

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu'ā ha oikuaauka tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporāverā.

## MEMORANDO

A.I. N° 118 /2020

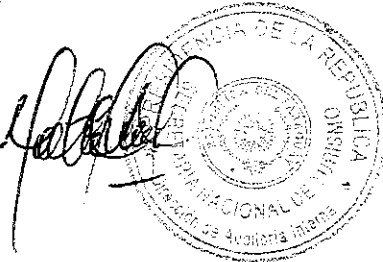
A : Lic. Sofia Elizabeth Montiel de Afara, Ministra Secretaria Ejecutiva  
Secretaria Nacional de Turismo

C.C. : Arq. Stella Barrail- Directora  
Dirección de MECIP

DE : Lic. Marta Muñoz, Directora  
Dirección de Auditoría Interna

FECHA : 04 de agosto de 2020

REFERENCIA : Remitir Informe de Auditoría



Me dirijo a su Excelencia a fin de, Remitir informe de Auditoría Interna: de **EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PRIMER SEMESTRE 2020**

Para el efecto: adjunto Informe correspondiente.

Atentamente.

**RECIBIDO**  
**DIRECCIÓN DE GABINETE**  
04/08/20 10:04  
Milena

RECIBIDO - 04/08/20 - 13:40HS

Arq. Stella Barrail de Rojas  
Directora - Dirección de MECIP  
Secretaría Nacional de Turismo

Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

Tembíhecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetā Paraguái oñemomba'eguasívó tenda jechaukapýramo opavave tetānguéra renondépe mba'epopy porā katuínte, ojapóva tetā jehechaukágui temimoimby ohejáva hetave viru, tetāme guarā akārapu'ā.

*Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.*

*Tembipota: Orehina Tetã Remimoimby omopyendáva Tetãpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakãrapu'ã ha oikuaauka tetã Paraguái tuichakue javeve, tetã ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.*

## AII N° 25/2020

# SECRETARÍA NACIONAL DE TURISMO (SENATUR) INFORME DE AUDITORÍA INTERNA EVALUACION DE LA EFECTIVIDAD DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO PRIMER SEMESTRE 2020

## I. INTRODUCCIÓN

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA ENTIDAD

La SECRETARÍA NACIONAL DE TURISMO (SENATUR) es el organismo orientador, promotor, facilitador regulador del desarrollo del turismo en Paraguay, en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

### 2. FINES

La Secretaría Nacional de Turismo tiene el compromiso de brindar servicios de calidad a sus clientes-usuarios, a fin de satisfacer sus necesidades, a través de la mejora continua de la atención personal al cliente y el desempeño de sus procesos, con funcionarios competentes, en el marco de las legislaciones vigentes.

### 3. MISIÓN

Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

### 4. VISIÓN

Al 2024, logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.

## II. ANTECEDENTES

En cumplimiento al Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna Institucional, la Resolución CGR N° 377/16 por la cual dicho ente de control adopta la NRM 2015 (MECIP) y la Resolución CGR N°147/19 que aprueba la Matriz de Evaluación por Niveles de Madurez, a ser utilizada en el marco de la Norma de Requisitos Mínimos del Sistema de Control Interno MECIP 2015.

## III. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

Evaluar si los requisitos mínimos exigidos en la NRM 2015 fueron desarrollados e implementados en SENATUR, establecer los niveles de madurez en los diferentes componentes que presenta la norma, identificar eventuales deficiencias que requieran mayor profundización y acompañar a la Institución en la búsqueda de la excelencia en su Sistema de Control Interno.

## IV. ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Los trabajos fueron ejecutados teniendo en consideración los documentos proporcionados por todas las áreas de la Institución, las cuales respaldan y evidencian las acciones realizadas durante los meses de enero a julio del año 2020.

*Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.*

*Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu'ã ha oikuaauka tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporāverã.*

## V. DESARROLLO DEL INFORME

La evaluación del SCI se define como:

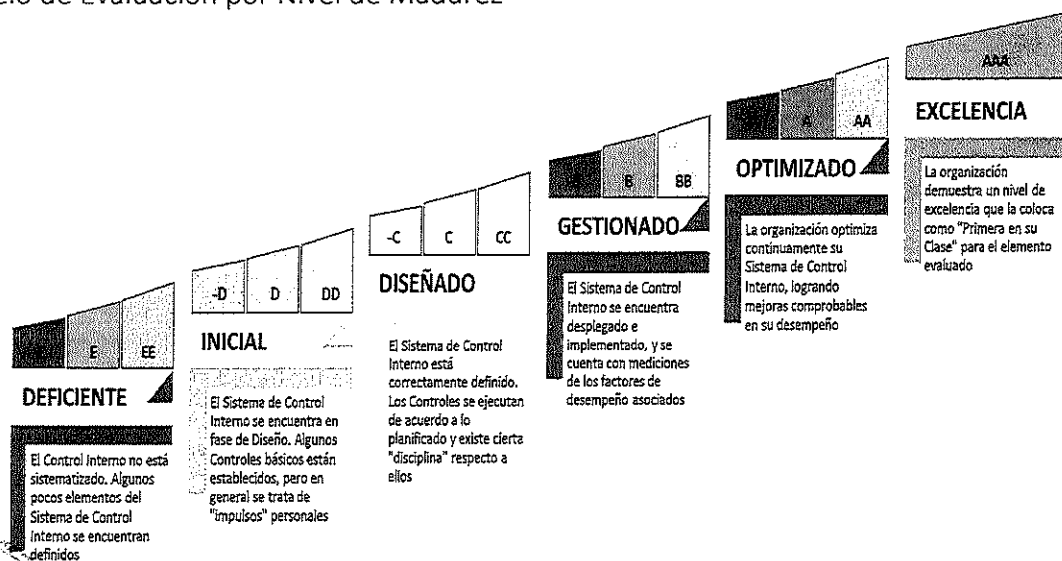
- 1) Proceso continuo realizado por la dirección, gerencia y otros funcionarios de la entidad, para proporcionar seguridad razonable, respecto a si se están logrando los siguientes objetivos:
  - Promover la efectividad, eficiencia y economía en las operaciones y, la calidad de los servicios;
  - Proteger y conservar los recursos públicos contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal;
  - Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas gubernamentales;
  - Elaborar información financiera valida y confiable, presentada con oportunidad.

En ese contexto, la NRM 2015 promueve como modelo de gestión la utilización del enfoque basado en procesos de manera que permita:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos (de la institución, de la ciudadanía u otros grupos de interés y/o legales) de manera coherente;
- La consideración de los procesos en términos que aporten valor;
- El logro de un control de procesos eficaz;
- La mejora continua del sistema de control interno con base en la evaluación de los datos y la información interna y externa.
- Igualmente, la referida norma incorpora la concepción de la administración de riesgos como pilar del Control Interno, lo que implica el establecimiento de una estructura y cultura organizacional apropiada, que aplica un método lógico y sistemático para establecer los riesgos asociados con cualquier actividad, función o proceso, de forma tal que permite minimizar pérdidas y maximizar beneficios.

**Valoración y Parámetros:** Los *modelos de evaluación por Nivel de Madurez* son utilizados en la búsqueda de la excelencia en el Sistema de Control, acompañando los procesos de desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua, por ello para determinar el grado de adopción de la Norma de Requisitos Mínimos, se utilizó esa metodología, de acuerdo a criterios de valoración con la siguiente interpretación:

Modelo de Evaluación por Nivel de Madurez



*Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.*

*Tembíhecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetā Paraguái oñemomba 'eguasúvo tenda jechaukapýramo opavave tetānguéra renondépe mba'epopy porã katuíte, ojapóva tetā jehechaukágui temimoimby ohejáva hetave viru, tetāme guarã akārapu'ã.*

Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.

Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu'ã ha oikuaauka tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporāverã.

Interpretación de Niveles de Madurez			
Valoración	Situación	Nivel de Madurez	
	El Control Interno no está sistematizado. Algunos pocos elementos del Sistema de Control Interno se encuentran definidos		
1	1,99	El Sistema de Control Interno se encuentra en fase de Diseño. Algunos Controles básicos están establecidos, pero en general se trata de "impulsos" personales	Inicial
2	2,99	El Sistema de Control Interno está correctamente definido. Los Controles se ejecutan de acuerdo a lo planificado y existe cierta "disciplina" respecto a ellos	Diseñado
3	3,99	El Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado, y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados	Gestionado
4	4,99	La organización optimiza continuamente su Sistema de Control Interno, logrando mejoras comprobables en su desempeño	Optimizado
5	5	La organización demuestra un nivel de excelencia que la coloca como "Primera en su Clase" para el elemento evaluado	Excelencia

### RESULTADO DE LA ÚLTIMA EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

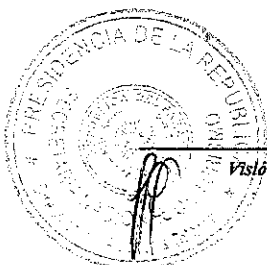
En el siguiente cuadro se expone la evaluación y calificación del Sistema de Control Interno de la Secretaría Nacional de Turismo, por cada componente, resultado que arrojó el análisis en base a las herramientas más arriba detallas:

Evaluación del Nivel de Maduración del Sistema de Control Interno (SCI) - MECIP:2015			
SECRETARÍA NACIONAL DE TURISMO			
Ambiente de Control	3,90	BB	Gestionado
Control de Planificación	3,75	BB	Gestionado
Control de Implementación	3,44	B	Gestionado
Control de Evaluación	4,53	A	Optimizado
Control para la Mejora	4,70	AA	Optimizado
<b>SCI CONSOLIDADO</b>	<b>3,80</b>	<b>BB</b>	<b>Gestionado</b>

### Resultado por Componentes

#### A- Componente Ambiente de Control:

La NRM 2015 indica lo siguiente: "La institución debe propiciar una conciencia de control que influya profundamente en la cultura organizacional de la institución manteniendo su orientación hacia el cumplimiento de su función constitucional, legal, y la finalidad del Estado".



Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.  
Tembichecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetā Paraguái oñemomba'eguasívvo tenda jechaukapýramo opavave tetānguéra renondépe mba'eapopy porã katuínte, ojapóva tetā jehechaukágui temimoimby ohejáva hetave viru, tetáme guarã akārapu'ã.

*Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.*

*Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu'ā ha oikuaauka tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporāverā.*

En esta fase, la Institución evidenció un nivel de madurez GESTIONADO BAJO, con una calificación de 3.90, vale decir que el Sistema de Control Interno se encuentra desplegado e implementado y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados lo que implica que la institución ha diseñado elementos requeridos en el componente, que deben ser ajustados y en otros casos elaborados según se expone:

- Se debe evidenciar la actualización y vigencia del Comité de Ética - Res. 177/2018, además la institución no ha definido ni aplicado instrumentos para detectar y generar soluciones al incumplimiento de los acuerdos y compromisos éticos. Al respecto, el Comité de Ética es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética.

En cuanto al Comité de Buen Gobierno, en las reuniones que se realizan se debe contar con un registro detallado con la firma inclusive de cada participante, refrendando así la efectiva intervención de todos los representantes de los diversos estamentos de la Institución.

#### B- Componente Control de la Planificación:

Para este componente la NRM 2015 refiere cuanto sigue: *"La institución debe determinar el marco de referencia que oriente su gestión hacia el cumplimiento de su misión, visión y el cumplimiento de sus objetivos institucionales"*.

En esta fase, la Institución evidenció un nivel de madurez GESTIONADO BAJO, con una calificación de 3.75, que puede traducirse como que el Sistema de Control Interno se encuentra gestionado. Sin embargo, detallamos debilidades que pueden ser mejoradas:

- El Plan Estratégico Institucional, fue aprobado mediante Resolución N° 1.435/19 de fecha 19/11/19, pero no se visualiza una documentación que indique los avances efectivos del PEI y POI, por lo que se debe realizar una revisión periódica de los planes institucionales para asegurar que permanezcan pertinentes y apropiados. Éstas revisiones deben ir asociadas a cambios en el contexto organizacional o en los procesos.

#### C- Componente Control de la Implementación:

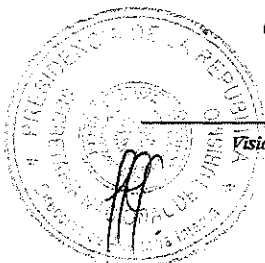
Para este componente, la NRM 2015 señala que: *"Abarca las acciones establecidas por la institución, mediante políticas y procedimientos, orientadas a reducir los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos de la organización. Las actividades de control son llevadas a cabo por todas las áreas de la organización, a través de los procesos y la tecnología que les da soporte"*.

En esta fase, la Institución evidenció un nivel de madurez GESTIONADO BAJO, con una calificación de 3,44, lo que refleja que la realidad de la institución coincide básicamente con las situaciones descritas para ese nivel de madurez, siendo necesario tomar medidas de mejora en base a las siguientes debilidades:

- Se cuenta con un plan de capacitación; sin embargo, lo ideal es aplicarlas en base a un cronograma anual, según las necesidades detectadas con el fin de dotar a los funcionarios de conocimientos y destrezas necesarias para alcanzar la competencia en las actividades inherentes a sus cargos. Al respecto, la NRM 2015 menciona: *"La institución debe asegurarse que los funcionarios sean competentes para la ejecución de las actividades y tareas que puedan causar impacto sobre la capacidad de control interno, tomando como base la educación, formación y/o experiencia adecuadas. Se deben mantener registros que demuestren la satisfacción de tales competencias."*

*Visión: Al 2024 logramos que el Paraguay sea reconocido como un destino turístico competitivo a nivel internacional con productos sostenibles y de calidad, convirtiendo al turismo en uno de los sectores productivos de mayor impacto económico y social del país.*

*Tembíhecha: Ary 2024-pe, rohupyty Tetā Paraguái oñemomba' eguasívvo tenda jechaukapýramo opavave tetānguéra renondépe mba'eapopy porā katuĩte, ojapóva tetā jehechaukágui temimoimby ohejáva hetave viru, tetáme guarã akārapu'ā.*



*Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.*

*Tembipota: Orehína Tetã Remimoimby omopyendáva Tetãpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakãrapu'ã ha oikuaauka tetã Paraguái tuichakue javeve, tetã ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.*

La Propuesta o Plan de Capacitación Anual deberá ser respaldado con documentación aprobada por la Máxima Autoridad Institucional.

Las políticas definidas deben incluir la definición de acciones claras a realizar en caso de incumplimiento, e intensificar y socializar las Políticas Operacionales por cada repartición.

#### D- Componente Control de Evaluación:

Para este componente, la NRM 2015 indica: *"La organización debe definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones sistemáticas para determinar la suficiencia y adecuado funcionamiento de los componentes del control interno"*.

En esta fase, la Institución evidenció un nivel de madurez OPTIMIZADO, con una calificación de 4,53 vale decir que la Institución optimiza continuamente su Sistema de Control Interno, logrando mejoras comprobables en su desempeño. Sin embargo, es pertinente que:

- La Institución prosiga fomentando la implementación y verificación de eficacia de las acciones correctivas y de mejora resultantes de los hallazgos de auditoría;
- Se utilicen tableros indicadores actuales como herramienta de verificación de las actividades planificadas a fin de poder corregir desvíos, tal el caso puntual de los Avances del PEI y POI.

#### E- Componente Control de para la Mejora

Al definir este componente, la NRM 2015 menciona que: *"La institución debe mejorar continuamente la efectividad del sistema de control interno mediante el uso de [os resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y el análisis crítico de la alta dirección"*

En esta fase, la Institución evidenció un nivel de madurez OPTIMIZADO, con una calificación de 4,70, puntaje que conforme al enunciado de la herramienta de evaluación que expresa cuanto sigue: *"La organización optimiza continuamente su Sistema de Control Interno, logrando mejoras comprobables en su desempeño, es así que se han establecido procedimientos para definir la metodología y criterios para la gestión de acciones de mejora"*.

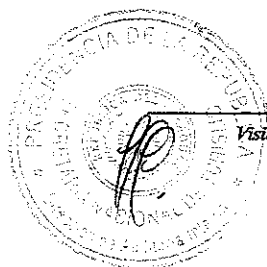
Además, existen evidencias de la verificación de la eficacia de las acciones tomadas tales como Planes de Mejoramiento en diversos sectores; el control para la mejora a través de Análisis Críticos y evaluaciones continuas.

Para llegar a la excelencia es indispensable que la Máxima Autoridad y su equipo directivo sigan apoyando, gestionando e impulsando la implementación de la NRM 2015 para un Sistema de Control Interno que redundará en la mejora de la gestión de SENATUR y por ende al ciudadano a quien la institución pública se debe.

## VI. CONCLUSION

Al evaluar los diferentes componentes, el nivel global de madurez a nivel institucional arrojado por la Matriz de Evaluación fue de ( 3,80 ), equivalente al nivel (GESTIONADO).

Vale decir que el Sistema de Control Interno de la Secretaría Nacional de Turismo, se encuentra desplegado e implementado, y se cuenta con mediciones de los factores de desempeño asociados.



*Misión: Somos un órgano que establece la política turística nacional, orientando, promoviendo, facilitando y regulando el desarrollo del turismo en el Paraguay en beneficio de visitantes y ciudadanía en general.*

*Tembipota: Orehina Tetā Remimoimby omopyendáva Tetāpy jehechauka rehegua política, ombohape, ohechauka, omoakārapu'ã ha oikuaakua tetā Paraguái tuichakue javeve, tetā ambue ha opavave tavayguakuéra jehasaporãverã.*

Las NRM 2015 son un medio para el logro de una nueva cultura organizacional, traducida en la forma de accionar del servidor público de la institución para el mejor manejo de los recursos que le son asignados para la ejecución de sus tareas, y los intereses de la institución.

Es menester de todos y cada uno de los funcionarios que forman parte de la Institución, seguir en la búsqueda de la mejora continua y la excelencia, a través de constantes evaluaciones del SCI, detectando así las falencias y aplicando las mejoras necesarias.

## VII. RECOMENDACIÓN

En consideración a lo expuesto más arriba, y de manera a impulsar la mejora continua en la gestión institucional en busca de la excelencia y la optimización de los procesos, el equipo MECIP y las autoridades de la Secretaría Nacional de Turismo deberán:

- a) Elaborar un Cronograma, que contenga el plan de acción para ejecutar las medidas de mejoras, que al cierre del ejercicio fiscal 2020 posibiliten a la Secretaría Nacional de Turismo OPTIMIZAR todos los procesos para así subsanar las debilidades detectadas, adecuándose a la Norma de Requisitos Mínimos para un Sistema de Control Interno – NRM 2015 (MECIP);
- b) Proseguir con las gestiones para la capacitación del personal directivo y de los funcionarios sobre los requisitos mínimos señalados en la NRM 2015, a fin de apoyar, incentivar el sentido de pertenencia y servicio en el servidor público, a través de la mejora continua, para lograr la excelencia en la implementación de la norma de control interno.

Es mi informe

  
Lic. MARTA MUÑOZ, Directora  
Dirección de Auditoría Interna  
SENATUR

