



EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICADO EN EL ESTABLECIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INFANTIL (API), MODALIDAD ATENCIÓN Y PROTECCIÓN COTIDIANA (APC), PERÍODO 2024

RESUMEN EJECUTIVO

Informe N°DNCC-AI-SA-008-2025

¿Qué se examina?

El cumplimiento con el plan anual de trabajo del 2025, el objetivo de este estudio es examinar el control interno aplicado en el establecimiento y cumplimiento de las metas del servicio Atención y Protección Infantil (API), específicamente en la modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC). Lo cual incluye, la verificación del registro de entradas y salidas de los niños beneficiarios; evaluar el archivo y custodia de los libros oficiales: el Control de entradas y salidas de menores y el Registro Diario de Asistencia, correspondientes al año 2024; y además, determinar la existencia y aplicación de procedimientos técnicos y administrativos definidos por la Dirección Nacional de CEN-CINAI, que aseguren una atención integral, eficiente y de calidad.

¿Por qué es importante?

La importancia de este estudio de auditoría interna radica en varios aspectos clave que impactan directamente la calidad del servicio y la rendición de cuentas institucional de acuerdo a los datos del período 2024, como lo son: garantizar la protección de la niñez, ya que, al evaluar los controles internos en el registro de entradas y salidas de los menores, se protege su integridad y se asegura su adecuada atención dentro del servicio; verificar la calidad del servicio tras la revisión de los procedimientos técnicos y administrativos establecidos; fortalecer la rendición de cuentas, identificando debilidades en la documentación y trazabilidad de la información, lo cual es esencial para que la institución pueda responder con transparencia ante la ciudadanía y los entes fiscalizadores; detectar oportunidades de mejora, evidenciando limitaciones como la falta de normativa específica o la asignación poco clara de responsabilidades; y optimizar el uso de los recursos públicos.

¿Qué se encontró?

Los errores identificados en el Libro Control de entradas y salidas, en los establecimientos visitados, y con altas probabilidades de que la situación se esté replicando en los establecimientos restantes, implica un debilitamiento en el control interno, respecto al registro de ingreso y retiro de menores, y la ausencia de protocolos institucionales claros ha generado debilidades en el sistema de trazabilidad y seguridad en los establecimientos. Esta situación compromete el cumplimiento del principio del interés





superior del menor, dado que, podría estarse permitiendo que personas no autorizadas puedan retirar a los niños sin una verificación adecuada, exponiéndolos a riesgos y afectando la responsabilidad legal del centro durante el periodo de custodia e incumpliendo con la garantía de seguridad y bienestar de los menores durante su permanencia. Por otra parte, si bien en la DNCC se cuenta con normativa interna promovida por la Unidad de Gestión Documental (UGD) con el objetivo de garantizar la disponibilidad de la información, documentada de forma oportuna, eficiente y eficaz, haciendo uso de la tecnología adecuada, contemplando el derecho de saber, el derecho de control y el derecho de actuación por parte de los ciudadanos, la realidad es que, tras la ausencia de espacios adecuados para la custodia de los libros de control y asistencia, así como la falta de organización documental, ha generado una pérdida de trazabilidad, dificultad para acceder a información crítica en tiempo oportuno, y un riesgo elevado de deterioro, extravío o manipulación indebida de documentos oficiales. Finalmente, la ausencia de procedimientos técnicos formalmente establecidos para la definición y ajuste de metas en los servicios institucionales, incluida la modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC), limita la posibilidad de documentar y divulgar actividades de control que orienten a los funcionarios responsables en la ejecución de procesos estandarizados. Esta situación compromete la coherencia, equidad y alineación con los objetivos institucionales, debilitando la trazabilidad de las decisiones, aumentando el riesgo de discrecionalidad en la asignación de recursos y dificultando tanto la evaluación objetiva del desempeño como la implementación de acciones de mejora continua.

¿Qué sigue?

Se deben implementar las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna para fortalecer el control interno del servicio de Atención y Protección Cotidiana (APC). Esto incluye comunicar los resultados del informe, mejorar las condiciones de archivo documental, establecer protocolos y directrices claras, reforzar la supervisión y capacitación del personal, y modernizar los instrumentos de registro. Cada acción tiene plazos definidos y responsables específicos, por lo que corresponde a las autoridades competentes asegurar su cumplimiento oportuno y supervisado.





DNCC-AI-SA-008-2025

15 de octubre del 2025

**EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONTROL INTERNO APLICADO EN EL
ESTABLECIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN Y
PROTECCIÓN INFANTIL (API), MODALIDAD ATENCIÓN Y PROTECCIÓN COTIDIANA (APC),
PERÍODO 2024.**

Revisado y aprobado:
Mauren Navas Orozco

Realizado por:
Adrián Montoya Arias



Versión Final





Tabla de Contenido

1. Introducción	5
1.1 Origen de la auditoría	5
1.2 Objetivo de la auditoría	5
1.3 Naturaleza y Alcance de la Auditoría	6
1.4 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría	6
1.5 Metodología aplicada	6
1.6 Generalidades acerca del estudio de Auditoría	7
1.7 Comunicación de resultados	10
2. Resultados	11
2.1 Sobre el registro de entradas y salidas de los niños menores durante el año 2024	11
2.2 Sobre el archivo y custodia de la información de registro de entradas y salidas de los niños menores durante el año 2024	12
2.3 Sobre los procedimientos para el servicio API en la modalidad APC, y el establecimiento de metas	13
3. Conclusiones	14
4. Recomendaciones	15





1. Introducción

1.1 Origen de la auditoría

El estudio de auditoría fue realizado de conformidad con las competencias que confiere la Ley General de Control Interno N°8292¹, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público², las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público³, y la Ley de Creación de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de atención integral N°8809⁴ y su Reglamento⁵.

El estudio de auditoría se ejecutó en el tiempo reservado para estudios de carácter especial de conformidad con el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna 2025, dado a conocer a la Directora Nacional de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (DNCC), mediante oficio N°DNCC-AI-OF-171-2024 del 12 de noviembre del 2024 y a la Contraloría General de la República (CGR) a través de su Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas (PAI).

Este Informe, consolida los resultados de los informes ejecutivos DNCC-AI-INF-004-2025, DNCC-AI-INF-005-2025 y DNCC-AI-INF-006-2025.

1.2 Objetivo de la auditoría

Evaluar y verificar el control interno aplicado en el establecimiento y cumplimiento de las metas en el servicio Atención y Protección Infantil (API), específicamente en la modalidad Atención y Protección Cotidiana (APC).

Para ello se establecieron los siguientes objetivos específicos:

- Verificar el control interno establecido para el registro de entradas y salidas de los niños menores, beneficiarios del establecimiento, para determinar el alcance del servicio.

¹ Ley N°8292. Ley General de Control Interno. Asamblea Legislativa. La Gaceta número 169 del 4 de setiembre 2002. Versión 2 del 29 de enero del 2024.

² Resolución R-DC-64-2014. Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Contraloría General de la República. 11 de agosto del 2014.

³ Resolución R-DC-119-2009. Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. Contraloría General de la República. La Gaceta N° 28 del 10 de febrero 2010.

⁴ Ley N°8809. Ley de Creación de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral. Asamblea Legislativa. 28 de abril 2010.

⁵ Decreto Ejecutivo N°37270-S. Reglamento Orgánico de la Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición de Centros Infantiles de Atención Integral. Poder Ejecutivo. La Gaceta N°179, del 17 de setiembre del 2012. Y sus reformas.





- Verificar el control interno establecido y la existencia de procedimientos técnicos y administrativos definidos por la Dirección Nacional de CEN-CINAI en la implementación de la modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC), que garanticen una atención integral, eficiente y de calidad a la población infantil en condiciones de pobreza y/o riesgo social.
- Verificar el control interno establecido en el archivo y custodia del libro Control de entradas y salidas de menores, y del libro Registro Diario de Asistencia, para el año 2024.

1.3 Naturaleza y Alcance de la Auditoría

Este estudio constituye una auditoría para la evaluación y verificación del control interno aplicado en el establecimiento y cumplimiento de las metas en el servicio API, específicamente en la modalidad APC.

El estudio comprende la revisión y análisis de una muestra determinada, extraída de la información proporcionada por la Unidad de Planificación Estratégica, Dirección Técnica, Direcciones Regionales y Oficinas Locales de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, así como datos recolectados en sitio mediante visitas realizadas a diferentes establecimientos y reuniones grupales que congregaron a representantes de otros establecimientos.

El período evaluado durante la ejecución del servicio comprendió desde el 1° de enero al 31 de diciembre del 2024.

1.4 Limitaciones que afectaron la ejecución de la auditoría

La DNCC no cuenta con un reglamento o procedimiento propio para regular el establecimiento y cumplimiento de las metas en el servicio de Atención y Protección Infantil, específicamente en la modalidad de Atención y Protección Cotidiana; por ende, la falta de asignación clara de responsabilidades en el proceso de registro de entradas y salidas de los niños menores, beneficiarios del establecimiento, limitó la obtención de respuestas claras del personal que atendió la visita de la Auditoría Interna sobre la ejecución de tareas relacionadas con el registro, supervisión y control, y así lograr determinar el alcance del servicio.

Asimismo, la falta de organización documental en algunos de los lugares visitados dificultó el acceso a la información oportuna, perdiendo así la trazabilidad y afectando la capacidad institucional para rendir cuentas.

La limitación del recurso humano con el que cuenta la Auditoría Interna determinó el establecimiento de una muestra reducida para su análisis.

1.5 Metodología aplicada

Dicho estudio se realizó por medio de la evaluación de los procedimientos, trámites y documentación relacionada con el tema, así mismo se realizaron consultas para aquellos aspectos sobre los cuales no





se tuvo prueba documental, utilizando las técnicas, prácticas e instrumentos de Auditoría necesarias, así como la normativa técnica aplicable.

La determinación de la muestra se realizó considerando el recurso humano disponible en la Auditoría Interna, la distribución geográfica de las Direcciones Regionales y Oficinas Locales.

1.6 Generalidades acerca del estudio de Auditoría

a) Sobre el interés superior del menor

El principio del interés superior del menor constituye el eje rector de toda acción pública o privada que involucre a personas menores de edad en Costa Rica. Este principio se encuentra consagrado en múltiples instrumentos jurídicos, y su aplicación práctica se refleja en diversos procedimientos administrativos.

El **Código de la Niñez y la Adolescencia**⁶, establece que toda acción concerniente a una persona menor de edad debe considerar su interés superior como prioridad. Este principio garantiza el respeto de sus derechos en un ambiente físico y mental sano, procurando su pleno desarrollo personal. La determinación del interés superior debe considerar: su condición de sujeto de derechos; su edad, madurez y capacidad de discernimiento y las condiciones socioeconómicas en que se desenvuelve.

Este principio no es solo una guía ética, sino una obligación jurídica para el Estado y los particulares.

Asimismo, el **Reglamento Orgánico de la Dirección Nacional de CEN-CINAI** establece que estos centros deben garantizar la seguridad y bienestar de los menores durante su permanencia. Aunque no detalla explícitamente el procedimiento de retiro, sí reconoce la responsabilidad de los padres o encargados legales en el ingreso y permanencia de los menores. Esto implica que cualquier acción relacionada con la entrada o salida de un menor debe estar alineada con su bienestar, evitando situaciones de riesgo, negligencia o conflicto familiar.

Por su parte, la Ley N°9220⁷, que crea la **Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil** (Redcudi), refuerza el principio del interés superior del menor al establecer que solo personas autorizadas pueden retirar al menor. Además, exige que los centros afiliados sigan protocolos internos que aseguren la trazabilidad y seguridad del retiro. Esto es especialmente relevante en casos de conflictos familiares, donde el respeto por el interés superior del menor debe prevalecer sobre disputas entre adultos.

⁶ Ley N°7739. Código de la Niñez y la Adolescencia. Asamblea Legislativa. La Gaceta N°26 del 06 de febrero de 1998. Versión 23 del 15 de noviembre del 2024.

⁷ Ley N°9220. Crea la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil. Asamblea Legislativa. La Gaceta N°78 del 24 de abril del 2014. Versión 4 del 09 de octubre del 2024.





Finalmente, el procedimiento denominado **Implementación práctica en la Modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC)**, contempla acciones específicas como: el registro de asistencia diaria a la entrada y salida del menor, el control de acceso en las áreas comunes del establecimiento, e informar a los padres o encargados sobre estos procesos de entrada y salida.

Estas medidas operativas no solo garantizan la seguridad física del menor, sino también su protección emocional y legal, al asegurar que cualquier movimiento dentro o fuera del centro esté documentado y autorizado.

b) Sobre el archivo y custodia de la información

El archivo y custodia de la información de registro de entrada y salida de menores en los establecimientos CEN-CINAI constituye una responsabilidad legal, técnica y ética que se fundamenta en el respeto por los derechos de las personas menores de edad y en la protección del patrimonio documental del Estado costarricense.

La **Ley del Sistema Nacional de Archivos**⁸, establece que los documentos generados por instituciones públicas, incluyendo aquellos relacionados con menores (como registros de ingreso, asistencia, salud, alimentación y desarrollo), forman parte del patrimonio documental de la Nación. Por ello, estos deben ser: custodiados adecuadamente en archivos administrativos públicos, conservados según las tablas de plazos definidas por el Archivo Nacional y clasificados y descritos técnicamente para facilitar su acceso y preservación.

El **Código de la Niñez y la Adolescencia**⁹ y la **Política Nacional para la Niñez y la Adolescencia**¹⁰ (PNNA) refuerzan que toda información relacionada con menores debe ser tratada con: confidencialidad, de manera que solo personas autorizadas pueden acceder a estos registros; con trazabilidad, de manera que exista un historial claro de la atención brindada; y debe recibir una conservación adecuada, para fines de auditoría, seguimiento, defensa de derechos o investigación.

Esto implica que los registros de entrada y salida no son meros datos operativos, sino instrumentos de protección de derechos.

⁸ Ley N°7202. Ley del Sistema Nacional de Archivos. Asamblea Legislativa. La Gaceta N°225 del 27 de noviembre de 1990. Versión 4 del 05 de mayo del 2022.

⁹ Ley N°7739. Código de la Niñez y la Adolescencia.

¹⁰ Decreto Ejecutivo N°43515-MP-MNA. Política Nacional para la Niñez y la Adolescencia. Poder Ejecutivo. La Gaceta N°88 del 13 de mayo del 2022.





El **Procedimiento ST-GD-AAG-PR-08**¹¹ y la **Política ST-GD-POLGD-POL-01**¹² de la Dirección Nacional de CEN-CINAI establecen que cada unidad organizativa debe reunir, clasificar, conservar y describir los documentos generados. Se deben aplicar instrumentos descriptivos y de control que aseguren la integridad y accesibilidad de la información. Y será la Unidad de Gestión Documental la responsable de capacitar y supervisar el cumplimiento de estas normas.

Esto garantiza que los registros de entrada y salida de menores estén organizados y protegidos conforme a estándares archivísticos.

La Política institucional de gestión documental también promueve la transparencia administrativa, garantizando el acceso oportuno y seguro a la información; el uso de tecnologías que aseguren la trazabilidad, control de versiones y seguridad; y el respeto por el derecho de saber, de control y de actuación por parte de la ciudadanía, sin comprometer la confidencialidad de los menores.

Finalmente, el Marco orientador **DNCC-DI-UGD-MO-001**¹³ establece medidas obligatorias para prevenir riesgos como desastres naturales, errores humanos, robos o fraudes; la pérdida de información sensible, especialmente aquella que afecta a menores; la coordinación con brigadas de emergencia y la Unidad de Gestión Documental para la recuperación del acervo documental.

Esto refuerza la necesidad de contar con protocolos de seguridad física y digital para proteger los registros, siendo que la custodia de los registros de entrada y salida de menores en los centros CEN-CINAI no es solo una obligación operativa, sino una responsabilidad institucional.

c) Sobre las actividades de control

Las **Normas de Control Interno para el Sector Público**¹⁴, establecen la necesidad de implementar actividades de control y procedimientos en la función pública.

Estas normas tienen como propósito garantizar la legalidad, eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos públicos. Según la Resolución, los jefes y titulares subordinados son responsables de diseñar, mantener, perfeccionar y evaluar los sistemas de control interno, ajustados a las competencias institucionales. Esto implica que no es opcional contar con actividades de control, siendo una obligación

¹¹ Procedimiento N°ST-GD-AAG-PR-08. Procedimiento para la administración de los archivos de gestión. Unidad de Gestión Documental, DNCC. 16 de noviembre del 2023.

¹² Política N°ST-GD-POLGD-POL-01. Política de Gestión Documental. Unidad de Gestión Documental, DNCC. 27 de febrero del 2024.

¹³ Documento N°DNCC-DI-UGD-MO-001. Marco orientador para la atención y prevención de desastres documentales en soporte papel. Unidad de Gestión Documental, DNCC. 13 de marzo del 2023.

¹⁴ Resolución R-CO-9-2009. Normas de control interno para el Sector Público. Contraloría General de la República. La Gaceta N° 26 del 6 de febrero 2009.





legal que forma parte del deber de la administración pública, con el objetivo de rendir cuentas y actuar conforme a principios éticos y técnicos.

La **Norma 4.1, Actividades de control**, establece que las actividades de control deben incluir políticas, procedimientos y mecanismos que aseguren razonablemente el logro de los objetivos institucionales. Además, deben ser dinámicas, es decir, sujetas a mejora continua.

Esto responde a la necesidad de que la función pública no sea estática, sino que se adapte a los cambios del entorno, a nuevas tecnologías, riesgos emergentes y exigencias ciudadanas. La ausencia de estas actividades puede comprometer la eficiencia, la legalidad y la confianza pública.

De la **Norma 4.2, Requisitos de las actividades de control**, sobresalen dos aspectos clave: la documentación (inciso e), es decir, las actividades de control deben estar formalmente documentadas en manuales, descripciones de puestos o procesos. Esto permite su trazabilidad, evaluación y mejora. La falta de documentación genera incertidumbre, debilita la rendición de cuentas y dificulta la supervisión; la divulgación (inciso f), es decir, las actividades deben ser conocidas por los funcionarios que las aplican, preferiblemente por escrito y en términos claros. Esto asegura que todos los actores involucrados comprendan sus responsabilidades y actúen de forma coherente con los objetivos institucionales.

Dentro de las implicaciones prácticas, la implementación de actividades de control y procedimientos reduce riesgos de corrupción, negligencia o errores administrativos; fortalece la transparencia y la confianza ciudadana en las instituciones; mejora la eficiencia operativa, al establecer rutas claras de acción; y además, facilita las auditorías y fiscalización, al contar con evidencia documental.

1.7 Comunicación de resultados

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones de los Informes Ejecutivos Numerados DNCC-AI-INF-004-2025, DNCC-AI-INF-005-2025 y DNCC-AI-INF-006-2025, que forman parte integral del estudio al que alude el presente Informe, se realizó mediante exposición virtual vía Microsoft Teams institucional, el día 24 de setiembre del 2025, con la participación de los siguientes funcionarios: señor Douglas Vargas Fuentes, Director Nacional a.i., señora Lady Leitón Solís, Directora de Gestión, señora Xiomara Molina Retana, Directora Técnica, señora Kattia Quesada Giutta, Encargada de la Unidad de Planificación Institucional, señoras Rocio Flores Chinchilla, Johanna Vargas Herrera, Durbin Valderrama Garita, Yamileth Vega Arce, Yesenia Araya Huertas, Sonia Camacho Fernández y Heidy Castro Herrera, Directoras Regionales de la DNCC, los señores Mario Font Mora y Ying Cheng Guevara, Directores Regionales de la DNCC; además del equipo de Auditoría Interna de la DNCC, señora Mauren Navas Orozco, Auditora General, señora Paula Olivares Ferreto, señora Ivett Salas Villalobos y señor Adrián Montoya Arias.





De acuerdo con entrevistas realizadas y el análisis del flujo de trabajo facilitado por cada una de las Direcciones Regionales, se identificó que la docente del establecimiento es quien debería realizar el registro de asistencia de clientes de APC; indicaron que esa es una responsabilidad de la ASSC2 o profesional de Atención Integral de Infantes; sin embargo, eso no ocurre con frecuencia de acuerdo con lo observado en los establecimientos visitados y analizados.

Asimismo, se detectaron casos en los que padres o encargados no saben leer ni escribir, lo que les impide completar el registro sin la colaboración de otra persona. Esta actividad se percibe como un trámite obligatorio, sin que se le otorgue la importancia que merece en cuanto al control de responsabilidades sobre la custodia de los niños. Dichas responsabilidades son transferidas al establecimiento desde el momento en que los menores ingresan para su proceso educativo y de cuidado diario, y retornan a sus encargados al momento de su retiro.

Se observó que se descuida el principio del interés superior del menor, establecido en la Ley de la Red Nacional de Cuido y Desarrollo Infantil, que busca estándares esenciales de calidad; ya que, en algunos casos, no se garantiza que solo personas autorizadas, como padres, tutores legales o responsables previamente registrados, puedan retirar al niño del establecimiento, incumpliendo así con la garantía de seguridad y bienestar de los menores durante su permanencia.

En la realidad, de acuerdo con lo observado, en términos generales no hay una persona asignada específicamente para recibir a los niños ni para verificar que el registro se realice correctamente, salvo en los pocos establecimientos que cuentan con un oficial de seguridad privada.

La falta de supervisión y verificación del cumplimiento de los procedimientos puede significar un riesgo con respecto a la garantía de trazabilidad y seguridad en el proceso de retiro de los menores.

Se determinó que la ausencia de una asignación clara de responsabilidades en el registro de entradas y salidas de los niños del establecimiento, sumada a la falta de protocolos estandarizados y supervisión efectiva, ha generado un entorno vulnerable con respecto al ingreso y retiro de los menores, lo cual impide garantizar la trazabilidad de los niños beneficiarios de los servicios, comprometiendo así su seguridad y el cumplimiento del principio del interés superior del menor.

2.2 Sobre el archivo y custodia de la información de registro de entradas y salidas de los niños menores durante el año 2024

Al solicitar el Libro de Control de entradas y salidas de menores, y el Libro Registro Diario de Asistencia para el año 2024 se evidenció que en la mayoría de los establecimientos no se cuenta con espacio adecuado para su custodia; esta y otra documentación se encuentra en cajas sin rotulación, estantes desordenados o agrupada en hojas sueltas sin control, sin orden cronológico ni numeración de folios, lo que impide establecer una secuencia temporal clara y dificulta la verificación de los registros.





En la mayoría de los establecimientos visitados, se constató que las funcionarias presentes desconocían la ubicación del archivo correspondiente al período 2024. Como resultado, debieron realizar consultas con otros miembros del personal para finalmente localizar la información requerida, lo que refleja una brecha significativa entre las directrices emitidas por la UGD y su aplicación práctica.

El material facilitado en algunos establecimientos eran hojas sueltas agrupadas sin ningún orden consecutivo, lo que hacía materialmente imposible determinar su ubicación en el tiempo, dado que en la mayoría de los establecimientos no rotulan adecuadamente las hojas ni identifican la fecha a la que corresponde; además las hojas que se utilizan no tienen número de folio.

La Institución cuenta con una Unidad de Gestión Documental (UGD) que se ha destacado por su compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos documentales, impulsando su modernización mediante acciones concretas. No obstante, las actividades cotidianas en las distintas áreas de los tres niveles organizacionales, así como la falta de responsables en cada unidad para supervisar la implementación de los instrumentos desarrollados por la UGD para la conservación de documentos históricos, han dificultado que dichas prácticas se lleven a cabo conforme a lo establecido.

La UGD no solo ha promovido la divulgación oportuna del material y las acciones de mejora que realiza, sino que también ha impulsado su implementación mediante capacitaciones específicas, video tutoriales, boletines informativos y el fomento del uso de la intranet, donde se encuentra disponible dicha información. Estas iniciativas abarcan aspectos clave relacionados con la producción, custodia y archivo adecuado de la documentación generada en la DNCC.

La ausencia de espacios adecuados para la custodia de los libros de control y asistencia, así como la falta de organización documental, ha generado una pérdida de trazabilidad, dificultad para acceder a información crítica en tiempo oportuno, y un riesgo elevado de deterioro, extravío o manipulación indebida de documentos oficiales. Esto compromete la integridad y fiabilidad de los registros, la rendición de cuentas y el cumplimiento normativo en los establecimientos; además, se limita la capacidad de supervisión y auditoría.

2.3 Sobre los procedimientos para el servicio API en la modalidad APC, y el establecimiento de metas

El documento titulado “Procedimiento para la Implementación de la Modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC)”, concebido con el propósito de operativizar esa modalidad, organizar y garantizar el cumplimiento de los derechos de los infantes usuarios del servicio, no incluyó un apartado que permitiera identificar metodologías específicas para el establecimiento de metas en el servicio APC, como parte de las acciones previas para la implementación de las modalidades y jornadas de atención, previstas en el apartado 2.4.1 de dicho procedimiento.





En particular, se observó la omisión de elementos clave que debieron ser considerados en la formulación de dichas metodologías específicas, como la capacidad instalada, indicadores de uso habitual del servicio, otras normativas y lineamientos técnicos, factores geográficos y poblacionales, así como la evaluación de condiciones particulares y requeridas en cada establecimiento. Además, no se contempla la identificación de brechas, el análisis de resultados históricos ni aspectos relacionados con la mejora continua.

La Unidad de Normalización y Asistencia Técnica, adscrita a la Dirección Técnica, no ha emitido los procedimientos técnicos necesarios para el establecimiento y ajuste de metas en los servicios que brinda la institución, incluyendo la modalidad de Atención y Protección Cotidiana (APC). Esta omisión evidencia una debilidad en la priorización institucional y en la coordinación interdepartamental respecto a los mecanismos de planificación normativa. Como consecuencia, los funcionarios responsables de estos procesos definen y ajustan metas con base en criterios propios, sin contar con lineamientos estandarizados, sujetos al cumplimiento de compromisos públicos asumidos por actores políticos para orientar su gestión y justificar sus decisiones.

3. Conclusiones

- 3.1** Los errores identificados en el Libro Control de entradas y salidas, en los establecimientos visitados, y con altas probabilidades de que la situación se esté replicando en los establecimientos restantes, implica un debilitamiento en el control interno, respecto al registro de ingreso y retiro de menores, y la ausencia de protocolos institucionales claros ha generado debilidades en el sistema de trazabilidad y seguridad en los establecimientos. Esta situación compromete el cumplimiento del principio del interés superior del menor, al permitir que personas no autorizadas puedan retirar a los niños sin una verificación adecuada, exponiéndolos a riesgos y afectando la responsabilidad legal del centro durante el periodo de custodia e incumpliendo con la garantía de seguridad y bienestar de los menores durante su permanencia.
- 3.2** Si bien se cuenta con normativa interna promovida por la Unidad de Gestión Documental (UGD) con el objetivo de garantizar la disponibilidad de la información, documentada de forma oportuna, eficiente y eficaz, haciendo uso de la tecnología adecuada, contemplando el derecho de saber, el derecho de control y el derecho de actuación por parte de los ciudadanos, la realidad es que, tras la ausencia de espacios adecuados para la custodia de los libros de control y asistencia, así como la falta de organización documental, ha generado una pérdida de trazabilidad, dificultad para acceder a información crítica en tiempo oportuno, y un riesgo elevado de deterioro, extravío o manipulación indebida de documentos oficiales.
- 3.3** La ausencia de procedimientos técnicos formalmente establecidos para la definición y ajuste de metas en los servicios institucionales, incluida la modalidad de Atención y Protección Cotidiana





(APC), limita la posibilidad de documentar y divulgar actividades de control que orienten a los funcionarios responsables en la ejecución de procesos estandarizados. Esta situación compromete la coherencia, equidad y alineación con los objetivos institucionales, debilitando la trazabilidad de las decisiones, aumentando el riesgo de discrecionalidad en la asignación de recursos y dificultando tanto la evaluación objetiva del desempeño como la implementación de acciones de mejora continua.

4. Recomendaciones

De conformidad con las competencias y deberes que le confieren a la Auditoría Interna, el artículo 12, inciso c); el artículo 22 y el artículo 32 de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones, con el propósito de que sean debidamente implementadas, en un plazo de conformidad con lo que establece su artículo 37, sobre los informes dirigidos al jerarca; para fortalecer los sistemas de control interno y atender de manera apropiada las responsabilidades establecidas en dicha Ley. En caso de discrepancia de tales recomendaciones, el jerarca o los titulares subordinados, deberán ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga.

AL DIRECTOR (A) NACIONAL DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI

- 4.1 **Comunicar los resultados del presente Informe de Auditoría a las unidades involucradas y a quien estime pertinente**, con el propósito de que las recomendaciones que se detallan a continuación sean debidamente implementadas por los titulares subordinados, bajo la supervisión que el jerarca defina, y estableciendo el plazo de cumplimiento de conformidad con lo que establece el artículo No.37 antes referido. (**Plazo de cumplimiento:** no mayor a 10 días hábiles) (**Referencia:** todo el informe)
- 4.2 Establecer **mecanismos formales de articulación** entre las unidades técnicas, jurídicas y operativas, con el fin de asegurar que los procedimientos para el establecimiento de metas sean validados, coherentes y alineados con los objetivos institucionales y compromisos públicos. (**Plazo de cumplimiento:** 15 de noviembre 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-005-2025 y este informe)
- 4.3 Emitir **directrices claras** que orienten a los funcionarios responsables en la definición y ajuste de metas, evitando la discrecionalidad y promoviendo la equidad en la asignación de recursos. (**Plazo de cumplimiento:** 15 de noviembre 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-005-2025 y este informe)
- 4.4 Dotar a los establecimientos de **mobiliario y condiciones apropiadas** para la custodia de documentos, incluyendo estanterías rotuladas, archivadores metálicos y cajas organizadoras. Considerando además la capacitación, supervisión y seguimiento requeridos. (**Plazo de cumplimiento:** 28 de noviembre 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-006-2025 y este informe)





AL ENCARGADO (A) DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI

- 4.5 Definir un **protocolo estandarizado para todos los establecimientos**, con relación al registro de entradas y salidas de los infantes a los establecimientos, cuya supervisión de cumplimiento esté claramente definida. (**Plazo de cumplimiento:** 15 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-004-2025 y este informe)
- 4.6 Definir actividades específicas con relación al **apoyo a personas con dificultades de lectoescritura**, para poder cumplir con el registro adecuado de entrada y salida del menor, en los establecimientos. (**Plazo de cumplimiento:** 15 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-004-2025 y este informe)
- 4.7 Establecer **mecanismos de seguimiento**, con el fin de verificar de manera estricta la identidad y el registro de personas autorizadas que retiran a los menores. (**Plazo de cumplimiento:** 15 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-004-2025 y este informe)
- 4.8 Elaborar un **procedimiento normativo** específico en coordinación con la Unidad de Normalización y Asistencia Técnica, que contemple metodologías claras **para el establecimiento y ajuste de metas**. Este debe incluir criterios como capacidad instalada, indicadores de uso, condiciones del servicio, factores geográficos y cambios en la estructura poblacional, así como mecanismos para la identificación de brechas y mejora continua. (**Plazo de cumplimiento:** 30 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-005-2025 y este informe)
- 4.9 Desarrollar **herramientas accesibles** para documentar y divulgar los procedimientos **para el establecimiento y ajuste de metas**; y definir actividades de control que permitan monitorear su aplicación, evaluar resultados y realizar ajustes conforme a las necesidades del entorno operativo. (**Plazo de cumplimiento:** 30 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-005-2025 y este informe)
- 4.10 Implementar **programas de formación dirigidos al personal técnico y administrativo**, enfocados en la aplicación de los procedimientos, el uso de indicadores y la gestión orientada a resultados, fortaleciendo así la cultura institucional de mejora continua. (**Plazo de cumplimiento:** 30 de noviembre del 2025) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-005-2025 y este informe)
- 4.11 Modernizar los **formatos oficiales del Libro de Control de entradas y salidas de menores, y del Libro Registro Diario de Asistencia**, considerando la numeración de folios, la rotulación obligatoria con datos del establecimiento y fechas visibles, para garantizar la trazabilidad y orden cronológico de los documentos. (**Plazo de cumplimiento:** 28 de noviembre del 2025s) (**Referencia:** informe ejecutivo DNCC-AI-INF-006-2025 y este informe)





- 4.12** Establecer **mecanismos de supervisión periódica**, al menos dos veces al año, para verificar el cumplimiento de los procedimientos de llenado, identificación y registro de datos complementarios en los **libros de Control de entradas y salidas de menores, y Registro Diario de Asistencia**, para tener oportunidad de ajustar estrategias y corregir desviaciones oportunamente. (Plazo de cumplimiento: 15 de noviembre del 2025) (Referencia: informe ejecutivo DNCC-AI-INF-006-2025 y este informe)

A LOS DIRECTORES REGIONALES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI

- 4.13** Reforzar ante el personal del establecimiento, **la importancia del registro de entradas y salidas de menores del establecimiento**, como mecanismo de protección y trazabilidad. (Plazo de cumplimiento: 15 de noviembre del 2025) (Referencia: informe ejecutivo DNCC-AI-INF-004-2025 y este informe)
- 4.14** Supervisar que se cumpla cabalmente con las actividades del personal **responsable del control de ingreso y retiro de menores**, y dejar evidencia de ello. (Plazo de cumplimiento: a partir del 15 de noviembre del 2025, de forma permanente (Referencia: informe ejecutivo DNCC-AI-INF-004-2025 y este informe)
- 4.15** Designar responsables en cada establecimiento para velar por la correcta aplicación de los instrumentos de gestión documental y reportar periódicamente el estado de los documentos. (Plazo de cumplimiento: 15 de noviembre del 2025) (Referencia: informe ejecutivo DNCC-AI-INF-006-2025 y este informe)

AL ENCARGADO (A) DE LA DIRECCIÓN DE INFORMACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI

- 4.16** Reforzar las **capacitaciones presenciales y virtuales**, complementadas con **visitas de seguimiento** por parte de la Unidad de Gestión Documental para asegurar la comprensión y aplicación de los procedimientos. (Plazo de cumplimiento: a partir del 15 de noviembre del 2025, de forma permanente) (Referencia: informe ejecutivo DNCC-AI-INF-006-2025 y este informe)

