado en cuenta especialmente cuando se ha solicitado apoyo en las capacitaciones al personal y Comités. La Región Central Sur anota que en algunos casos son consideradas las opiniones y en otros casos no, por lo que sería adecuado que los documentos antes de ser enviados al Nivel Local sean validados. La Región Central Occidente apunta que la oportunidad se presenta cuando el nivel central convoca, para validación de las mismas. La Región Huetar Caribe dice que siempre que se requiere se envían los procedimientos y normativas para la revisión previa y validación. La Región Chorotega considera que, aunque una Oficina Local marca que esta "actividad no aplica", para esta dirección si aplica, cada vez que hay que probar instrumentos se le solicita al nivel local la evaluación de dicho documento. Finalmente, la Región Central Norte anota que las Oficinas Locales de Heredia y Flores coinciden en que los instrumentos vienen elaborados desde el nivel central; mientras que las Oficinas Locales de Alajuela y Grecia coinciden en que no son tomadas en cuenta su opinión para la elaboración del documento o no se toma en cuenta las observaciones. Finalmente, la Región Brunca apunta que se debe escuchar opiniones de las Oficinas Locales.

Con respecto al último ítem, de si se aplican los controles en cuanto a la administración de los fondos que realizan los Comités CEN CINAI, la Región Chorotega considera que, aunque, una de las Oficinas Locales, califica esta actividad como parcial, que si se aplican los controles en cuanto a administración de los fondos de los Comités CEN CINAI. Y la Región Central Sur afirma que no se ejecutan como corresponde debido a la gran cantidad de actividades que se han venido desarrollando (ATV, Contrataciones, Planillas, Atención a Proveedores)

Sistemas de Información

En el punto si el funcionario cuenta con procedimientos por escrito para el manejo, resguardo y custodia de la información manual y/o computarizada, la Región Central Occidente anota que se cuenta con directrices e indicaciones verbales no así procedimientos escritos. En la Región Chorotega, una Oficina Local califica de parcial, la Dirección considera que si, tienen por escrito como se debe resguardar y custodiar la información manual y computarizada. Caso contrario, la Región Central Norte no se cuenta con lo que solicitan para el resguardo de la información, como servidores, Data Center o lugares aptos para el resguardo de la información física, como la Oficina Local de Sarapiquí. Y la Región Brunca debe revisar a las Oficinas Locales de Buenos Aires, Coto Brus y Pérez Zeledón 2. Finalmente, la Región Central Sur en forma parcial.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



En siguiente punto sobre si los funcionarios tienen acceso fácil y directo a la información requerida para la ejecución de los procesos, la Región Central Norte menciona que el acceso de la información tipo digital no siempre se cuenta con el recurso y no hay computadoras o conexión a internet. En la Región Chorotega la misma Oficina Local, califica de parcial y la Dirección considera que las Oficinas Locales cuentan con la información requerida para ejecutar los procesos.

En el ítem donde se cuestiona si en la unidad organizativa se han definido canales de comunicación a lo interno y externo que permitan trasladar la información oportuna a los destinatarios, en la Región Chorotega, una Oficina Local la califica de parcial, y la Dirección ha establecido los canales de comunicación a lo interno y externo para trasladar la información. En la Región Pacífico Central aún existe la necesidad de realizar prácticamente todas las gestiones de forma física cuando la tecnología actual permite realizar las mismas gestiones de forma más rápida y con ahorro de recursos.

En el ítem que hace referencia a si el personal realiza respaldos y duplicado necesarios para conservar adecuadamente la información, la Región Central Sur anota que no es práctica activa de todos los funcionarios y no se cuenta con equipo idóneo para realizar los respaldos. La Región Central Norte dice que es necesario retomar la sensibilización y concientización de la importancia de los respaldos de la información que cada funcionario maneja. La Región Huetar Caribe afirma que cada persona es responsable del respaldo de la información y conservar la misma de forma que esté localizable cuando se requiera. La Región Brunca dará seguimiento a las Oficinas Locales con respecto al ítem.

Con relación a si la unidad organizativa cuenta con funcionarios capacitados en la aplicación de las normas del Sistema Nacional de Archivos, la Región Central Sur, nos indica que dicha capacitación no se le ha brindado a todo el personal y mucho del personal capacitado ya no se encuentra en la Institución. En la Región Central Norte menciona que a nivel local es importante realizar las capacitaciones necesarias para el conocimiento de las normas de archivo nacional. La Región Pacífico Central afirma que aún no existe claridad de la forma correcta, por ejemplo, de foliar los expedientes de los beneficiarios. La Región Central Occidente afirma que varios funcionarios han recibido la capacitación sobre el Sistema nacional de Archivo. La región Brunca revisará Oficinas Locales de Buenos Aires y Pérez Zeledón 2 al respecto.

En el punto si la información que produce la unidad organizativa es confiable la Región Central Sur responde que de manera parcial pues no toda la información que se produce se encuentra libre de errores, omisiones o modificaciones. La Región Central Norte aduce que las Oficinas Locales emiten la información solicitada, en ocasiones la información es cambiada con espacio de tiempos muy cortos por lo que se puede inducir a error por parte del nivel central. La Región Brunca revisará a las Oficinas locales de Buenos Aires y Pérez Zeledón 2.

Sobre si los funcionarios conocen los plazos para dar respuesta a los usuarios internos y externos, solo la Región Central Occidente anota que siempre se trata de dar una respuesta inmediata al cliente y la Región Central Sur que afirma que no se tienen los plazos.

Y finalmente sobre si la información se comunica en forma oportuna a usuarios internos y externos solo la Región Central Sur menciona que cuando se cuenta con la información con el tiempo oportuno, se brinda a los usuarios, de lo contrario, en el momento con que se cuente la información se trata de trasladar en el menor tiempo posible y la Región Pacífico Central apunta que no existen canales oficiales de correo electrónico, mensajes instantáneos, problemas de conectividad y falta de equipos en establecimientos. Las diferentes Direcciones del Nivel Central solicitan constantemente información la cual debería estar sistematizada.



Autoevaluación
Control Interno 2018-2019
Dirección Nacional de CEN CINAI
Planificación Estratégica e Institucional



Criterios de Seguimiento

En el punto de la Unidad Organizativa realizo o recibió supervisión capacitante solo la Región Central Norte apunta que se realiza supervisión capacitante priorizando los temas para el acompañamiento.

Además, esta misma Región Central Norte, en el ítem de que, si se cuenta con una herramienta actualizada para integrar los resultados del quehacer diario, considera que no se cuenta con la herramienta de programación para la Jefe de Oficina Local y el equipo, no para el equipo regional. La Región Central Sur menciona que no existe una herramienta para la integración de resultados, sin embargo, se hacen de manera manual. La Región Huetar Norte indica que no hay una integración de los esfuerzos de todo el personal para tener una visión más integradora. La Región Pacífico Central, sobre este mismo punto, aduce que las herramientas no responden a las necesidades de la institución; todo lo hacen en Excel cuando la institución debería de contar con un sistema de información integrado con acceso en tiempo real donde se pueda acceder a la información generada en los establecimientos de forma oportuna.

En cuanto a si existen canales de comunicación adecuados a fin de permitir el intercambio de ideas y mejorar la gestión de la unidad organizativa, la región Huetar Caribe requiere mejoras, pero los canales de comunicación existen y el mejoramiento de las unidades organizativas es continuo y constante.

Y con respecto al último ítem, si se implementan las recomendaciones de la Auditoría Interna, así como, las disposiciones de la Contraloría u otros entes para mejorar controles, solo la Región Central Occidente apuntó que todas las recomendaciones giradas son acatadas.

**Dirección Nacional de CEN-CINAI :Cumplimiento pleno por
Componente de Control según Unidad Organizativa del Niveles
Regionales y Locales
Autoevaluación Control Interno 2018-2019**

