



# INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

## **INFORME FINAL AUTOEVALUACIÓN CONTROL INTERNO 2018-2019**

**Elaborado por:** Sylvia Jiménez Navarro

**Revisado por:** Comisión Control Interno INAMU

**Revisión final y coordinación:** Ana Victoria Naranjo Porras, jefatura

Unidad de planificación institucional INAMU

Noviembre, 2018

## Tabla de contenido

Presentación.....	- 4 -
1. Ficha técnica y metodología .....	- 5 -
2. Resultados Generales.....	- 6 -
3. Análisis de los resultados.....	- 10 -
3.1 Ambiente de Control.....	- 10 -
3.1.1 Resultados Programa Administrativo.....	- 11 -
3.1.2 Resultados Programa Técnico:.....	- 12 -
3.1.3 Conclusiones del componente Ambiente de Control.....	- 13 -
3.2 Valoración del Riesgo .....	- 14 -
3.2.1 Resultados Programa Administrativo.....	- 14 -
3.2.2 Resultados Programa Técnico.....	- 15 -
3.2.3 Conclusiones del componente Valoración del Riesgo.....	- 16 -
3.3 Actividades de Control .....	- 17 -
3.3.2 Resultados Programa Técnico.....	- 19 -
3.3.3 Conclusiones sobre el componente: Actividades de Control.....	- 20 -
3.4 Sistemas de Información y Comunicación .....	- 21 -
3.4.1 Resultados Programa Administrativo.....	- 21 -
3.4.2 Resultados Programa Técnico.....	- 22 -
3.3.4 Conclusiones de los Sistemas de información y comunicación. ....	- 23 -
3.5 Seguimiento al Sistema de Control Interno (SCI).....	- 25 -
3.5.1 Resultados Programa Administrativo.....	- 25 -
3.5.2 Resultados Programa Técnico.....	- 27 -
3.3.5 Conclusiones del Seguimiento al SCI.....	- 28 -
4. Conclusiones generales.....	- 30 -
5. Recomendaciones.....	- 31 -
6. Plan de Acción de Mejora del Sistema de Control Interno INAMU 2018-2019.....	- 32 -
SIGLAS .....	- 37 -

## Índice de gráficos

Gráfico 1. Total participación institucional .....	- 6 -
Gráfico 2. Total participación por programa institucional .....	- 7 -
Gráfico 3. Total participación, Programa Administrativo .....	- 8 -
Gráfico 4. Total participación, Programa Técnico .....	- 8 -
Gráfico 5. Estado de cumplimiento, Programa Administrativo .....	- 9 -
Gráfico 6. Estado de cumplimiento, Programa Técnico .....	- 9 -
Gráfico 7. Resultados Variable ambiente de control, Programa Administrativo .....	- 11 -
Gráfico 8. Resultados Variable ambiente de control, Programa Técnico .....	- 12 -
Gráfico 9. Resultados Variable valoración del riesgo, Programa Administrativo .....	- 15 -
Gráfico 10. Resultados Variable valoración del riesgo, Programa Técnico .....	- 16 -
Gráfico 11. Resultados Variable actividades de control, Programa Administrativo.....	- 18 -
Gráfico 12. Resultados Variable actividades de control, Programa Técnico .....	- 19 -
Gráfico 13. Resultados Variable Sistemas información y comunicación, Programa Administrativo .....	- 22 -
Gráfico 14. Resultados Variable Sistemas información y comunicación, Programa Técnico .....	- 23 -
Gráfico 15. Resultados Variable Seguimiento al SCI, Programa Administrativo .....	- 26 -
Gráfico 16. Resultados Variable Seguimiento al SCI, Programa Técnico .....	- 27 -

## Presentación

Tomando como referencia lo estipulado en el artículo 17, inciso b de la Ley N°8292 (Ley General de Control Interno) que refiere al “Seguimiento del Sistema de Control Interno” y que cita:

*“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...”*

El Instituto Nacional de las Mujeres ejecutó durante el mes de setiembre 2018 el proceso de la Autoevaluación Anual de Control Interno correspondiente al periodo 2018-2019, aplicado tal y como se solicita, a toda la administración activa de la institución.

Dicho proceso se diseñó meses atrás bajo la supervisión de la Comisión de Control Interno y SEVRI (CECI-SEVRI) del INAMU, a partir de análisis y priorización en sesiones de trabajo, para determinar el o los temas que serán autoevaluados.

Para el presente periodo se ha seleccionado el “Seguimiento a las medidas de mejora con rezago del periodo 2014-2017”, el cual comprende todas aquellas acciones plasmadas en los Planes de Acción de Control Interno producto de procesos de autoevaluación anteriores, que a la fecha (2018) se encuentran con un estado de cumplimiento “En proceso” y “Sin avance”.

Por tanto, a partir de la información recopilada por la Unidad de planificación institucional (UPI) y derivada de las respuestas emitidas por los y las funcionarias del INAMU, se elabora el presente informe que pretende mostrar los resultados obtenidos desde cada uno de los componentes de Control Interno, a saber: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Comunicación y, Seguimiento al Sistema de Control Interno.

## 1. Ficha técnica y metodología

La aplicación del instrumento para la autoevaluación de control interno 2018-2019 se llevó a cabo mediante un proceso de análisis y selección de aquellas preguntas relacionadas con las medidas de mejora del Plan de Acción de Mejora (PAM) de Control Interno, cuyo cumplimiento aún se encuentra pendiente, a pesar de estar comprometida su ejecución por los distintos departamentos del INAMU.

Mediante la circular N°005-2018 del 18 de junio 2018, la Presidencia Ejecutiva comunicó a toda la administración activa del INAMU, que el proceso para realizar la autoevaluación se llevaría a cabo durante la semana del 24 al 28 de setiembre 2018 inclusive; asimismo, se indicó que el tema para autoevaluar sería “Seguimiento a las medidas de mejora con rezago del periodo 2014-2017” y que el instrumento debería ser completado de forma individual por toda la administración activa.

El instrumento estuvo conformado por 15 preguntas distribuidas en los cinco componentes del sistema de control interno (ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistema de información y comunicación y seguimiento); cada una con cuatro posibles opciones de respuesta: *Si*, *No*, *Parcial*, *No Aplica*. También se indicó que, en el caso de aquellas personas cuyas respuestas al cuestionario fueron “No”, se les brindó la opción de aportar recomendaciones que ayuden a la ejecución de la mejora correspondiente.

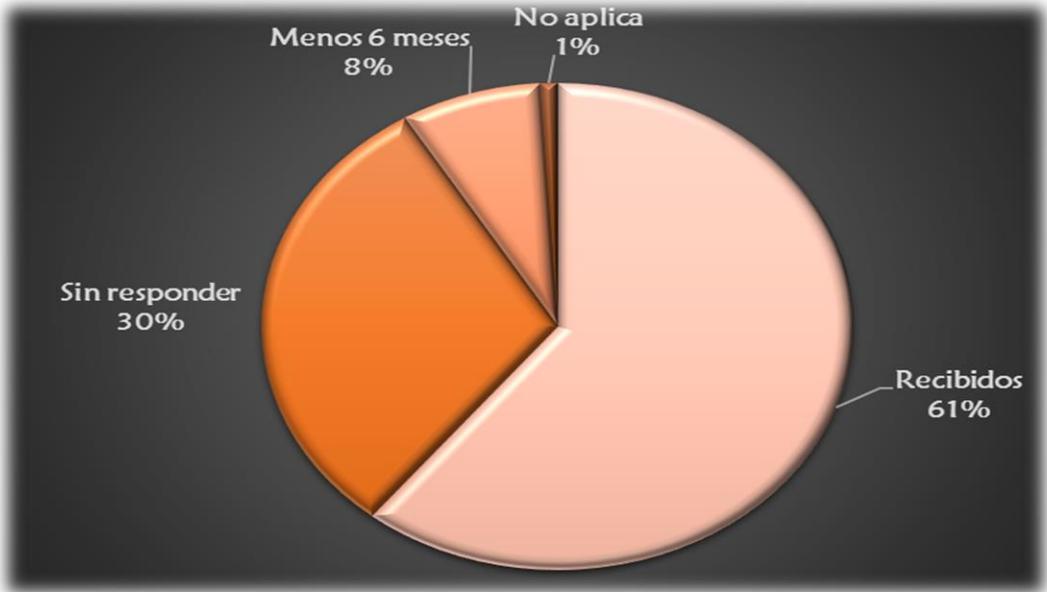
Con la información obtenida, se revisó, analizó y validó por parte de la Comisión de control interno, el estado de cumplimiento de cada medida de mejora consultada, de acuerdo con el nivel de avance obtenido hasta el momento, y se determinó si dichas medidas deben ser corregidas, ajustadas, dadas por cumplidas o en su efecto, si, dado el tiempo transcurrido o las limitaciones en el desarrollo de las mismas, ya no son pertinentes y deben ser revocadas.

A continuación, se ofrece un resumen de las respuestas brindadas y una propuesta de nuevo Plan de Mejoras (PAM) del Sistema de Control Interno 2018-2019.

## 2. Resultados Generales

Los siguientes fueron los resultados obtenidos a partir de la información recopilada de respuestas en los cuestionarios recibidos, en comparación con el total del personal INAMU que debieron contestar y, con base en información facilitada por el área de Recursos Humanos al mes de octubre 2018 (lista general del personal), veamos:

Gráfico 1. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019,  
Total porcentual de participación, Octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados y lista de personal facilitada por RRHH a octubre 2018.

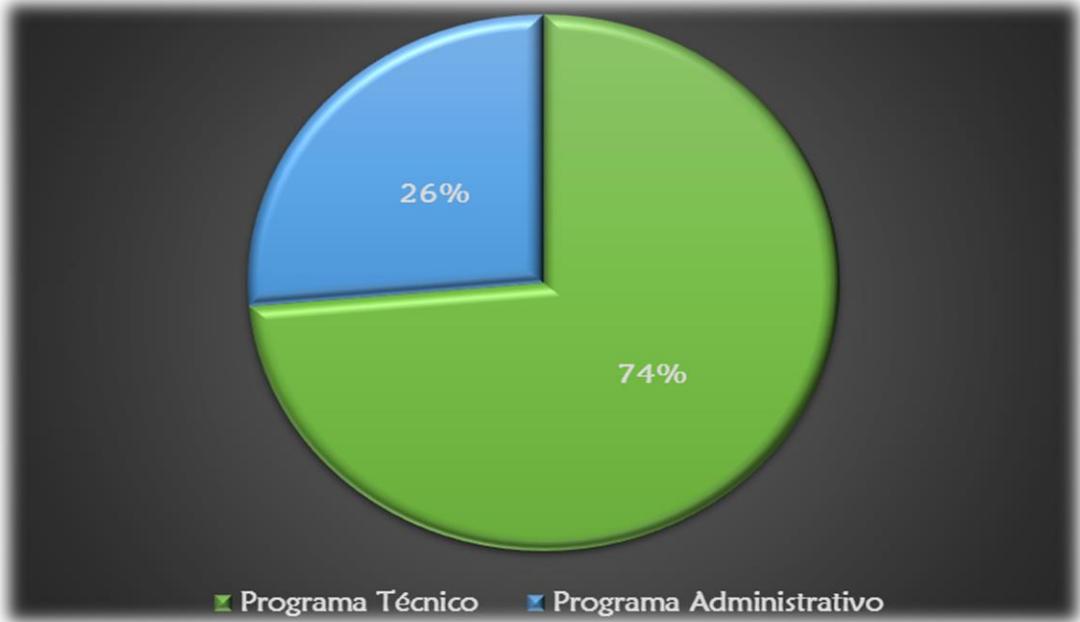
En relación con gráfico anterior, se muestra que un total de 30% del personal que debió contestar el cuestionario según la circular de la Presidencia Ejecutiva, no lo hizo. En cambio, se obtuvieron respuestas en un 61% del total del personal. Por otro lado, el rubro “**No aplica**” (1%), corresponde

funcionarias o funcionarios que, por normativa legal<sup>1</sup> como el caso de la Auditoría interna, situaciones de incapacidad y vacaciones del personal, no tenían que completar el cuestionario. Finalmente, en el caso del rubro “**Menos de 6 meses**” (8%), corresponde al personal INAMU que, a marzo 2018, tienen menos de 6 meses de haber ingresado a la institución, por lo cual no se les aplica el cuestionario.

- **Participación de la administración activa según programa institucional**

En total, la Unidad de Planificación Institucional (UPI), recibió 197 cuestionarios llenos equivalente a un 61% según el gráfico anterior. La siguiente información, muestra el grado de participación del personal según el programa institucional del INAMU al que pertenece.

**Gráfico 2. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019,  
Total porcentual de participación según programa institucional,  
Octubre 2018**



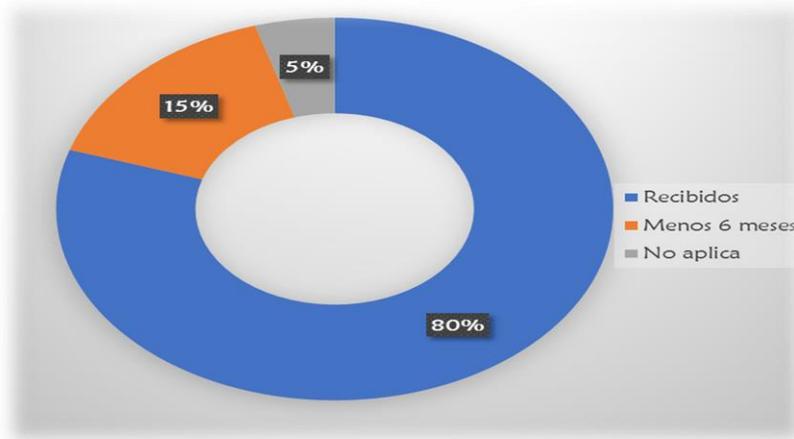
Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

<sup>1</sup> De acuerdo con los lineamientos de la Ley N°8292, la auditoría interna representa un componente orgánico del Sistema de Control Interno independiente a la administración activa.

- **Participación por programa institucional**

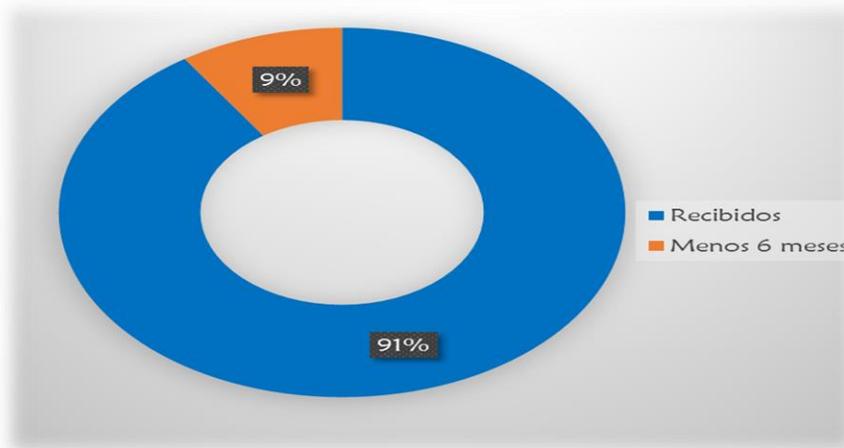
La siguiente información muestra la participación en el proceso de la autoevaluación de control interno que tuvieron las personas del programa administrativo y del programa técnico respectivamente:

**Gráfico 3. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Total porcentual de participación, Programa Administrativo, octubre 2018**



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

**Gráfico 4. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Total porcentual de participación Programa Técnico, octubre 2018**

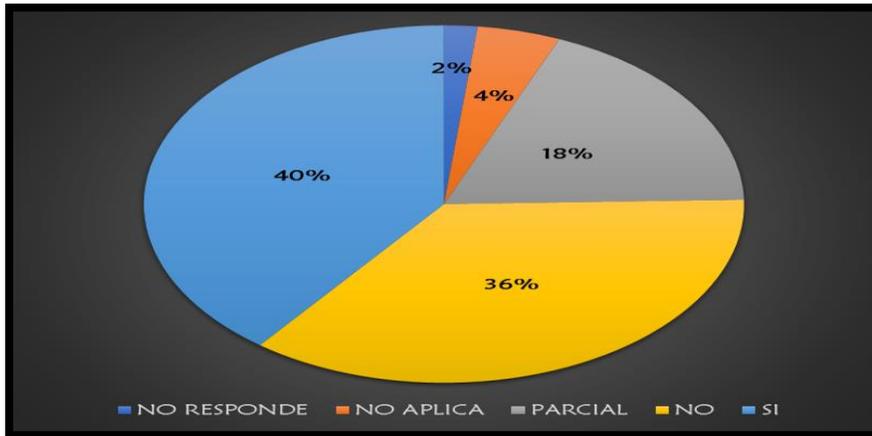


Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

- **Estado de cumplimiento**

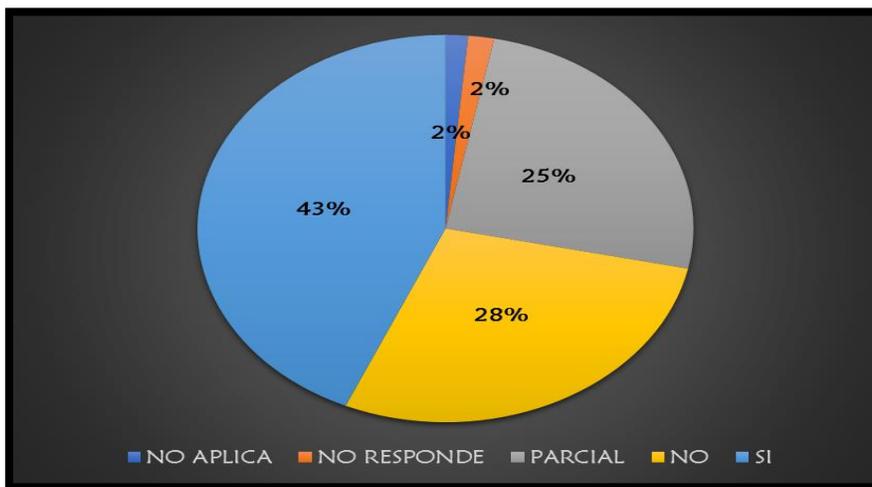
En relación con el nivel de cumplimiento general para cada programa institucional, se presenta los siguientes gráficos.

**Gráfico 5. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Estado de cumplimiento, Programa Administrativo, octubre 2018**



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

**Gráfico 6. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Estado de cumplimientos, Programa Técnico, octubre 2018**



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

### 3. Análisis de los resultados

El presente apartado se refiere al análisis y detalle de los hallazgos derivados de las respuestas recopiladas en los cuestionarios administrativos y técnicos considerado cada uno de los componentes del sistema de Control Interno. Así, de acuerdo con la interpretación de un gráfico aplicado a cada componente, se analizan las diferentes respuestas dadas.

#### 3.1 Ambiente de Control

El ambiente de control es el componente del Sistema de control interno que trata acerca de los factores que permiten el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo al personal en esta materia, por medio del fortalecimiento de los valores, del conocimiento y de la aplicación del Código de ética y valores, de los lineamientos emanados para distintos temas en general y, orientado hacia las buenas prácticas, la transparencia y el mejoramiento continuo.

Para el componente de ambiente de control, se tomó en cuenta las variables relacionadas con el conocimiento de:

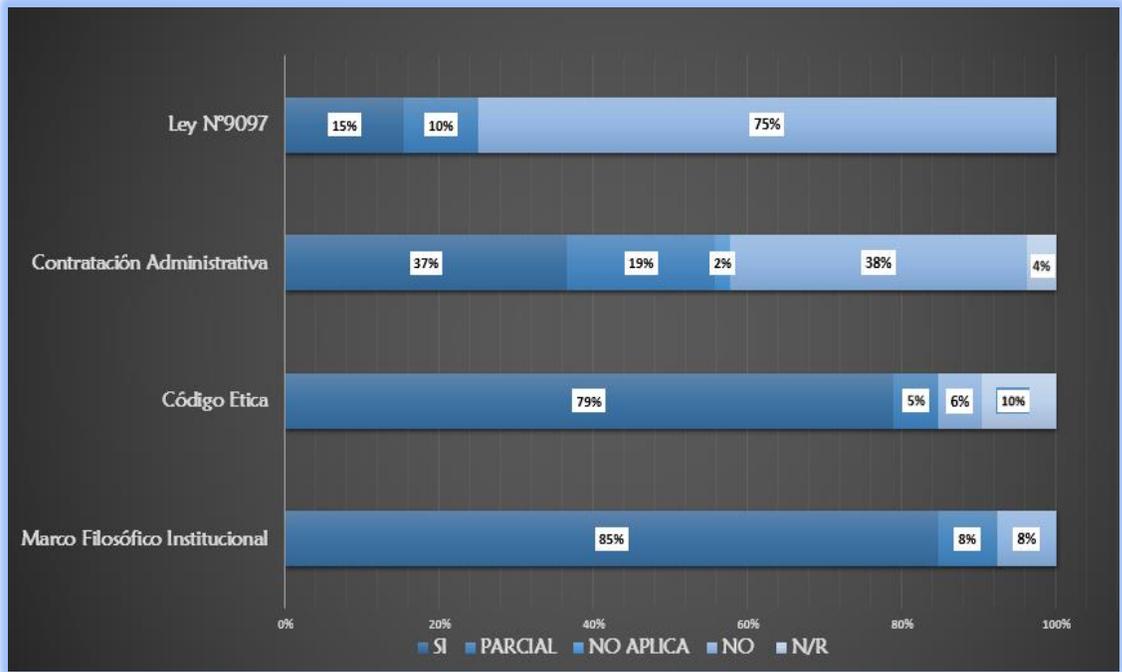
- **Marco filosófico institucional del INAMU (misión, visión y valores institucionales)**
- **Ley N°9097. Ley de Regulación del Derecho a Petición**
- **Proceso contratación administrativa**
- **Código ética institucional**

Estas variables se han expresado en medidas de mejora que hasta ahora (09/2018) se encuentran pendientes de ejecución, razón por la cual fueron indagadas nuevamente.

### 3.1.1 Resultados Programa Administrativo

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al conocimiento y a los avances en el componente ambiente de control para el programa administrativo, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 7. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable ambiente de control, Programa Administrativo, octubre 2018



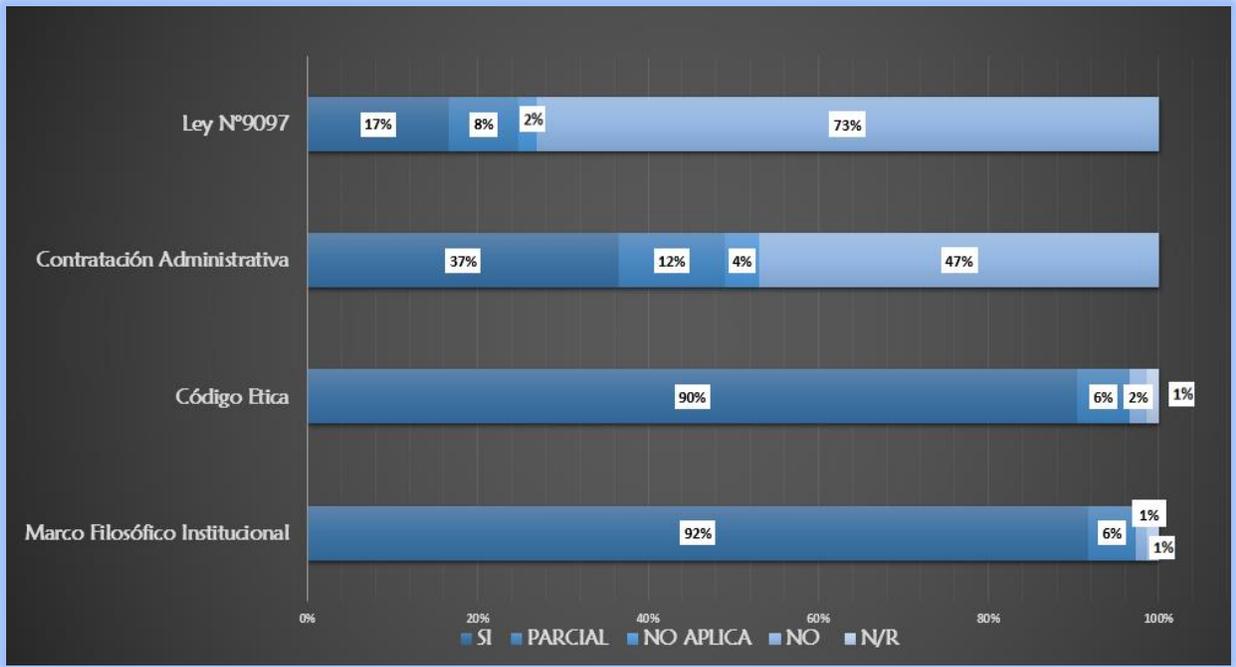
Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

De acuerdo con el gráfico anterior, un 75% del personal administrativo afirma que no ha sido informado acerca de la Ley de Regulación del Derecho a Petición N°9097, por otra parte, un porcentaje importante de dicho personal (85%), indican que conocen el marco filosófico institucional que corresponde a la misión, visión y valores institucionales.

### 3.1.2 Resultados Programa Técnico:

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados también al componente ambiente de control para el programa técnico, de acuerdo con las medidas consultadas al personal sobre el conocimiento de éstas.

Gráfico 8. INAMU. Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable ambiente de control, Programa Técnico, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

En el gráfico anterior, un alto porcentaje del personal técnico conoce acerca de la misión, visión y valores institucionales del INAMU y afirman que es necesario revisar, actualizar y divulgar el Código de ética, sin embargo, una proporción considerable del personal respondieron no tener conocimiento de acerca de la Ley N° 9097 (Ley de Regulación de Derecho a Petición).

### 3.1.3 Conclusiones del componente Ambiente de Control

Se concluye lo siguiente según el análisis detallado de respuestas a las variables consultadas:

- **Contratación administrativa:** Únicamente un 37% del personal tanto técnico como administrativo afirmaron haber recibido alguna capacitación en contratación administrativa, sin embargo, un porcentaje similar de dicho personal respondieron no haberlo hecho. Actualmente, la medida de mejora se encuentra “En Proceso”, no obstante, conforme a la información recibida mediante los informes trimestrales, se están realizando actividades de inducción y formación para el personal sobre el tema, por tanto, es necesario dar seguimiento y documentar ante la Comisión de control interno dichas acciones, para mejorar los resultados aquí expuestos.
- **Código de ética:** Tanto en el programa administrativo (79%), como en mayor porcentaje en el programa técnico (90%), se manifiesta la necesidad de revisar y actualizar el Código de ética; lo anterior, representa un indicador importante para priorizar la medida de mejora que actualmente se encuentra en estado “Sin avance”.
- **Derecho de petición, Ley N° 9097:** Según los resultados obtenidos en setiembre 2018, aún más del 70% del personal administrativo y técnico respondieron que no han sido informados sobre la Ley N°9097 Ley de derecho a petición, y menos del 20% si la conocen. La medida de mejora relacionada se encuentra en estado “Pendiente” y de acuerdo con la información recibida correspondiente al III trimestre 2018, para el mes de agosto se tenía prevista una capacitación al respecto, de modo que se considera necesario verificar si el proceso formativo se llevó a cabo, y el efecto que el mismo tuvo. Aspectos estos que deben ser reportados por el personal responsable ante la Comisión de Control interno y a la UPI.
- **Marco filosófico institucional:** Para esta variable consultada, como se observó, hubo un porcentaje importante de más del 80%, de personas que afirmaron conocer la misión, visión y valores institucionales en ambos programas: administrativo y técnico principalmente; ahora bien, en lo respecta a la medida de mejora asociada la cual se encuentra en estado “En proceso”, se tiene previsto para el próximo año 2019, realizar actividades para fortalecer tanto

las ideas rectoras, así como los valores institucionales en el INAMU, de acuerdo con los planes anunciados por la Comisión de Ética y Valores institucionales en el marco del proceso de planificación estratégica institucional al 2030, que se está llevando a cabo en coordinación con la UPI.

## 3.2 Valoración del Riesgo

La valoración del riesgo tiene que ver con la identificación, análisis, evaluación, administración y revisión de la probabilidad de que una situación o evento interno o externo afecte la capacidad organizacional del INAMU para alcanzar sus objetivos planteados con legalidad, eficiencia, eficacia y economía.

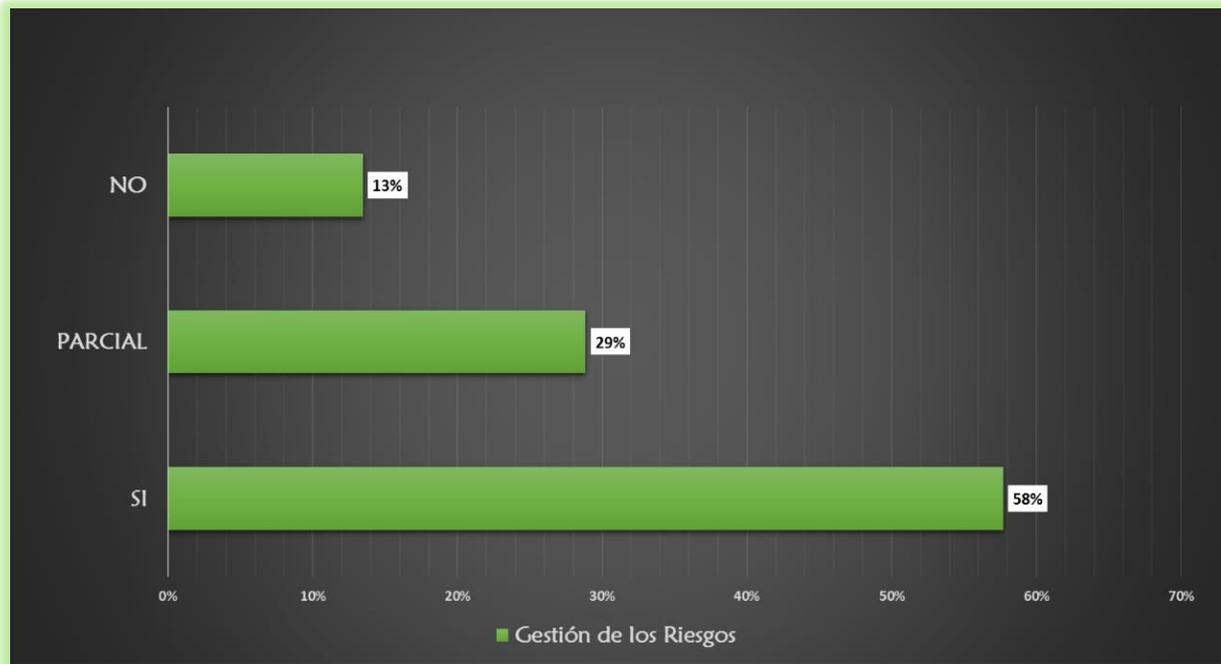
Para el componente de valoración del riesgo, se tomó en cuenta las medidas de mejora relacionadas con:

- **La Gestión de los riesgos** (identificación, análisis, evaluación, administración, revisión y documentación), en el quehacer diario de las y los funcionarios del INAMU.

### 3.2.1 Resultados Programa Administrativo

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente valoración del riesgo para el programa administrativo relacionado con la gestión que el personal tiene con respecto a la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión y documentación de los riesgos institucionales y operativos.

Gráfico 9. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable valoración del riesgo,  
Programa Administrativo, octubre 2018



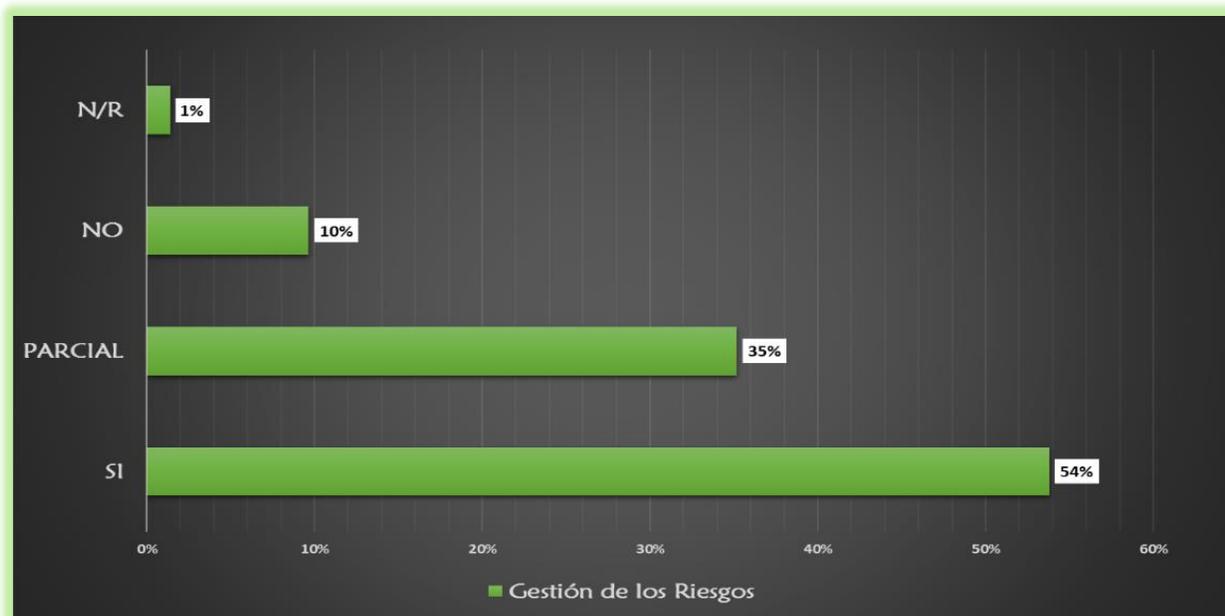
Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

La información obtenida del gráfico anterior, indica que la mitad del personal administrativo afirma que tiene el conocimiento adecuado para la identificación, análisis, evaluación y administración de los riesgos asociados a su trabajo cotidiano, un 29% lo conoce de forma “Parcial” y, únicamente un 13% respondieron no tenerlo.

### 3.2.2 Resultados Programa Técnico

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente valoración del riesgo para el programa técnico, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 10. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2017-2018, Variable valoración del riesgo, Programa Técnico, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

En la información obtenida del gráfico anterior, se indica que la mitad del personal técnico afirma que tiene el conocimiento adecuado para la identificación, análisis, evaluación y administración de los riesgos asociados a su trabajo cotidiano, un 35% conoce de forma “Parcial”, y únicamente un 10% respondieron no tenerlo.

### 3.2.3 Conclusiones del componente Valoración del Riesgo

Se concluye lo siguiente según la variable consultada: **Gestión de los riesgos.**

La mitad del personal administrativo y técnico indicaron que tienen un conocimiento adecuado para la identificación, análisis, evaluación, administración, revisión y documentación de los eventos que se puedan ocasionar y que atentan contra el cumplimiento de los objetivos institucionales, mientras que un porcentaje entre el 29% y el 35 %, afirmaron tener un conocimiento parcial.

En relación con la medida de mejora asociada relacionada con la necesidad de facilitación de talleres al personal para la gestión de los riesgos institucionales y operativos, la misma se encuentra en estado “Sin avance”, de modo que, tomando en consideración los resultados obtenidos, según los cuales más del 50% de todo el personal conoce ya sobre este tema, es urgente que el personal responsable de la acción de mejora (DAF y DT) reporte estos avances y las actividades que se realizaron, para que esta mejora quede registrada y ejecutada.

Se recomienda desde la Comisión de Control interno, que en próximas autoevaluaciones se profundice el tema, explorando el grado de aplicación que estos conocimientos de gestión de riesgos tienen durante el quehacer cotidiano del personal en el INAMU.

### 3.3 Actividades de Control

Las actividades de control tratan de políticas, procedimientos y mecanismos para asegurar que se cumplan las disposiciones para el logro de los objetivos, desarrollando una práctica de registro y documentación de los actos de la gestión en forma periódica, sistemática y oportuna, que garantice confiabilidad y acceso a la información pública.

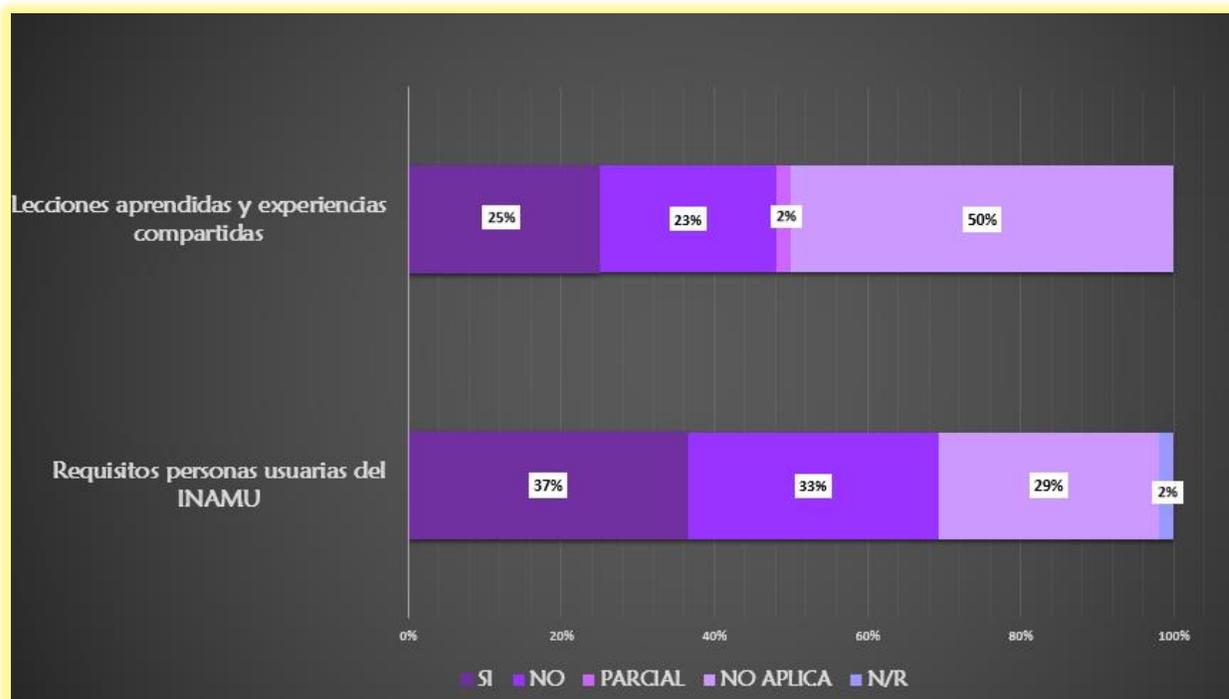
Para el componente de actividades de control, se tomaron en cuenta las medidas de mejora relacionadas con la realimentación y el conocimiento respectivamente de:

- **Lecciones aprendidas y experiencias compartidas entre las dependencias del INAMU sobre los procesos, aportes metodológicos y logros técnicos y administrativos que se llevan a cabo.**
- **Requisitos para acceder a los servicios del INAMU**

#### 3.3.1 Resultados Programa Administrativo

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente actividades de control del riesgo para el programa administrativo, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 11. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable actividades de control, Programa Administrativo, octubre 2018



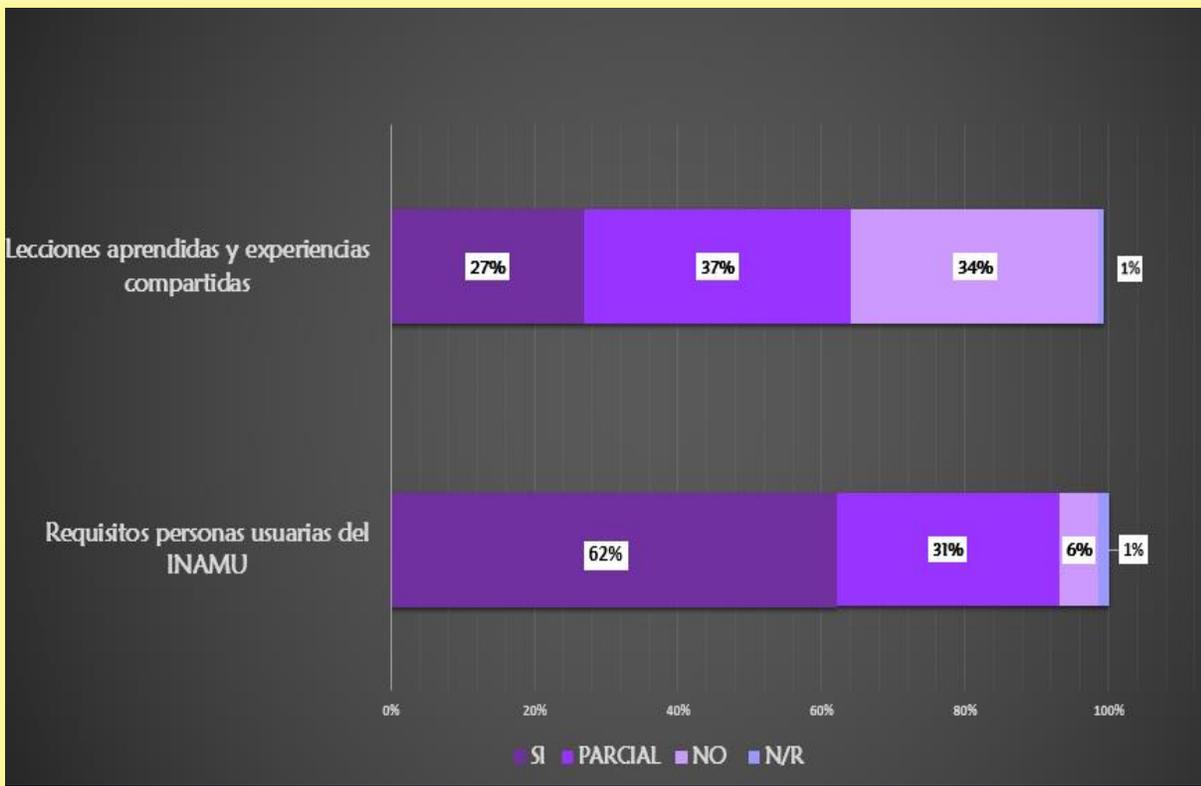
Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019.

De acuerdo con el gráfico anterior, la mitad del personal administrativo responde que no se comparten experiencias ni lecciones aprendidas entre dependencias, y únicamente un 25% indica que si lo hace. Asimismo, un 37% del personal conoce los requisitos o condiciones necesarias para que las personas accedan a los servicios que ofrece el INAMU, mientras que un porcentaje similar afirman desconocimiento.

### 3.3.2 Resultados Programa Técnico

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente actividades de control del riesgo para el programa técnico, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 12. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable actividades de control, Programa Técnico, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

Los resultados obtenidos en el gráfico anterior muestran que menos del 30% de personal técnico afirman que se comparten experiencias ni lecciones aprendidas entre dependencias, mientras que un 37% lo hace de forma “Parcial”, y un 34% no lo hace. Por otra parte, más de la mitad del personal conoce los requisitos o condiciones necesarias para que las personas accedan a los servicios que ofrece el INAMU y únicamente un 6% indican que no los conocen.

### 3.3.3 Conclusiones sobre el componente: Actividades de Control

Se concluye lo siguiente según el análisis detallado de las variables consultadas:

- **Sobre la variable: “lecciones aprendidas y experiencias compartidas”:** En el caso del programa técnico, únicamente el 27% de las personas afirmaron que realizan actividades para compartir conocimientos en el nivel interno del INAMU, tanto lecciones como experiencias obtenidas en su quehacer institucional; sin embargo, un 37% de las y los funcionarios del mismo programa indican que lo hacen de forma parcial y un 34% contestaron de forma negativa. Por otra parte, el resultado más notorio obtenido para el personal administrativo fue que la mitad de este personal respondió “No aplica”, lo que puede interpretarse que los y las funcionarias de dicho programa administrativo, consideran la medida de mejora como una acción propia del programa técnico. Tomando en cuenta que la medida de mejora se encuentra en estado “En proceso” cuya responsabilidad está asociada únicamente a la Dirección Técnica (DT), se concluye que es necesario reformular la medida de mejora indicada para que sea asociada a todo el personal INAMU (técnico y administrativo), como un mecanismo para la realimentación y mejoramiento continuo en ambos programas institucionales.
- **Sobre: “Requisitos para las personas usuarias del INAMU”:** Según los resultados obtenidos, el personal del programa técnico (con un 62%), tiene un mayor conocimiento sobre los requisitos que deben tener las personas que deseen acceder a los servicios del INAMU, por otra parte, para el programa administrativo, el porcentaje de respuestas positivas no llegó al 40%. Actualmente la medida de mejora relacionada con la formalización y oficialización de una guía institucional que establezca los requisitos para que las personas usuarias accedan a nuestros servicios, se encuentra “En proceso”; sin embargo, es de interés institucional que todo el personal conozca dichos requisitos; de modo que sería necesario incluir la temática dentro de los procesos de inducción que se ofrecen al personal en primera instancia.

### 3.4 Sistemas de Información y Comunicación

El componente de sistemas de información y comunicación del control interno está relacionado con la generación, captura, procesamiento y transmisión de información relevante, mediante la documentación y el registro en el lapso adecuado y conveniente, garantizando confiabilidad, oportunidad y utilidad.

Para este componente de sistemas de información y comunicación, se tomó en cuenta las medidas de mejora pendientes relacionadas con **el uso, actualización e información** de:

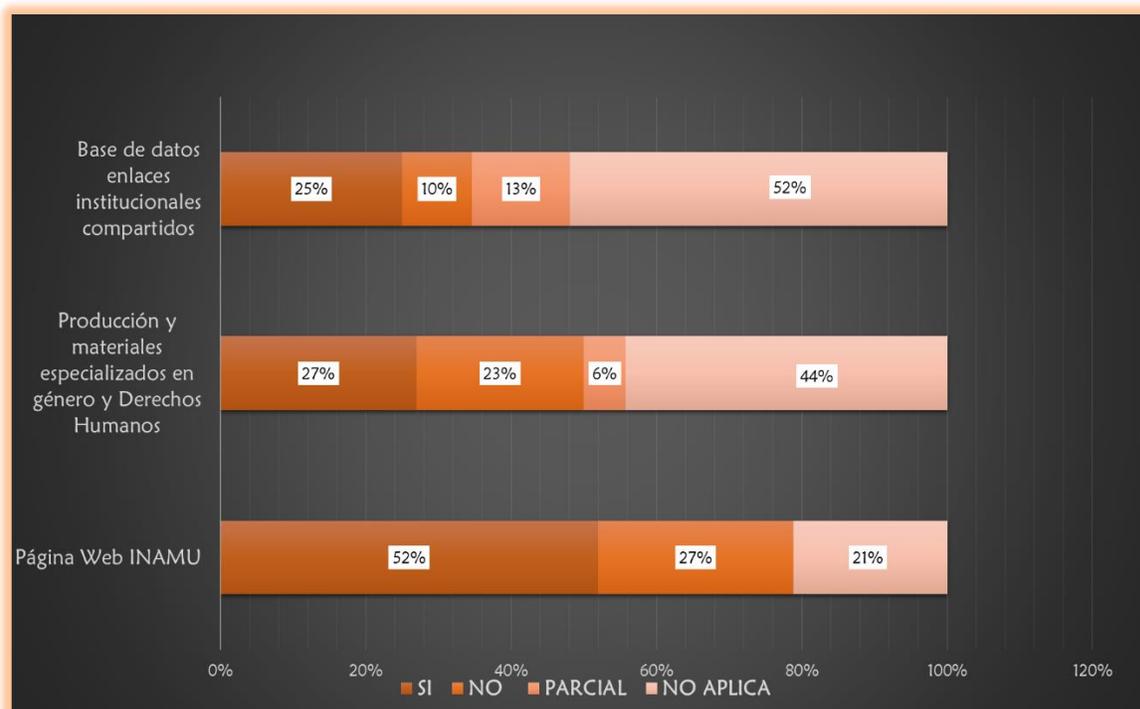
- **Página web del INAMU**
- **Base de datos institucional con enlaces clave que se compartan con otras dependencias INAMU**
- **Producción y materiales especializados en género y derechos humanos de las mujeres compartidos a lo interno del INAMU**

#### 3.4.1 Resultados Programa Administrativo

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente sistemas de información y comunicación para el programa administrativo, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 13. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019,

Variable Sistemas de información y comunicación, Programa Administrativo, octubre 2018



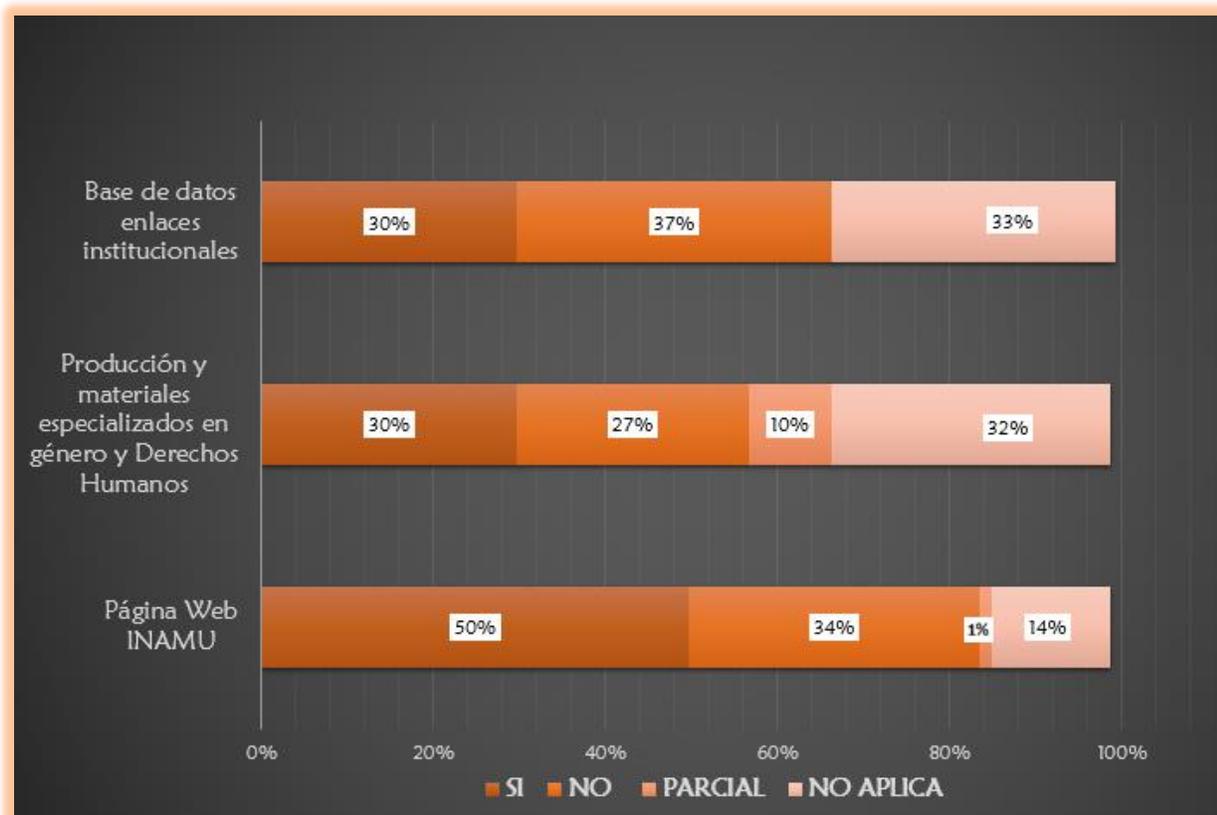
Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

De acuerdo con el gráfico anterior, la mitad del personal administrativo no utiliza ni comparte una base de datos institucional con contactos clave, mientras que un porcentaje similar afirma utilizar la página web en sus actividades diarias. Por otra parte, únicamente un 27% de las y los funcionarios del programa administrativo afirmaron que reciben información respecto a la comunicación sobre la producción y materiales especializados en género y Derechos Humanos.

### 3.4.2 Resultados Programa Técnico

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente sistemas de información y comunicación para el programa técnico, de acuerdo con las medidas de mejora consultadas y que se encuentran pendientes.

Gráfico 14. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable Sistemas de información y comunicación, Programa Técnico, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

La información obtenida del gráfico anterior refleja que la mitad del personal técnico utiliza la página web del INAMU en sus actividades diarias, mientras que únicamente un 30% del mismo personal, afirmaron compartir y utilizar alguna base de datos institucional con contactos claves, y el mismo porcentaje (30%) consideran que la producción y materiales especializados en género y derechos humanos de las mujeres se comunican de manera eficiente y oportuna a lo interno del INAMU.

### 3.3.4 Conclusiones de los Sistemas de información y comunicación.

Se concluye lo siguiente según las variables consultadas:

- **Sobre “Página Web INAMU”:** Tanto para el programa administrativo como para el programa técnico, la mitad de su personal afirma que utiliza la información contemplada en la página web del INAMU en sus actividades diarias. Actualmente, sin embargo, la medida de

mejora está dirigida a desarrollar acciones de divulgación hacia el personal institucional para el efectivo, veraz y confiable del sitio y ésta se encuentra “En proceso”.

- **Sobre “Producción y materiales especializados en género y Derechos Humanos”:** Esta variable consultada se enfoca principalmente en el personal técnico, debido a que su quehacer diario requiere la publicación y divulgación interna y externa para prestar los servicios que tiene el INAMU, por otra parte, para el programa administrativo el efecto que esta acción puede verse reducido en cierta medida, debido a las tareas administrativas propias de cada dependencia que no requieren tal condición. Aun así, la pregunta fue confeccionada para enfatizar en la divulgación a nivel interno de la institución y, en ambos programas, el ponderado de las respuestas positivas no llegaron al 50%. Se concluye en la necesidad de vincular de mejor manera, en lo sucesivo, la medida con las dependencias correspondientes, para determinar estrategias de efectividad en la divulgación y realimentación entre el personal y con las y los usuarios del INAMU.
- **Sobre “Bases de datos de enlaces institucionales compartidos”:** La variable referida a una base de datos institucional con contactos y enlaces claves para agilizar la gestión técnica y administrativa, así como para fortalecer los canales de comunicación con otras organizaciones, obtuvo porcentajes muy bajos en lo que respecta a su existencia. Sin embargo, para el programa administrativo hay que tener en cuenta que manejan sistemas que requieren incluir contactos específicos. Por otra parte, en relación con los resultados obtenidos para el programa técnico, llama la atención que un 37% respondieron que no cuentan con una base de datos, y un 33% contestaron que no aplica; estos son importantes indicadores que pueden ser utilizados para priorizar el cumplimiento de la medida de mejora relacionada, la cual se encuentra aún “Sin avance”, a pesar de lo estratégico de sus implicaciones para el desarrollo institucional.

### 3.5 Seguimiento al Sistema de Control Interno (SCI)

Este componente trata de actividades que valoran la vigencia y calidad del Sistema de Control Interno mediante la observación y evaluación del funcionamiento de diversos controles que aseguren la atención de los hallazgos.

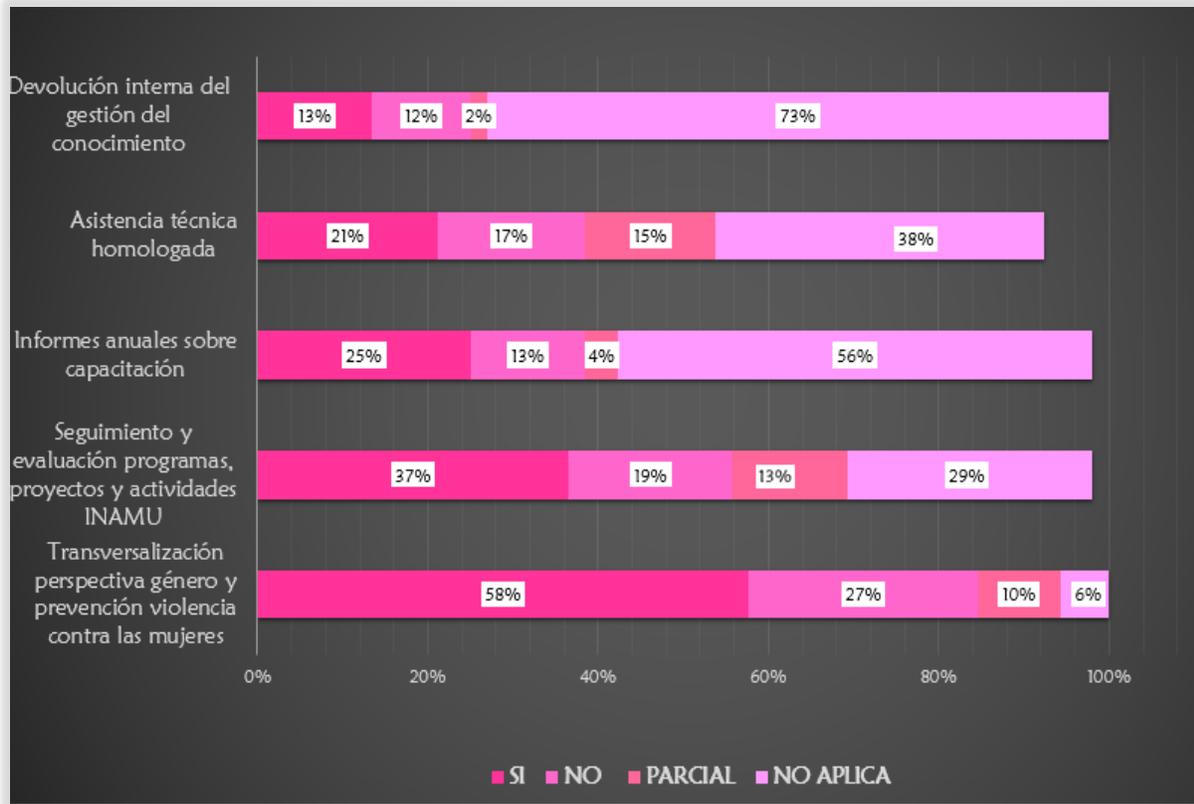
Para el componente de Seguimiento al Sistema de Control Interno, se tomó en cuenta las medidas de mejora relacionadas con:

- **Seguimiento y evaluación de programas, proyectos y actividades**
- **Homologación de la asistencia técnica (conceptos y elementos)**
- **Contribución de las funciones técnicas para la transversalización de la perspectiva de género y la prevención de la violencia contra las mujeres en otras instituciones públicas**
- **Elaboración de informes anuales sobre los procesos de capacitación que se realizan**
- **Gestión y devolución del conocimiento sobre los talleres de formación y actualización que se reciben fuera del INAMU dirigido retroalimentar al personal interno.**

#### 3.5.1 Resultados Programa Administrativo

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente Seguimiento al Sistema de Control Interno para el programa administrativo, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 15. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2018, Variable Seguimiento al SCI, Programa Administrativo, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

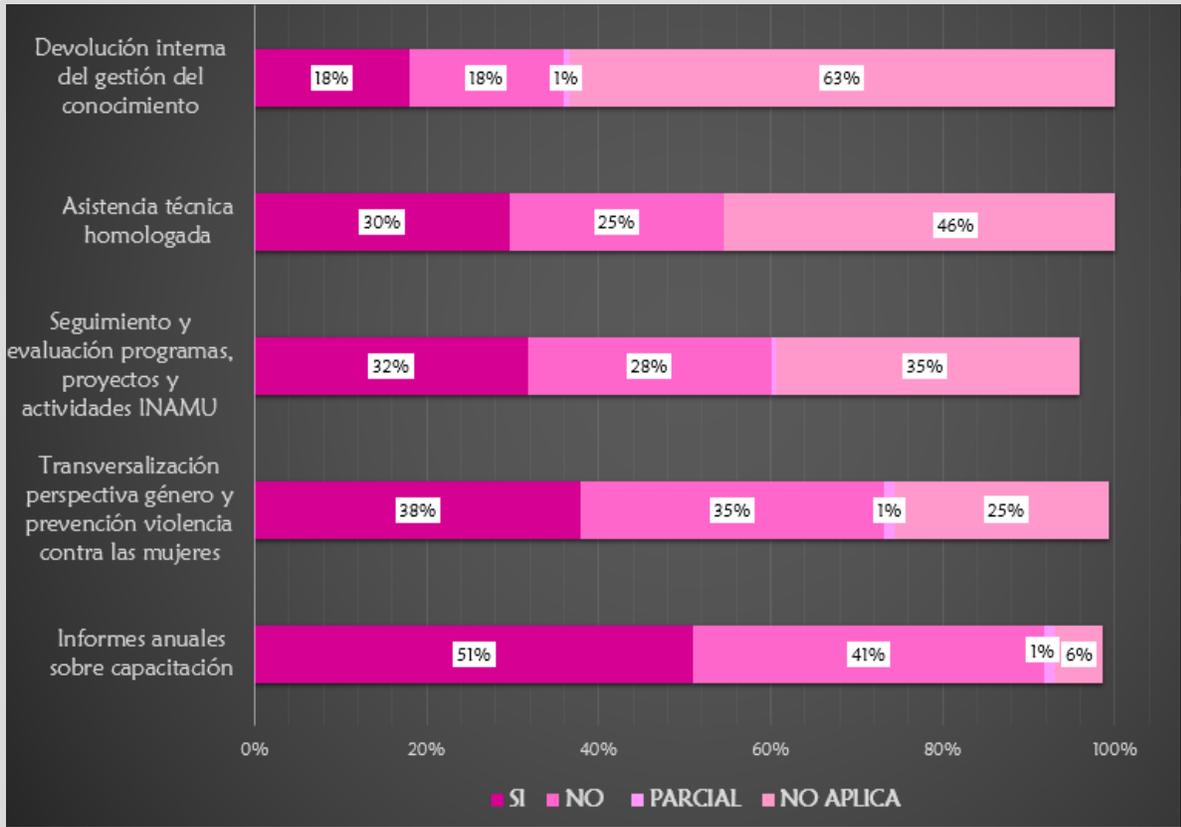
De acuerdo con el gráfico anterior, un poco más de la mitad del personal administrativo consideran que las diversas funciones técnicas que se realizan en el INAMU contribuyen de forma positiva en la transversalización de la perspectiva de género y la prevención de la violencia de género contra las mujeres en las instituciones públicas, no obstante, un 27% considera lo contrario.

Por otra parte, en lo que respecta a la retroalimentación que se genera internamente mediante la devolución de la gestión del conocimiento de todas aquellas actividades de formación y capacitación que se reciben fuera de la institución, un 73% del personal considera que para el programa administrativo “No Aplica”.

### 3.5.2 Resultados Programa Técnico

Los siguientes son los resultados obtenidos asociados al componente Seguimiento al Sistema de Control Interno para el programa técnico, de acuerdo con las medidas consultadas.

Gráfico 16. INAMU: Autoevaluación Control Interno 2018-2019, Variable Seguimiento al SCI, Programa Técnico, octubre 2018



Fuente: INAMU 2018, Unidad de Planificación Institucional, con datos recolectados en la Autoevaluación 2018-2019

En el gráfico anterior, se muestra que únicamente la mitad del personal técnico realizan informes anuales sobre los procesos de capacitación que se realizan, asimismo, únicamente el 18% de dicho personal indicaron que realizan una gestión de retroalimentación para la devolución interna del conocimiento de todas aquellas capacitaciones o actividades de formación a las que se asiste fuera de la institución.

### 3.3.5 Conclusiones del Seguimiento y evaluación al Sistema de Control Interno.

Se concluye lo siguiente según las variables consultadas:

- **Sobre “Devolución interna de la gestión del conocimiento”:** Para esta variable, llama la atención que entre el 60% y el 70% del personal administrativo y técnico respondieron “No Aplica”, lo que denota una ausencia de una cultura organizacional basada en la retroalimentación entre dependencias del INAMU, lo cual conlleva a analizar si existen estrategias para la devolución del conocimiento, así como la pertinencia e importancia de crear esa cultura para hacer partícipe de los conocimientos que se adquieren a través de capacitaciones o algún proceso de formación que cada funcionario y funcionaria reciba. Los resultados obtenidos en esta variable son complementarios a los de la secuencia anterior relacionados con sistemas información y comunicaciones para fortalecer el control interno.
- **Sobre “Asistencia técnica en género, homologada”:** Los resultados obtenidos por parte del personal del programa técnico asociado directamente a esta medida, indican que únicamente el 30% de las y los funcionarios respondieron que los conceptos y elementos básicos de la asistencia técnica en género están homologados para los distintos departamentos técnicos del INAMU, y que los mismos obedecen a una estrategia conjunta de acción institucional. De lo anterior se concluye en la necesidad de formalizar y hacer efectiva dicha estrategia y que las personas responsables de la medida de mejora establecida: la cual se refiere a la vinculación estratégica del trabajo de los distintos departamentos del INAMU sobre asistencia técnica para la transversalidad de género, reporten a la Comisión de Control Interno y a la UPI las acciones ejecutadas, por cuanto estas medidas de mejora se encuentran aún “Sin avance”.
- **Sobre “Informes anuales sobre capacitación”:** Con base en los resultados obtenidos, el 56% del personal administrativo y, el 51% técnico, elaboran informes sobre las capacitaciones que se realizan y a su vez los comparten con otras dependencias a lo interno de la institución, sin embargo, al cierre del presente informe, la medida de mejora relacionada a dicha acción se reporta “Sin avance” por parte del personal responsable. Es importante tomar en consideración que dichos controles deben ser propagados para todo el personal e investigar si existe una normativa al respecto, con el propósito que la variable sea incorporada como una práctica institucional.

- **Sobre “Seguimiento y evaluación de programas, proyectos y actividades del INAMU”:**  
Menos del 40% del personal técnico y administrativo afirmaron realizar gestiones de seguimiento, no menos importante, es que un porcentaje considerable de funcionarios y funcionarias respondieron “No aplica”, lo anterior, refleja una ausencia de mecanismos de control para el seguimiento ordinario a la gestión administrativa y la gestión técnica desde sus diversas dependencias (coordinaciones y direcciones). La medida actualmente se encuentra “En proceso”, y se recalca la importancia de crear una política institucional de seguimiento y evaluación.
- **Sobre “Transversalización perspectiva género y prevención violencia contra las mujeres”:**  
Un 58% del personal administrativo considera que las funciones técnicas que se realizan en el INAMU, contribuyen a transversalizar la perspectiva de género y la prevención de la violencia de manera efectiva en otras instituciones públicas, no obstante, por parte del personal del programa técnico llama la atención sobre manera que únicamente el 38% del personal respondieron “Si” y un 25% indicaron “No aplica”, lo anterior resulta preocupante en cuanto a la efectividad que se percibe desde la misma parte técnica.

## 4. Conclusiones generales

Con base en la información expuesta en el presente informe, las siguientes son las conclusiones generales presentadas:

- ↳ Tanto el personal del programa administrativo, como el personal del programa técnico obtuvieron 40% y un 43% de respuestas positivas, colocando a ambos programas en un nivel similar de cumplimiento, en lo que refiere al conocimiento y aplicación de las variables consultadas para los cinco componentes de control interno en su quehacer diario.
- ↳ Existen un porcentaje mayor del personal administrativo que respondieron no aplica o no conoce, sobre las variables consultadas de los cinco componentes de control interno en su quehacer diario. Lo anterior denota un riesgo de comunicación a nivel interno, y la necesidad de incluir o fortalecer procesos de capacitación asociados a temáticas no solo administrativas sino también técnicas tales como: perspectiva de género, Derechos Humanos, requisitos de las usuarias para acceder a los servicios del INAMU, entre los más destacados.
- ↳ Un 4% y un 2% del personal administrativo y técnico respectivamente indicaron que las preguntas aplicadas no les correspondía o no eran de su competencia de acuerdo a sus funciones. Al respecto, es necesario analizar si la intención de las respuestas responden a una falta de conocimiento, capacitación o inducción en los temas consultados. Asimismo, se concluye en que la respuesta “No Aplica” puede resultar muy subjetiva para ciertos casos, y por ende la interpretación de los resultados se pueden ver afectados.
- ↳ Para las respuestas “Parcial” o “No responde” (N/R), el resultado obtenido puede mantener en un margen mínimo que no causa un impacto relevante en la interpretación general de los resultados, sin embargo, como parte del fortalecimiento de la cultura institucional en materia de Control Interno, es menester tomar en consideración este tipo de respuestas.
- ↳ La divulgación del presente informe a la administración activa del INAMU, facilitará a la identificación y análisis de los riesgos institucionales que se encuentran vigentes.

## 5. Recomendaciones

Una vez analizados los resultados obtenidos para proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2018-2019, y revisada las medidas de mejora propuestas en el Plan de acción de mejora 2016-2017, se recomienda:

- ↳ Tomar en consideración las observaciones realizadas por la Junta Directiva respecto a la revisión y análisis de todas aquellas medidas de mejora que se encuentran aún pendientes de cumplimiento, de manera que se consoliden y se corrijan las medidas cuya acción se duplique, y que sean actualizadas según quehacer actual de la institución. (Véase el Acuerdo No. 5 de Junta Directiva INAMU, Sesión Ordinaria No.26-2018, del 28 de noviembre, 2018).
- ↳ Continuar con el proceso de seguimiento y apoyo por parte de la Junta Directiva en el envío de los oficios titulados “Previsiones de seguimiento” de manera semestral.
- ↳ Continuar contando con la colaboración y apoyo de la Comisión Ejecutiva de Control Interno y SEVRI del INAMU y de la Auditoría Interna, en las prácticas para el fortalecimiento y maduración del Sistema de Control Interno y SEVRI.
- ↳ Fortalecer la comunicación y el apoyo con las Direcciones Técnica y Administrativa.
- ↳ Divulgar ante el personal interno del INAMU, los resultados obtenidos del proceso de Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2018-2019 y el Plan de Acción de Mejora actualizado, una vez el presente informe haya sido aprobado por la Junta Directiva.

A continuación se presenta el Plan de Acciones de Mejora mejorado y actualizado. El mismo incluye un alto porcentaje de acciones que NO se han cumplido a tiempo y que, por lo tanto, al actualizarse sus fechas deben de atenderse de inmediato por parte de la Administración Activa; es decir, durante el año 2019. A saber:

## 6. Plan de Acción de Mejora del Sistema de Control Interno INAMU 2018-2019

A continuación, se presenta el Plan de Acción de Mejora del Sistema de Control Interno 2018-2019.

PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO 2018-2019			
HALLAZGO (H)	MEDIDAS DE MEJORA	FECHA MAXIMA DE CUMPLIMIENTO (ajustada y actualizada)	RESPONSABLE
	2018-2019		
(H) Un importante porcentaje del personal administrativo (73%) responde que no se encuentra sensibilizado (38%) o no sabe (35%), acerca de los valores institucionales del INAMU.	1. Ejecutar un plan de sensibilización para la apropiación de los valores institucionales e ideas rectoras, de modo que se fortalezca y fomente un ambiente organizacional motivado por dichos valores, desde lo más estructural hasta lo más cotidiano.	jun-19	Comisión de Valores
(H) Un 65% del personal técnico respondieron de forma negativa ante la consulta sobre la existencia de un código de ética del INAMU.	2. Actualización del código de ética institucional, que incorpore normas básicas de conducta relacionadas con la ética funcionaria durante el desarrollo de las actividades propias de la institución.	jun-19	Comisión de Valores y Ética
(H) El 19% del personal técnico INAMU, no utiliza ni difunde, o lo hace de forma parcial en su quehacer diario, las temáticas relacionadas a los Derechos Humanos, Diversidad, ética y valores.	3. A partir del año 2018, y cada año de manera continua, el 100% del personal de nuevo ingreso, debe recibir un curso de inducción, modalidad aprovechamiento que incluya los siguientes temas: perspectiva de género, procesos administrativos, presupuestos, ética y valores; <b>antes de la aprobación del periodo de prueba.</b>	jun-19	Recursos Humanos
(H) El 19% del personal técnico INAMU, no utiliza ni difunde, o lo hace de forma parcial en su quehacer diario, las temáticas relacionadas a los Derechos Humanos, Diversidad, ética y valores.	4. Incluir en Plan de capacitación institucional de la CCAD, acciones de actualización sobre derechos humanos de las mujeres, igualdad sustantiva entre mujeres y hombres, no discriminación y, gerencia social para cada programa institucional.	jul-19	Recursos Humanos

(H) El 33% del personal INAMU desconoce o conoce de forma parcial, el proceso interno sobre la contratación administrativa (normativa interna, roles y responsabilidades).	5. Capacitar al menos al 25 % personal profesional del programa técnico y administrativo del INAMU en el proceso y normativa de la contratación administrativa (preferiblemente de manera virtual).	<b>oct-19</b>	Recursos Humanos
(H) El 39% del personal administrativo desconoce los estudios, procesos, informes que realiza la auditoría interna.	6. Divulgar al personal INAMU sobre los servicios y herramientas que tiene a disposición la Auditoría Interna, y sobre la información que debe brindar a la Administración Activa.	<b>mar-19</b>	Auditoría Interna
(H) El 11% del personal administrativo desconoce si se consideran los diferentes tipos de indicadores en los planes institucionales del INAMU, se recomienda informar a todo el personal al respecto.	7. Ejecutar una estrategia de información acerca de los indicadores que están presentes tanto en el POI como en el PEI, en la cual incluya una explicación de cada uno, con su respectivo ejemplo.	<b>jun-19</b>	UPI
(H) El 25% del personal administrativo respondió que no conocen, o saben de forma parcial, si se han comunicado y oficializado la gestión, lineamientos y políticas sobre calidad y tecnologías de información (TI)	8. Ejecutar una campaña de divulgación sobre las políticas de TI para los y las usuarias internas y externas	<b>jun-19</b>	Unidad Informática

<p>(H) Más de la mitad del personal administrativo no está interesado, no tiene el conocimiento claro o no ha sido informado debidamente acerca de todas las acciones (informes, controles, auditorías, mecanismo, entre otros), que el INAMU tiene para identificar, analizar, evaluar y administrar todos aquellos eventos que puedan afectar o poner en riesgo, el cumplimiento de los objetivos institucionales. Menos de la mitad del personal técnico afirma que priorizan los riesgos para su respectiva y correcta administración.</p>	<p>9. Facilitar talleres para la identificación, análisis, priorización, administración y mitigación de los riesgos institucionales y por desastres debido a fenómenos climatológicos.</p>	<p><b>mar-19</b></p>	<p>_Comisión de Gestión de riesgos _DAF</p>
<p>(H) Es necesario fortalecer el trabajo entre las áreas y unidades institucionales por medio de una gestión integral, para dar asistencia técnica en transversalización de género a las instituciones públicas y sus personas funcionarias.</p>	<p>10. Vincular estratégicamente el trabajo de los distintos departamentos del INAMU, para ofrecer una asistencia técnica en género, de calidad y homologada. Esto es: * Analizar y elaborar una estrategia institucional para la asistencia técnica en género a las instituciones (junio 2019) * Homologar e integrar conceptos y elementos básicos entre los departamentos del INAMU, para brindar el servicio de asistencia técnica en género (agosto 2019)</p>	<p><b>ago-19</b></p>	<p>_Dirección Técnica _ST PIEG</p>

<p>Al menos un 59% del personal administrativo y técnico, desconoce la información que se publica y actualiza en la página web del INAMU.</p>	<p>11. Desarrollar acciones de divulgación dirigidas al personal acerca de la utilidad de la página Web INAMU; para un manejo efectivo, veraz y confiable de la información, con el fin de que brindar una mejor asistencia técnica en género a las instituciones y al público en general.</p>	<p><b>jul-19</b></p>	<p>_ Área de Prensa _ Comité Sitio Web _ DAF</p>
<p>Existe una carencia de procesos técnicos articulados y de información a lo interno de cada área, de modo que se permita saber si el personal conoce, utiliza y comparte de manera correcta la documentación, herramientas e información para prestar el servicio Existe una necesidad de sensibilizar y de informar al personal técnico y administrativo, acerca de los aspectos y factores relacionados a la sección de servicio al usuario</p>	<p>12. Realizar 3 jornadas dedicadas a que las áreas compartan metodologías de trabajo.</p>	<p><b>marzo 2019</b> <b>julio 2019</b> <b>noviembre 2019</b></p>	<p>_ Dirección Técnica _ Coordinadoras de áreas</p>
	<p>13. Elaborar una base de datos institucional de todas aquellas personas clave y contactos de las instituciones públicas.</p>	<p><b>abr-19</b></p>	<p>_ Dirección Técnica _ Coordinadora Área y Jefaturas Regionales</p>
<p>(H) El 21% del personal técnico, desconoce si se almacenan en algún registro consolidado o bases de datos, los procesos de las capacitaciones que se brindan.</p>	<p>14. Actualizar cada año, <b>un registro</b> consolidado de <b>personas participantes en capacitaciones</b> que ejecutan en cada área (sus temas, materiales disponibles y su población meta), y ponerlo en el sitio corporativo INAMU para conocimiento del todo el personal.</p>	<p><b>ene-19</b></p>	<p>Dirección Técnica  UPI (Consolida base de datos)</p>

(H) La mitad del personal del programa administrativo no tiene el conocimiento suficiente sobre la información que ha sido comunicada o divulgada desde las diferentes secciones consultadas	15. Capacitar a las jefaturas en relación a los alcances técnicos jurídicos en el marco de la Ley sobre el derecho a petición N° 9097	<b>may-19</b>	_Contraloría de servicios _CCAD
(H) Únicamente un 20% del personal técnico consultado indicaron saber acerca de los procesos relacionados a la contratación administrativa.	16. Adquirido y en desarrollo un sistema integrado de gestión administrativa financiera, que permita a todas las personas funcionarias realizar los trámites en línea.	<b>ago-19</b>	_Unidad de Informática. _DAF
(H) Un 25% del personal considera que el componente de información y comunicación se cumple de forma parcial.	17. Diseño de controles para asegurar que la información y documentación que será difundida, esté correcta y cumpla con los requisitos, regulaciones y plazos establecidos.	<b>abr-19</b>	_Dirección Técnica
(H) Un 25% del personal considera que el componente de información y comunicación se cumple de forma parcial.	20. Formula y oficializa una guía institucional para personas usuarias, que contenga los requisitos y el perfil necesario para que puedan aceptar y recibir los servicios del INAMU.	<b>jul-19</b>	_Contraloría de Servicios _DRE

Fuente: INAMU. UPI, Archivos de seguimiento a las acciones de mejora 2014 a 2018.

## SIGLAS

<b>ADRE:</b>	Área de Desarrollo Regional
<b>CCAD:</b>	Comisión de Capacitación y Desarrollo de Recurso Humano
<b>CECI-SEVRI:</b>	Comisión Ejecutiva de Control Interno y SEVRI
<b>CI:</b>	Control Interno
<b>DAF:</b>	Dirección Administrativa Financiera
<b>TD:</b>	Dirección Técnica
<b>INAMU:</b>	Instituto Nacional de las Mujeres
<b>PAM:</b>	Plan de Acción de Mejora
<b>SCI:</b>	Sistema de Control Interno
<b>SEVRI:</b>	Sistema Específico de valoración del riesgo institucional
<b>ST-PIEG:</b>	Secretaría Técnica de la Política para la Igualdad y Equidad de Género
<b>UPI:</b>	Unidad de Planificación Institucional

\*\*\*\*\*FINAL DEL DOCUMENTO\*\*\*\*\*