



04 de diciembre del 2023
911-AI-2023-3242

Señora
Adirman Miranda Mejías
Directora

Asunto: PLAN DE TRABAJO DE LA AUDITORIA INTERNA AÑO 2024

Estimada Doña Adirman:

Para su conocimiento, adjunto Plan de Trabajo para el año 2024, que dicha Auditoría tiene programado realizar, se le indica que dicho plan no requiere de su aprobación, según lo señala el artículo 22, inciso f) de la LGCI, asimismo la Norma 2.2.3 del Manual para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (Resolución R-DC-119-2009), ha dispuesto lo siguiente:

Directriz R-DC-119-2009 del 16 noviembre 2009: "Norma N°2.2.3 El plan de trabajo anual de la auditoría interna y el requerimiento de recursos necesarios para su ejecución, se debe dar a conocer al jerarca, por parte del auditor interno. Asimismo, se deben valorar las observaciones y solicitudes que, sobre los contenidos de ese plan, plantee esa autoridad en su condición de responsable principal por el sistema de control interno institucional (...)"

En el orden de ideas el artículo 22, inciso f) de la Ley General de Control Interno, literalmente argumenta "*Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República*".

El mismo será digitado en el Sistema P.A.I. (Planes de Auditoría Interna), que la Contraloría General de la República fiscalizará.

Aunado, se le hace mención que el Plan de Trabajo realizado, se efectúa con la intención de que la Institución logre cumplir con sus objetivos propuestos mediante un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.



04 de diciembre del 2023
Plan de Trabajo 2024
911-AI-2023-3242

Atentamente
Auditoría Interna

Pedro Miguel Juárez Gutiérrez
Auditor Interno

PJG/pjg

Cc/secretarias/Asistente de Auditoria



AUDITORIA INTERNA

SISTEMA DE EMERGENCIA 9-1-1

Plan de Trabajo Anual Periodo 2024

Diciembre 2023



04 de diciembre del 2023
Plan de Trabajo 2024
911-AI-2023-3242

Contenido

1. Introducción.....	5
2. Marco Normativo	6
3. Metodología para la elaboración del Plan de Trabajo	6
4. Objetivos del Plan de Trabajo	6
5. Organización de la Auditoría Interna	7
6. Limitaciones.....	7
7. Universo auditable y Ciclo de auditoría	8
8. Valoración del Riesgo Institucional.....	8
9. Estimación de tiempo efectivo.....	8
10. Programación del Plan de Trabajo 2023	9
12. Sobre los Servicios Preventivos	15
13. Sobre la atención de denuncias y estudios de presuntos hechos irregulares	15
14. Indicadores de gestión	17



1. Introducción

La Auditoría Interna es una actividad independiente, objetiva de apoyo y consulta, conforma parte de los componentes orgánicos del sistema de control interno, cuya labor radica en agregar valor y recomendar acciones de mejora a la Administración Activa, que incluye la actividad de los procesos; asesorando y previniendo oportunamente para evitar riesgos por la inobservancia de las obligaciones dispuestas en el ordenamiento jurídico aplicable.

En cumplimiento de esta actividad y en atención a los cuerpos normativos que regulan a las Auditorías Internas del Sector Público, resulta necesario la elaboración de un Plan de Trabajo Anual que le permita a la Auditoría plantear, de manera razonable, las acciones requeridas para mejorar las gestiones institucionales, coadyuvando así al logro de sus objetivos institucionales mediante una planeación sistemática de las actividades a ejecutar durante el periodo 2024.

De manera que, en el presente plan, se detallan los servicios preventivos y de auditoría, las gestiones administrativas, así como también las actividades de mejora necesarias para ejecutar las funciones de la Auditoría Interna de conformidad con el marco regulatorio. También se incluye el tipo de auditoría, la prioridad, los objetivos, los tiempos de ejecución previstos, los recursos requeridos, los indicadores de gestión, la vinculación con los objetivos del Plan Estratégico Institucional, y la vinculación con los riesgos institucionales analizados por la Auditoría Interna según el universo auditable.

Cabe indicar que este Plan de Trabajo se formula considerando posibles imprevistos que se puedan presentar durante la ejecución, sea para atender situaciones que en el momento representen mayor riesgo para la institución, por requerimientos expresos del Órgano Contralor o cualquier otro Ente Fiscalizador, que representen atención inmediata, según criterio e independencia de la Auditoría Interna.

Finalmente, se aclara que ante la falta de recurso humano suficiente para esta Unidad, se imposibilita abarcar muchas áreas consideradas de alto riesgo; por lo tanto, prioritariamente se incorporan servicios de auditoría a solicitud de la Directora, informes de carácter obligatorio según la normativa específica, y otros a criterio de la Auditoría Interna según su análisis de riesgo; lo anterior en aras de garantizar el buen uso de los recursos públicos, mediante el fomento de las sanas prácticas y la fiscalización oportuna.



2. Marco Normativo

El Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna, se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en las siguientes normas:

- La Ley General de Control Interno¹, en el artículo 22, inciso f).
- Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría en el Sector Público², apartado 2.2.
- El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencia 9-1-1, en el artículo 28.

3. Metodología para la elaboración del Plan de Trabajo

La metodología utilizada para la elaboración del Plan de Trabajo se apega a lo dictado en la normativa antes indicada y a las buenas prácticas para las Auditorías Internas del Sector Público, cuyo mayor reto es efectuar su labor de fiscalización con recursos muy limitados, ante situaciones de alto riesgo por un posible mal uso del Erario Público.

Para la escogencia y priorización de actividades, se procedió de la siguiente manera:

1. Identificación y análisis preliminar del universo auditable.
2. Valoración de riesgos de conformidad con los criterios de la Auditoría Interna.
3. Priorización de los servicios de auditoría.
4. Valoración de los servicios solicitados por el Jerarca.
5. Revisión de los aspectos pendientes del plan de trabajo del periodo anterior.
6. Sugerencias de otros entes fiscalizadores.
7. Verificación y análisis final del Auditor Interno.
8. Proyección de tiempos.
9. Distribución de servicios y actividades.
10. Revisión y aprobación del Auditor Interno.

4. Objetivos del Plan de Trabajo

Con la ejecución del presente Plan de Trabajo se pretende alcanzar los siguientes objetivos:

1. Coadyuvar al logro de los objetivos y metas institucionales, mediante servicios preventivos y el seguimiento oportuno de las actividades ejecutadas por la Administración Activa.

¹ Ley General de Control Interno 8292 publicada en el Diario Oficial La Gaceta 169 del 4 de setiembre del 2002

² Resolución R-DC-119-2009 del 16/12/2009, publicado en la Gaceta N° 28- miércoles 10 de febrero de 2010



2. Promover medidas de control interno, emitiendo recomendaciones y observaciones tendientes a mejorar la eficiencia y la eficacia en las gestiones institucionales.
3. Fomentar la implementación de acciones de mejora que fortalezcan los mecanismos de control interno, mitigando la materialización de los riesgos institucionales.
4. Dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna, la Contraloría General de la República y las auditorías externas u otros entes fiscalizadores.
5. Ejecutar las actividades programadas de conformidad con la normativa atinente y los recursos disponibles, con el fin de asegurar la calidad de los procesos de fiscalización, y considerando los imprevistos o cambios que se puedan presentar.
6. Cumplir con las competencias estipuladas en la Ley General de Control Interno, las Normas de Control Interno, las Normas para el Ejercicio de las Auditorías del Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencia 9-1-1 y demás normativa aplicable.

5. Organización de la Auditoría Interna

Con respecto a la organización y funcionamiento de las auditorías internas, en la Ley General de Control Interno, en su artículo 23, se dispone:

Artículo 23. —Organización. *La auditoría interna se organizará y funcionará conforme lo disponga el auditor interno, de conformidad con las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita la Contraloría General de la República, las cuales serán de acatamiento obligatorio.*

La Auditoría Interna, del Sistema de Emergencia 9-1-1 está compuesta por un Auditor Interno, cuenta con una Licenciatura en Contaduría Pública, Especialista en Control Interno y posee capacitaciones en diversos temas y una Asistente de Auditoría Interna cuya especialidad es en la rama del Derecho, posee capacitaciones en diferentes temas.

Dada la cantidad de procesos institucionales y el presupuesto que se administra, resulta necesario contar con personal de apoyo administrativo y la dotación de al menos otro profesional (Asistente de Auditoría), que permitan conformar un equipo multidisciplinario para fortalecer los servicios preventivos y estudios de auditoría.

6. Limitaciones

La Auditoría Interna del Sistema de Emergencia 9-1-1, ejecuta su plan de trabajo de conformidad con la capacidad instalada de la misma, lo cual *per se* representa una limitación, dado que no es posible incluir todos los aspectos de alto riesgo que podrían afectar el quehacer institucional.

Es importante indicar que, el no contar con más plazas para esta Auditoría, limita en gran proporción que se pueda brindar de manera adecuada y expedita los servicios atinentes a su



función; en tal caso, es el jerarca quien asumiría el riesgo de conformidad con lo estipulado en los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la CGR³

Cabe mencionar, que la Ley General de Control Interno como los lineamientos para el funcionamiento de las Auditorías Internas del Sector Público, señalan la obligación del Jerarca de dotar a la Auditoría Interna de los recursos humanos y materiales suficientes para llevar cabo las funciones de la Auditoría Interna.

7. Universo auditable y Ciclo de auditoría

La Contraloría General de la República define el ciclo de auditoría de la siguiente manera:

Tiempo que requiere una Auditoría Interna para cubrir todos los elementos de su universo auditable, dada su dotación de recursos, así como otras características particulares de la propia Auditoría Interna y de su institución.

Una vez determinado el universo auditable, la norma dispone que:

(...) la Auditoría Interna deberá organizar los estudios conforme a su relevancia en términos del riesgo identificado para los elementos del universo de auditoría al que se refieren, teniendo en cuenta que algunos estudios deben realizarse todos los años, mientras que otros pueden emprenderse con una frecuencia menor.

8. Valoración del Riesgo Institucional

La valoración de riesgo del universo auditable contempló los siguientes criterios:

Según el Plan Estratégico de la Auditoría Interna período del 2021 al 2025, la valoración de riesgos, realizada por la Auditoría Interna, “en los planes anuales se dejará evidencia de los estudios realizados; para ello, en cada procedimiento específico de una revisión también se dejará constando el nivel de riesgo determinado para cada estudio incluido dentro del plan operativo”.

Cuadro 1
Criterios para la valoración de riesgos

APETITO DE RIESGO	TOLERANCIA DE RIESGO	CAPACIDAD DE RIESGO
Es el riesgo que se está dispuesto a aceptar en la búsqueda de la misión, visión,	Es el nivel aceptable de variación, en los resultados o actuaciones de la auditoría	Hace referencia en cambio, a la cantidad y tipo de riesgo máximo que se es capaz de

³ R-DC-83-2018



metas u objetivos y es decidido por el auditor.	relativas a la consecución o logro de sus objetivos.	soportar en la persecución de los objetivos.
---	--	--

9. Estimación de tiempo efectivo

La estimación del tiempo efectivo para el cumplimiento del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna está definida por el total de días del año menos los días no laborables por concepto de feriados, fines de semana, vacaciones, incapacidades, entre otros. En el cuadro siguiente se resumen esta información:

Cuadro 2
Proyección Días Disponibles

Funcionario	Días del año	Sábados y Domingos	Vacaciones	Feridos	Incapacidades	Actividades de Capacitación	Total, días efectivos
Pedro Juárez Gutiérrez	365 días	104 días	30 días	09 días	5 días	12 días	205 Días
Gabriela Mora Segura	365 días	104 días	30 días	09 días	5 días	12 días	205 Días
TOTAL	730 días	208 días	60 días	18 días	10 días	24 días	410 días

Conforme el tiempo efectivo resultante de la estimación anterior, la distribución de las actividades de Auditoría Interna es la siguiente:

Cuadro 3
Proyección por tipo de servicio

Tipo de Servicio	Días	Porcentaje
Estudios de Auditoría (E)	160	39.0%
Informes por Normativa (EN)	75	18,3%
Denuncias y Relaciones de hechos (DRH)	30	7.3%
Servicios Preventivos (SP)	60	14.6%
Actividades de mejora de la función de Auditoría Interna (M)	50	12.2%
Gestiones Administrativas (GA)	35	8.6%
Días Programados	410	100%

Fuente: Elaboración propia Auditoría Interna



04 de diciembre del 2023
Plan de Trabajo 2024
911-AI-2023-3242

Como se observa en el cuadro anterior, el mayor porcentaje corresponde a los estudios de auditoría, seguidos por los estudios según normativa de manera anual y como tercero los servicios preventivos que incluye las asesorías, advertencias y la autorización de libros legales de los Comités y la Comisión de Coordinación y otros.

10. Programación del Plan de Trabajo 2024

Servicio de Auditoría	Área de estudio	Tipo de Servicio	Justificación	Objetivo General	Vinculación de Riesgos Institucionales (máx. 25)	Recursos Asignados	Periodo Estimado de Ejecución	Días hábiles
Estudios de Auditoría (E)								
Análisis acerca del Desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)	Proceso Tecnologías de Información (TIC)	Auditoría de Carácter Especial	Artículo 22, inciso a) y c) L.G.C.I., artículo 31 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencia 9-1-1	Evaluar la eficacia y seguridad de los procesos, sistemas y recursos empleados en la institución en relación con las TIC. Con el fin de identificar áreas de mejora, garantizar el cumplimiento de normativas y estándares y maximizar el valor agregado que estas tecnologías aportan a la entidad.	alto	Auditor Encargado, Asistente de Auditoría, Especialista Externo en materia de TIC Materiales de oficina requeridos	Segundo semestre	70
Análisis de los procedimientos de control establecidos en el proceso de Contratación Pública	Proveeduría Institucional	Auditoría de Carácter Especial	Artículo 22, inciso a) y c) L.G.C.I., artículo 31 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencias 9-1-1	El objetivo es investigar detalladamente casos específicos o situaciones particulares dentro de los procesos de contratación pública. Se centra en aspectos específicos, como posibles irregularidades, fraudes, incumplimientos legales o deficiencias significativas, con el propósito de identificar y corregir problemas particulares y mejorar la transparencia y legalidad en dichos procesos.	alto	Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos	Primer semestre	60

<p>Estudio relacionado de los SalDOS de las cuentas bancarias, período del 01 enero 2023 al 30 setiembre 2023 (Viene del Plan de trabajo año 2023)</p>	<p>Modulo de Finanzas</p>	<p>de Auditoría de Carácter Especial</p>	<p>Artículo 22, inciso a) y c) L.G.C.I., artículo 31 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencias 9-1-1</p>	<p>Verificar la precisión, integridad y confiabilidad de la información financiera relacionada con las transacciones bancarias de la entidad durante ese período. Este proceso busca proporcionar una seguridad razonable de que los saldos de las cuentas bancarias reflejan de manera precisa y justa la posición financiera de la entidad en el momento de la auditoría.</p>	<p>alto</p>	<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditoria Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Primer semestre</p>	<p>30</p>
Informes por Normativa (EN)								
<p>Informe de labores de la Auditoría Interna</p>	<p>Auditoría Interna</p>	<p>Cumplimiento</p>	<p>En cumplimiento de la Ley General de Control Interno, art 22 inciso g), el artículo del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1</p>	<p>Comunicar al Jerarca los resultados de la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el periodo 2023</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente Auditoria Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Primer Semestre</p>	<p>10</p>
<p>Seguimiento a recomendaciones y advertencias emitidas por la Auditoría Interna y Auditoría Externa</p>	<p>Dirección y otros</p>	<p>Auditoría de Cumplimiento</p>	<p>En cumplimiento a la Ley de Control Interno inciso g y las norma 2.11 de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público</p>	<p>Verificar el estado de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna, por la Contraloría General de la República y otros entes fiscalizadores externos.</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditora, Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Segundo semestre</p>	<p>20</p>

<p>Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna</p>	<p>Auditoría Interna</p>	<p>Cumplimiento</p>	<p>En cumplimiento de la Ley General de Control Interno artículo 22 inciso f), las normas de desempeño 2.2.2 y 2.2.3 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, el artículo 13, inciso b) del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1</p>	<p>Constatar el cumplimiento de las normas aplicables al valor agregado en la labor de la Auditoría Interna del Sistema de Emergencia 9-1-1</p>		<p>Auditor Encargado, Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Segundo Semestre 2024</p>	<p>2</p>
<p>Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna</p>	<p>Auditoría Interna</p>	<p>Cumplimiento</p>	<p>Cumplimiento de lo dispuesto en las directrices R-C-33-2008 para la Autoevaluación anual de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público D.-2-2008-CO-DFOEmitidos por la C.G.R..en Gaceta 147 del 31/07/2008</p>	<p>Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de la Auditoría Interna, año 2023</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditoría, Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Primer Semestre 2024</p>	<p>30</p>
<p>Estudio de Solicitud y Asignación de recursos para la Auditoría Interna del Sistema de emergencia del 9-1-1</p>	<p>Auditoría Interna</p>	<p>Cumplimiento</p>	<p>En cumplimiento el artículo 27 de la Ley General de Control Interno, apartado sobre la asignación de recursos a las Auditorías Internas del Sector Público de los Lineamientos sobre las gestiones que involucran a la Auditoría Interna ante la GCR, Lineamiento R-DC-83-2018 de la C.G.R. y artículo 19 y 20 del ROFAI de la A.I. del Sistema de Emergencia 9-1-1</p>	<p>Establecer los criterios básicos de análisis y gestión que se deben observar para la solicitud y asignación de recursos a las auditorías internas del sector público, a fin de asegurar razonablemente que las unidades que ejecutan la actividad de auditoría interna cuenten con los recursos suficientes para el cumplimiento de sus cometidos</p>		<p>Auditor Encargado, Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Segundo Semestre</p>	<p>13</p>

Denuncias y Relaciones de hechos (DRH)								
Atención a denuncias y Relaciones de Hecho	Institucional	Estudios especiales	En Cumplimiento de la Ley General de Control Interno, el artículo 38,42 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1 y los Lineamientos generales para el análisis de presuntos Hechos Irregulares	Determinar la veracidad de los hechos denunciados, para comunicar lo correspondiente a efecto de que tomen las acciones pertinentes. Lo anterior de conformidad con la normativa aplicable.		Auditor Encargado, Asistente de Auditoria Materiales de oficina requeridos	Todo el año	30
Servicios Preventivos (SP)								
Autorización, Cierre y Reposición de libros legales	Comité Coordinador, Comités en General, Libros Contables y otros	Servicio Preventivo	En cumplimiento de la Ley General de Control Interno artículo 22 inciso e), la norma 1.1.4 referente a servicios de la Auditoría Interna de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, el artículo 47 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencias 9-1-1	Proporcionar una garantía razonable de la autenticidad de los libros y de la información que éstos contienen		Auditor Encargado, Asistente de Auditoria Materiales de oficina requeridos	Todo el año	20

<p>Servicio de asesorías al jerarca y/o Administración.</p>	<p>Dirección y otras instancias</p>	<p>Servicio Preventivo</p>	<p>En cumplimiento de la Ley General de Control Interno artículo 22 inciso d), la norma 1.1.4 referente a servicios de la Auditoría Interna de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, el artículo 13, inciso d) del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Servicio de Emergencia 9-1-1</p>	<p>Asesorar al Jerarca y a otras instancias según las competencias de la Auditoría Interna.</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Todo el año</p>	<p>20</p>
<p>Servicio de advertencia</p>	<p>Dirección y otras instancias</p>	<p>Servicio Preventivo</p>	<p>En cumplimiento de la Ley General de Control Interno artículo 22 inciso d), la norma 1.1.4 referente a servicios de la Auditoría Interna de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, el artículo 18, inciso g) del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1</p>	<p>Prevenir a los órganos pasivos fiscalizados sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean del conocimiento de la auditoría.</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Todo el año</p>	<p>20</p>
<p>Actividades de mejora de la función de Auditoría Interna (M)</p>								
<p>Elaboración de procedimientos para los servicios preventivos y de auditoría</p>	<p>Labores administrativas de la Auditoría Interna</p>	<p>Interno A.I</p>	<p>Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Normas 102, 106, 201, 203 y 208.</p>	<p>En atención a lo dispuesto en el artículo 22 inciso de la Ley General de Control Interno.</p>		<p>Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos</p>	<p>Primer Semestre</p>	<p>30</p>

Intercambio de experiencias con otras auditorías internas del Sector Público, en la implementación de mejores prácticas en auditoría interna	Labores administrativas de la Auditoría Interna	Interno A.I	Capítulo I: Lineamientos Generales; apartado 1.10, de los Lineamientos Generales para el análisis de presuntos hechos irregulares	En atención a lo dispuesto en el artículo 22 inciso de la Ley General de Control Interno.		Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos	Todo el año	08
Capacitación en temas de control interno funcionario de la A.I.	Labores administrativas de la Auditoría Interna	Capacitación	Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, Norma 107	En atención a lo dispuesto en el artículo 22 inciso de la Ley General de Control Interno.		Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos	Todo el año	12
Gestiones Administrativas (GA)								
Requerimientos de Entes Internos y Externos.	Diversas	General	Según los requerimientos de la Contraloría General de la República, la Asamblea Legislativa u otros.	Atención de solicitudes de información u otros por parte de la Contraloría General de la República u otros,		Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos	Todo el año	15
Requerimientos Internos	Institución	General	Según los requerimientos del Jerarca y Titulares Subordinados la Contraloría General de la República, la Asamblea Legislativa u otros.	Atención de consultas del personal administrativo, observaciones a propuestas de manuales, reglamentos y otros.		Auditor Encargado, Asistente de Auditoría Materiales de oficina requeridos	Todo el año	20



11. Sobre los Servicios Preventivos

Estos servicios por su naturaleza no se pueden programar, ya que se ofrecen a solicitud de los interesados (asesoría y autorización de libros) y/o conforme se presenta el evento (advertencia); sin embargo, se reserva tiempo para su ejecución.

Se realizan en cumplimiento de la Ley General de Control Interno artículo 22 inciso d) y e), la norma 1.1.4 referente a servicios de las Auditorías Internas de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna, el artículo 13, inciso d), artículo 25 y artículo 26 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1.

Objetivos:

- Proporcionar una garantía razonable de la autenticidad de los libros y de la información que éstos contienen.
- Asesorar al Jerarca y a otras instancias según las competencias de la Auditoría Interna.
- Prevenir a los órganos pasivos fiscalizados sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean del conocimiento de la auditoría.

12. Sobre la atención de denuncias y estudios de presuntos hechos irregulares

Estos servicios por su naturaleza no se pueden programar, sino que se ejecutan de conformidad con las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna.

Se realizan en cumplimiento de la Ley General de Control Interno, el artículo 42 y 43 del Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna del Sistema de Emergencia 9-1-1 y los Lineamientos generales para el análisis de presuntos hechos irregulares.

Objetivo: Determinar la veracidad de los hechos denunciados, para comunicar lo correspondiente a efecto de que se tomen las acciones pertinentes. Lo anterior de conformidad con la normativa aplicable.

13. Indicadores de gestión

A continuación, se presentan los indicadores de gestión asociados a los servicios incluidos en el Plan Anual de Trabajo antes descrito.

Servicios de Auditoría:

$$\left(\frac{\text{Total de servicios de auditoría emitidos}}{\text{Total de servicios de auditoría programados}} \right) \times 100$$



04 de diciembre del 2023
Plan de Trabajo 2023
911-AI-2023-3242

Servicios Preventivos:

$$\left(\frac{\text{Total de servicios preventivos emitidos}}{\text{Total de servicios preventivos programados}} \right) \times 100$$

Cumplimiento de recomendaciones:

$$\left(\frac{\text{Total de recomendaciones atendidas}}{\text{Total de recomendaciones emitidas}} \right) \times 100$$

Atención de denuncias

$$\left(\frac{\text{Total de denuncias tramitadas}}{\text{Total de denuncias recibidas}} \right) \times 100$$