



20 de julio, 2021

**REF. AU-124-2021**

**PARA:** Señores  
**Junta Directiva RACSA**

**ASUNTO:** Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna 2020

La Contraloría General de la República emitió la Directriz Nro. R-CO-33-2008, publicada en La Gaceta No. 147 del 31 de julio de 2008, denominada "Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público", en la cual se establece que todas las Auditorías Internas que se encuentran sujetas a la fiscalización por parte de ese Ente Contralor, deben realizar sin excepción un proceso de Autoevaluación Anual de la Calidad de sus servicios.

En virtud de lo anterior, me permito informar que en cumplimiento de dicha normativa, se desarrolló por parte de esta Unidad el proceso de Autoevaluación, que contempló el período 2020, correspondiente a los Procedimientos de Verificación de los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su personal, así como la Percepción de la Calidad de la Auditoría Interna por parte del Jerarca, los auditados y el personal de la Unidad.

Los resultados de este proceso se consignaron en el informe adjunto, en observancia de lo establecido en los puntos 3.4.2 y 3.4.3 de la Directriz supracitada, el cual incluye lo siguiente:

1. Informe de Autoevaluación
2. Anexo Nro.1 Plan de Mejora
3. Presentación en Power Point

Quedo a la orden para cualquier consulta.

Atentamente,

*Firmado digitalmente.*

**Lic. Javier Paulino Cordero González**  
**Auditor Interno**

\*gjsv/evg/lrb

# **Informe de Autoevaluación de Auditoría Interna 2020**

**REF. AU-124-2021  
20 de julio, 2021**

## Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO .....	4
Origen del Estudio .....	5
Objetivos del Estudio .....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos .....	5
Alcance del Estudio .....	5
Marco Jurídico .....	6
Detalle de los servicios brindados durante el período 2020 .....	6
Percepción de la Calidad.....	7
Encuesta aplicada al Jerarca: .....	7
Encuesta aplicada a los Auditados:.....	9
Encuesta aplicada a los colaboradores de la Auditoría Interna:.....	10
Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna relativos a los Atributos de la Unidad y su personal.....	11
Análisis de la Estructura Organizacional de la Auditoría .....	12
Análisis del Reglamento de Organización y Funcionamiento.....	16
Regulaciones para prevenir y administrar el conflicto de interés en la AI.....	17
Inclusión de competencias y requisitos del personal de AI en los Manuales de puestos .....	17
Competencias del personal de la Auditoría Interna .....	18
Asesoría de la Administración Activa en el área de Auditoría .....	20
Programa de capacitación de la Auditoría Interna.....	21
Procedimientos de Auditoría Interna .....	22
Actividades de Aseguramiento de la Calidad y cumplimiento de Planes de Mejora.....	22
Evaluación del cumplimiento de Normas.....	23

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en las Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE), emitidas mediante la resolución R-CO-33-2008 del 11 de julio de 2008 y publicadas en el Diario Oficial La Gaceta Nro. 147 del 31 de julio de 2008.

El objetivo principal del presente estudio consistió en evaluar la calidad de la Auditoría Interna de RACSA correspondiente al período 2020, comprendiendo para esta etapa específicamente lo relativo a los atributos de la actividad de la Auditoría Interna y su personal, el cual comprende la aplicación de las herramientas H-05-1 *Procedimientos de Verificación de los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su Personal* y H-05-2 *Guía para Evaluar los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su Personal*, ya definidas y establecidas por la Contraloría General de República.

Cabe destacar que la Auditoría Interna de RACSA implementa de manera íntegra todas herramientas de la autoevaluación ya definidas por el Ente Contralor y diseña e implementa a lo interno de la Unidad como método de innovación, diferentes herramientas para desarrollar cada una de las actividades contenidas en estas herramientas, con el objetivo de agilizar e implementar procesos de calidad en su gestión, en apoyo a la eficiencia y eficacia de la Unidad.

Aunado a lo anterior, con el propósito de conocer la percepción de la calidad de los servicios brindados por la Auditoría Interna durante el período en estudio como parte del programa a desarrollar, fueron aplicadas las encuestas H-02-3, H-03-3 y H-04-3, las cuales se dirigieron a la Junta Directiva, al Comité de Vigilancia, a la Gerencia General, a la Dirección Jurídica y Regulatoria, a la Dirección de Producto y Proyectos, a la Dirección de Gestión de Plataformas y al Departamento de Proveeduría, quienes fueron los que recibieron servicios durante el período 2020, y a los colaboradores que conforman la Unidad de Auditoría. Dichas herramientas contemplaron aspectos que describen la relación con la Auditoría, aptitudes y capacidades de los funcionarios que la integran, el valor agregado que han generado los servicios brindados y requerimientos administrativos con los que cuenta la Auditoría.

En relación con el cumplimiento de la normativa, se procedió a emplear la herramienta H-08-2, la cual tiene como objetivo evaluar la aplicación por parte de la Auditoría Interna, de lo establecido en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y las Normas Generales de Auditoría en el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República, correspondiente al período 2020, obteniéndose una calificación de 92%, bajando el cumplimiento de normas en 8 puntos en comparación con años anteriores.

Finalmente, en el Informe Detallado se consignan los pormenores del análisis realizado, el cual se orienta a mejorar la calidad de la gestión y servicios ejecutados por la Auditoría Interna de RACSA. Aunado a este proceso se elaboró un Plan de Mejora, que establece acciones efectivas para subsanar las oportunidades de mejora encontradas.



## Objetivos Específicos

- Evaluar la eficiencia y eficacia de la actividad de Auditoría Interna.
- Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna, en lo relativo a los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su personal y la percepción de la calidad de la actividad de auditoría.
- Verificar el cumplimiento de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Preparar a la Auditoría Interna para la Evaluación Externa de la Calidad.

## Origen del Estudio

El presente estudio se realiza para dar cumplimiento a lo dispuesto por la Contraloría General de la República, en las Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público (D-2-2008-CO-DFOE), emitidas mediante la resolución R-CO-33-2008 del 11 de julio de 2008 y publicadas en el Diario Oficial La Gaceta Nro. 147 del 31 de julio de 2008, labor que fue incluida en el Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna de RACSA para el período 2021.

## Alcance del Estudio

El estudio abarcó el período comprendido entre el 1/1/2020 al 31/12/2020, ampliándose en caso de ser necesario.

El trabajo se efectuó de conformidad con lo dispuesto en las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” (R-DC-119-2009), las “Directrices para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE), las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” R-DC-64-2014, emitidas por la Contraloría General de la República, y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.

## Objetivos del Estudio

### Objetivo General

Determinar el grado de aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna y cumplimiento de los planes de mejora derivados del proceso de autoevaluación.

## Marco Jurídico

El análisis se efectuó a la luz de la siguiente normativa:

- Ley General de Control Interno Nro. 8292.
- Directrices para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público D-2-2008-CO-DFOE.
- Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014.
- Lineamientos sobre Gestiones que Involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República R-DC-83-2018.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.
- Código de Ética de la Auditoría Interna de RACSA.

## Riesgos relacionados

Se considera cubierto por medio de este estudio los siguientes riesgos:

- Gestión
- Auditoría

## Limitaciones

Dentro de las limitaciones presentadas se detallan las siguientes:

- Remisión tardía de las encuestas de percepción de la calidad.
- Desconocimiento por parte del Jerarca del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad que rige para las Auditorías Internas del Sector Público.
- Desconocimiento de los componentes del Sistema de Control Interno, sus roles, responsabilidades, potestades y funciones definidas en la normativa correspondiente.

## Resultados de la Evaluación

### Detalle de los servicios brindados durante el período 2020

Se consideró como marco de referencia para el desarrollo de esta actividad, el Informe de Cumplimiento del Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna del 2020 (PAA 2020), el cual fue comunicado a la Junta Directiva mediante el oficio REF. AU-30-2021 del 22 de febrero de 2021, de conformidad con lo establecido en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y el apartado 2.5.2 de los Lineamientos Generales para el Cumplimiento de las Disposiciones y Recomendaciones Emitidas por la Contraloría General de la República en sus Informes de Auditoría R-DC-144-2015.

El cumplimiento del PAA 2020 estuvo compuesto por tres apartados, los cuales se detallan:

## Percepción de la Calidad

En observancia de lo establecido en el oficio FOE-ST-124 del 31 de julio de 2008, emitido por la Contraloría General de la República, el cual dispone que de conformidad con la norma 4.5 de las Directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE), se establece la obligatoriedad de aplicar la Herramienta H-02 “Modelo de encuesta para el Jerarca sobre la calidad de la auditoría interna”, por lo que dicha herramienta así como las demás encuestas, son de aplicación y evaluación íntegra por parte de esta Auditoría.

### Encuesta aplicada al Jerarca:

Mediante los oficios REF. AU-85-2021 y REF. AU-86-2021 del 24 de mayo de 2021, fue aplicada la Encuesta para la Autoridad Superior H-02-3, dirigida a los miembros de la Junta Directiva y del Comité de Vigilancia de RACSA, con el propósito de conocer la percepción de la calidad de los servicios brindados por la Auditoría Interna durante el período 2020 en análisis, así como otros aspectos propios de la Unidad. Esta herramienta valora los siguientes criterios:

1. Relación con la Auditoría Interna: Valora una comunicación fluida entre el Jerarca y la Auditoría Interna en los aspectos del Plan de Trabajo, la objetividad, calidad y oportunidad de los servicios brindados y la presentación del informe de labores.
2. Personal de la Auditoría Interna: Evalúa la independencia, objetividad, ética profesional, conocimientos, aptitudes y competencias de los colaboradores de la Auditoría Interna.
3. Resultados de la Auditoría Interna: Evalúa que los servicios de Auditoría hayan generado valor agregado a las áreas de mayor riesgo y se contribuya con el mejoramiento del SCI, SEVRI y la ética empresarial.

1. Fiscalización: el cual comprende los principales servicios de auditoría, que se tienen programado realizar durante el año, con la particularidad que se reservan plazos para aquellos que surjan ya sea por solicitudes de entes de fiscalización superior, como de la Junta Directiva y el Comité de Vigilancia, o se deriven a juicio de la Auditoría o por la presentación de una denuncia.

2. Seguimiento: constituye la actividad de monitoreo sobre la implementación de las recomendaciones de informes del período anterior.

3. Administración: reúne las actividades internas que debe realizar la Auditoría para el funcionamiento habitual, que va desde la elaboración de la planificación operativa y estratégica, hasta la administración de vacaciones y capacitaciones.

### CONCLUSIÓN

Determinando un cumplimiento del PAA 2020 de un 98.33%, se adjunta al presente informe dos cuadros con el detalle de los apartados en cantidad y porcentaje, así como un detalle específico de todas las actividades que se desarrollaron durante el período en estudio.



4. Administración de la Auditoría Interna: Valora si la Unidad cuenta con los recursos humanos, materiales, tecnológicos necesarios y suficientes para el desarrollo de sus funciones.

#### Percepción de la Junta Directiva:

Fueron recibidas 5 encuestas por parte de la Junta Directiva y como resultado de su tabulación, se determinó la siguiente percepción sobre la calidad de la Auditoría Interna:

**Cuadro Nro. 1**  
**Resultados de encuesta al Jerarca**

	De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En desacuerdo	No sabe / NR
Relación de la AI con la autoridad superior	35%	36%	2%	27%
Personal de la AI	8%	24%	4%	64%
Resultados de la Auditoría	33%	13%	7%	47%
Administración de la AI	60%	0%	0%	40%
<b>Total</b>	<b>34%</b>	<b>18,25%</b>	<b>3,25%</b>	<b>44,5%</b>

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 02-3 Modelo de encuesta para el Jerarca sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2020.

Se lograron evidenciar respuestas de parcialmente de acuerdo y en desacuerdo, que son resultado del desconocimiento que tiene la Junta Directiva sobre aspectos de vital importancia que son ejecutados por la Auditoría Interna en cumplimiento de sus competencias, por lo que se procede a aclarar lo siguiente:

La Contraloría General de la República cuenta con el sistema denominado PAI, en el cual se debe registrar el Plan Anual de Trabajo de cada Auditoría Interna, según disposición del Ente Contralor esta inclusión debe realizarse el 15 de noviembre de cada año, por lo que en cumplimiento de la Norma 2.2.2 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, la Auditoría Interna de RACSA comunica a la Junta Directiva el correspondiente Plan Anual previo a la inclusión en este Sistema.

Aunado a lo anterior, la Auditoría Interna previo a esta gestión, le remite a la Junta Directiva un oficio en el cual se le comunica el detalle de los documentos empresariales que fueron utilizados para determinar los estudios a realizar con el objetivo de atender las áreas más críticas de la Empresa, así como la apertura de la Auditoría a considerar todos aquellos aspectos que a criterio de esa instancia sea conveniente atender.

Esta es una gestión que se realiza año a año y que busca no solo atender las áreas más críticas de RACSA, sino que además se le brinda audiencia al Jerarca para que forme parte del Plan Anual mediante aportes, previo a la comunicación que como parte de sus obligaciones debe realizar la Unidad.

La Auditoría Interna ha emitido servicios de asesoría y advertencia al Jerarca, en los cuales se incorporan los correspondientes fundamentos jurídicos que apliquen al respecto, con el objetivo de que cuenten con una perspectiva acorde a lo que la legislación establece.

Asimismo, se indicó que los funcionarios de la Auditoría Interna no muestran apego a la Ética, a pesar de que no han sido conocidos por el Jerarca y no existe ningún proceso de investigación o similar que determine alguna falta que haya sido incumplida por parte de los colaboradores, de acuerdo con lo establecido en el Código de Ética de la Auditoría Interna de RACSA.

En la página de la Intranet de RACSA se establecen los perfiles de cada funcionario que conforma la Auditoría Interna de RACSA, con sus competencias, conocimientos y aptitudes, las cuales son de consulta libre para todos los funcionarios de la Empresa.

Otro aspecto que preocupa es la percepción del Jerarca de que los funcionarios de la Auditoría Interna no cumplen con el principio de confidencialidad en las labores que desempeñan, por lo que también es necesario aclarar que no se precisa sobre qué base se fundamenta tal afirmación, por cuanto esta Unidad siempre ha sido cuidadosa

del manejo de la información confidencial y advierte en sus informes cuando los mismos versen sobre aspectos que previamente han sido declarados confidenciales o bien por causa de la normativa aplicable. Además, tampoco se han generado actos que pongan en duda el cumplimiento de este principio fundamental en la actividad de auditoría por parte de algún funcionario, manteniéndose íntegras además las identidades de cada una de las personas que han presentado denuncias ante esta Auditoría Interna.

### Percepción del Comité de Vigilancia:

Fueron recibidas 3 encuestas por parte del Comité de Vigilancia y como resultado de su tabulación se determinó la siguiente percepción sobre la calidad de la Auditoría Interna:

**Cuadro Nro. 2**  
**Resultados de encuesta al Comité de Vigilancia**

	De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En desacuerdo	No sabe / NR
Relación de la AI con la autoridad superior	48%	11%	0%	41%
Personal de la AI	33%	0%	0%	67%
Resultados de la Auditoría	28%	28%	0%	44%
Administración de la AI	16%	17%	0%	67%
<b>Total</b>	<b>31,25%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>	<b>54,75%</b>

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 02-3 Modelo de encuesta para el Jerarca sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2020.

### CONCLUSIÓN

Es de vital importancia que el Jerarca conozca y se informe de las regulaciones a las que se encuentra sujeta la Auditoría Interna, sus funciones y responsabilidades, estos aspectos forman parte fundamental en los criterios de calidad de la Unidad que son competencia también del Jerarca.

### Encuesta aplicada a los Auditados:

Para este proceso se aplica la Herramienta H-03-3, la cual es remitida una vez realizada la comunicación final del servicio brindado, lo que genera mayor oportunidad en la percepción del auditado.

Esta herramienta valora los siguientes criterios:

1. Proceso de comunicación: evalúa la percepción del Auditado en relación con el cumplimiento de las Normas por parte de la Auditoría Interna en los servicios brindados.
2. Personal de la Auditoría Interna: evalúa la percepción de los Auditados sobre la calidad de las aptitudes, desarrollo, destrezas, competencias, objetividad e independencia de los colaboradores de la Auditoría Interna en los servicios brindados.
3. Servicio de Auditoría: evalúa la percepción de los auditados en relación con el valor agregado generado en los servicios brindados por la Unidad.

Durante el período 2020 se enviaron encuestas para el informe “Evaluación del proyecto: Implementación de un ERP y Gestión Tributaria para el Instituto de Desarrollo Rural (INDER)”, los oficios de aplicación de encuestas de percepción REF. AU-19-2020, REF. AU-20-2020 y REF. AU-21-2020, dirigidos a la Gerencia General, a la Dirección de Producto y Proyectos y a la Dirección Gestión de Plataformas; para el informe “Evaluación del Servicio ERP CEN CINA”, los oficios REF. AU-60-2020 y REF. AU-61-2020 dirigidos a la Gerencia General y a la Dirección de Producto y Proyectos; para el informe “Evaluación del servicio de Video Vigilancia”, los oficios REF. AU-158-2020, REF. AU-159-2020, REF. AU-160-2020, REF. AU-161-2020 y REF. AU-162-2020, dirigidos a la Dirección Jurídica y Regulatoria, a la Dirección de Producto y Proyectos, a la Gerencia General, al Depto. de Proveduría y a la Dirección Gestión de Plataformas.

En total fueron recibidas 8 encuestas y como resultado de su tabulación, se obtuvieron los siguientes resultados:

**Cuadro Nro. 3**  
**Resultados de encuesta a Auditados**

	De acuerdo	Parcialmente de acuerdo	En desacuerdo	No sabe / NR
<b>Proceso de comunicación</b>	97%	3%	0%	0%
<b>Personal de la auditoría interna</b>	100%	0%	0%	0%
<b>Sobre el servicio de la Auditoría</b>	92%	8%	0%	0%

<b>Total</b>	<b>96,33%</b>	<b>3,66%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
--------------	---------------	--------------	-----------	-----------

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 03-3 Modelo de encuesta para los Auditados sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2020.

## CONCLUSIÓN

La oportunidad en la aplicación de estas encuestas le permite a la Auditoría Interna de RACSA, tener criterios reales por parte de los auditados, sobre la calidad del servicio de auditoría generado.

Lo que logra evidenciar que el cumplimiento a cabalidad por parte de esta Unidad, de las Normas tanto para el ejercicio como generales de auditoría, ha dado como resultado servicios de calidad, que son percibidos por la Administración en mejora del Sistema de Control Interno Institucional y contribución al logro de los servicios empresariales.

### Encuesta aplicada a los colaboradores de la Auditoría Interna:

Para este proceso se aplica la Herramienta H-04-3 establecida por la Contraloría General de la República.

Esta herramienta valora los siguientes criterios:

1. Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la Administración Activa: Valora una comunicación fluida, su ubicación orgánica y el adecuado cumplimiento del principio de independencia funcional y de criterio.

2. Personal de la Auditoría Interna: evalúa las aptitudes, desarrollo, destrezas, competencias, objetividad e independencia de los colaboradores de la Auditoría Interna en los servicios brindados.

3. Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna: evalúa el ambiente idóneo con el que se deben desarrollar los servicios que brinda la Unidad.

4. Administración de la Auditoría: contempla gestiones que debe ejecutar la Unidad para el adecuado desarrollo de la gestión desde la perspectiva administrativa de la Unidad.

Dicha herramienta tiene por objetivo conocer la percepción de la calidad de la gestión ejecutada en el período en estudio y el adecuado desarrollo de la misma, por parte de los colaboradores de la Auditoría Interna, de la cual se desprende el siguiente resultado:

**Cuadro Nro. 4**  
**Resultados de encuesta a colaboradores**

	De Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	En desacuerdo	No sabe /NR
<b>Relación de la AI con el Jerarca y la AA</b>	0%	67%	33%	0%
<b>Personal de la AI</b>	80%	20%	0%	0%
<b>Desarrollo del trabajo de la AI</b>	37%	63%	0%	0%
<b>Administración de la AI</b>	77%	20%	3%	0%

<b>Total</b>	<b>48,5%</b>	<b>42,5%</b>	<b>9%</b>	<b>0%</b>
--------------	--------------	--------------	-----------	-----------

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 04-3 Modelo de encuesta para los colaboradores sobre percepción de la calidad de la Unidad, para el período 2020.

Se evidencia que la perspectiva de los colaboradores de la Auditoría Interna con respecto a las relaciones con el Jerarca y la Administración fue de un 67% parcialmente de acuerdo y un 33% en desacuerdo. Este es un aspecto que ha sido debilitado y que ha perjudicado de manera directa la gestión de la Auditoría Interna.

En dicho aspecto se evidencian debilidades en la comunicación con el Jerarca y algunas dependencias de la Administración activa, así como un claro desconocimiento por parte de ambas instancias sobre el papel que desempeña la Auditoría, sus funciones, potestades y competencias.

Se obtuvo un porcentaje de percepción positivo en relación con las habilidades, destrezas y cualidades del personal de Auditoría de un 80% de acuerdo y 20% parcialmente de acuerdo; sin embargo, se observaron debilidades en lo correspondiente a capacitación en temas de fraude.

La percepción del desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna evidenció un resultado parcialmente positivo con un 37% de acuerdo y un 63% parcialmente de acuerdo, evidenciando cómo afectó el conflicto relacionado con la estructura de la Auditoría Interna.

Lo anterior debido a la inseguridad jurídica que vive la Unidad, de contar con perfiles de funciones desaplicados por la Administración y no poder ejecutar de manera satisfactoria las labores correspondientes para el adecuado desarrollo de las competencias de la Auditoría.

Finalmente, en relación con la Administración de la Auditoría Interna, se obtuvo un 77% de acuerdo, 20% parcialmente de acuerdo y un 3% en desacuerdo, de lo cual se derivan debilidades de alto impacto, principalmente debido a la limitación de la Administración en las funciones que impiden que se formalicen los procedimientos ya elaborados por la Auditoría para el desarrollo de los diferentes servicios.

## **CONCLUSIÓN**

La Auditoría Interna es uno de los componentes orgánicos que conforman el Sistema de Control Interno, así como lo es también la Administración activa; cuando existe una afectación a alguno de estos componentes el único resultado que se obtiene es el debilitamiento del Sistema en general, no solo

de dicho componente, esto afecta de manera directa a la Empresa, con la consecuente exposición a riesgos por el no cumplimiento de los objetivos por los cuales ha sido diseñado este Sistema.

La percepción de la calidad por parte de los funcionarios de la Auditoría Interna es el resultado de ese debilitamiento, en el que han imperado las disposiciones internas de la Empresa y normas de menor rango, sobre la Ley General de Control Interno, que en su defecto es la base de la existencia de las Auditorías Internas en el Sector Público.

El debilitamiento se ha materializado en las relaciones de respeto a las funciones, competencias y potestades de cada órgano que integra el Sistema, propiciando el desacato del marco jurídico, la violación de la independencia funcional y de criterio y la inseguridad jurídica en la que se encuentra la Auditoría Interna, dando como resultado una Unidad inhabilitada de aplicar las normas que la rigen y dependiente del manejo de sus recursos humanos, absolutamente supeditada a las disposiciones de la Administración y del Jerarca.

## **Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna relativos a los Atributos de la Unidad y su personal**

Los procedimientos de verificación de calidad de la Auditoría Interna relativos a los Atributos de la Unidad y su personal, de conformidad con lo establecido en el punto 3.3.1 de las Directrices D-2-2008-CO-DFOE deberán estar enfocados a determinar el cumplimiento de las normas aplicables con respecto, al menos, a los siguientes tópicos:

- a. Reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.
- b. Estructura orgánica de la auditoría interna.

- c. Independencia y objetividad.
- d. Competencias del auditor interno y del resto del personal de la auditoría interna.
- e. Aseguramiento de la calidad.

Para la verificación de este proceso, la Auditoría Interna de RACSA ejecuta íntegramente las herramientas ya establecidas y definidas por el Ente Contralor correspondientes a H-05-1 Procedimientos de Verificación de los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su Personal y H-05-2 Guía para Evaluar los Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su Personal, que contemplan los parámetros e indicadores a evaluar, de conformidad con el Ordenamiento Jurídico que rige para las Auditorías Internas, dando como resultado lo siguiente:

## Análisis de la Estructura Organizacional de la Auditoría

La primera actividad para ejecutar en la Herramienta H-05-1 corresponde a la evaluación de una estructura organizacional de la Auditoría Interna que le permita prestar de manera efectiva los servicios que le competen, la cual contempla los siguientes indicadores:

- La cantidad de niveles.
- La distribución del recurso humano.
- Que la unidad dependa del máximo jerarca, pero tenga independencia funcional y de criterio para la prestación de los servicios de la Auditoría Interna.
- Los mecanismos de comunicación y coordinación con el jerarca.
- La relación formal con otras dependencias institucionales.
- Que corresponda al auditor interno determinar la organización y el funcionamiento de la Auditoría Interna.
- Que para la tramitación de cambios de estructura u organización de la Auditoría

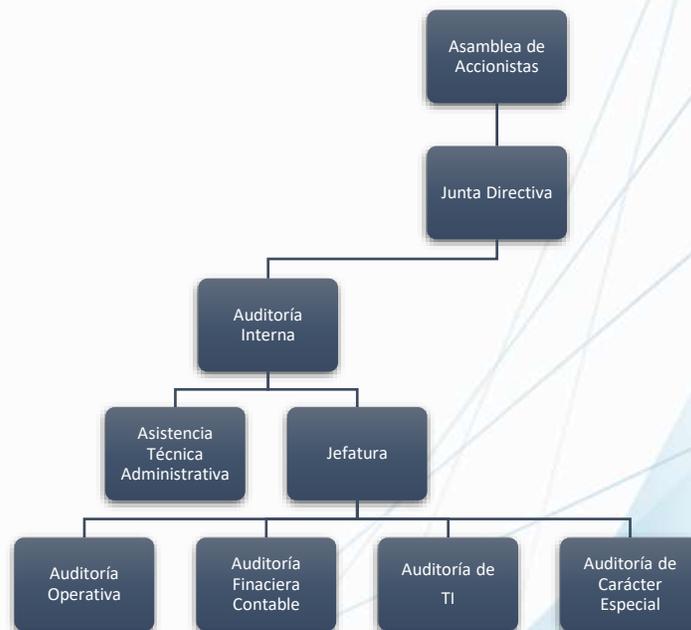
Interna se requiera la autorización del auditor interno.

Desde el 2019 la Auditoría Interna de RACSA ha venido enfrentando actos por parte de la Administración Activa y el Jerarca, que han sido materializados y ejecutados, debilitando la gestión de la Unidad, su estructura organizacional y la independencia funcional y de criterio que debe imperar en todas las Auditorías Internas del Sector Público, afectando de manera directa los indicadores establecidos en la normativa que rige a la Auditoría Interna y que fueron contemplados por el Órgano Contralor en la evaluación de los atributos de la actividad y su personal.

### Indicador 1: La cantidad de niveles:

El Organigrama que ha venido funcionando en la Auditoría Interna de RACSA desde el 2007 y que se encuentra actualmente vigente en el ROFAI, es el siguiente:

**Imagen Nro. 1**  
**Organigrama de la Auditoría Interna**  
**Vigente en el ROFAI publicado en el Alcance Nro. 199**  
**de la Gaceta Nro. 170 del 10-9-2019**



Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna de RACSA

Esta Organización ha contemplado 3 niveles en la Auditoría Interna, que le han permitido definir desde

el 2007 funciones específicas y claras que han aportado agilidad en la gestión que se desarrolla y mayor calidad en los servicios que se brindan.

Sin embargo, por los actos ejecutados por el Jerarca y la Administración activa, a la Auditoría Interna, a pesar de tener un instrumento legal vigente que tiene eficacia jurídica, se le ha impedido aplicarlo en su funcionamiento y gestión, por lo que no da cumplimiento de este indicador y se mantiene una inseguridad jurídica al respecto.

## **Indicador 2: La distribución del recurso humano:**

Este indicador también se ha visto afectado en el tanto el Auditor Interno carece de independencia en su funcionamiento, aún y cuando esta es una potestad atribuida en la Ley General de Control Interno Nro. 8292, esto debido a que este marco regulatorio no es aplicado ni observado en RACSA por parte del Jerarca y de la Administración.

Lo anterior impide que el Auditor Interno ordene de manera eficiente el recurso humano con el que cuenta la Unidad, estos aspectos se han materializado en las siguientes acciones:

1- Impedimento de aplicar el recurso humano con el que se cuenta en las labores que se requieren para el adecuado funcionamiento de la Unidad.

2- En el 2020 se requería de una plaza para la actividad de seguimiento, la cual, al ser solicitada por el Auditor Interno, por disposición de la Junta Directiva fue sometida a un estudio de cargas de trabajo que violenta la independencia de la Auditoría, debido a que no se consideró la justificación presentada por el Auditor en la solicitud del recurso, sino que dicha aceptación por parte del Jerarca estuvo sustentada en un resultado emitido por la Administración.

Todos estos aspectos que han sido materializados tienen su origen en la inobservancia del Jerarca y de la Administración, de la Ley, lineamientos y directrices que regulan y establecen el marco jurídico que rige para la Auditoría Interna, mismos que han

sido advertidos por la Auditoría Interna en reiteradas ocasiones.

Sobre este indicador en específico, los Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas ante la Contraloría General de la República R-CO-83-2018, determinan lo siguiente:

**“6.1.3 Regulación interna.** *Corresponderá al jerarca promulgar las disposiciones institucionales para regular el procedimiento, los plazos y el trámite interno de las solicitudes de dotación de recursos para la Auditoría Interna, ya sea mediante una regulación específica o incorporando en las existentes los diferentes tópicos contemplados en estos lineamientos. A los efectos, procederá la coordinación pertinente con la Auditoría Interna durante la preparación de las regulaciones.”*

RACSA no ha emitido ningún procedimiento al respecto, que contemple el cumplimiento de los Lineamientos precitados, por lo que imponen a la Auditoría Interna sus procedimientos dispuestos, obviando los aspectos en materia de Auditoría Interna que deben observar.

**“6.2.1 Estudio técnico para solicitud de recursos.** *Corresponde a la Auditoría Interna determinar técnicamente sus necesidades de recursos, mediante un estudio que considere al menos su ámbito de acción, los riesgos asociados a los elementos de su universo de auditoría, el ciclo de auditoría y el comportamiento histórico de los recursos institucionales y de la Auditoría Interna, así como el volumen de actividades que ésta ha desarrollado y pretende desarrollar. El estudio debe contener, como resultado, la cantidad y las características de los recursos requeridos para el ejercicio de la actividad de auditoría interna, con la cobertura y el alcance debidos, así como una identificación de los riesgos que asume el jerarca si la dotación de recursos de la Auditoría Interna no es suficiente. El estudio deberá actualizarse cuando las circunstancias así lo determinen o el Auditor Interno lo considere pertinente.”* (El destacado no es del original.)

La Junta Directiva de RACSA otorgó esta potestad al Departamento de Talento Humano y Cultura y al Departamento de Estrategia y Transformación

Digital, al solicitar la realización de un estudio técnico de cargas de trabajo para justificar la solicitud del puesto para seguimiento en la Auditoría Interna, aún y cuando los Lineamientos precitados establecen que ese criterio técnico es potestad del Auditor.

**“6.3.2 Administración y disposición de recursos asignados a la Auditoría Interna. La Auditoría Interna debe tener libertad para ejecutar sus recursos presupuestarios, de personal y de otra naturaleza, conforme lo dicten sus necesidades para cumplir con su plan de trabajo. Para el cambio de destino de los recursos asignados a la Auditoría Interna, el jerarca deberá valorar el criterio del titular de dicha unidad, en resguardo de su independencia funcional y de criterio y de la prestación de los diferentes servicios atinentes a la actividad.” (El destacado no es del original.)**

**Indicador 3: Que la Unidad dependa del máximo jerarca, pero tenga independencia funcional y de criterio para la prestación de los servicios de la Auditoría Interna:**

Es importante tener conocimiento respecto de a lo que se refiere la Ley en su artículo 25 sobre el concepto de Independencia Funcional y de Criterio de la Auditoría; este tema ha sido abordado en reiteradas ocasiones por la Contraloría General de la República y por la Procuraduría General, del cual se menciona el reciente criterio REF. DFOE-CIU-0073-2021 del 10 de junio de 2021, que emitió el Ente Contralor en relación con lo consultado específicamente por el Auditor Interno de RACSA, del cual se destaca lo siguiente:

*“...Para comprender mejor estos conceptos, el glosario contenido en las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público los define de la siguiente manera:*

*“Independencia de criterio: Condición según la cual la auditoría interna debe estar libre de injerencias del jerarca y de los demás sujetos de su competencia institucional, en la ejecución de sus labores.*

*Independencia funcional: Atributo dado por la posición de la auditoría interna en la estructura organizacional, como un órgano asesor de alto nivel dependiente del jerarca.”*

*En consonancia, el Órgano Contralor en diversas oportunidades ha interpretado y aclarado el alcance de dichos conceptos al afirmar:*

*“Como parte de las condiciones fundamentales para el ejercicio de la auditoría interna, se estipula legal, técnica y doctrinariamente la independencia funcional y de criterio, lo cual entre otros, se prevé con lo dispuesto en el citado artículo 24. La independencia funcional, en términos generales, se refiere a la posibilidad de cumplir los fines de la auditoría, sin que se den situaciones o restricciones que ubiquen al auditor y demás funcionarios de esa unidad en una relación de subordinación, de dependencia o similar, con respecto a alguno de los órganos sujetos a su fiscalización. Por otra parte, la independencia de criterio está referida a la independencia mental, a la objetividad e imparcialidad, con que se debe ejercer la actividad de auditoría interna. La afectación en la independencia funcional, entre otros, puede incidir directamente en la de criterio, pues se propicia la existencia de circunstancias que menoscaban o comprometen dicha objetividad y, en consecuencia, el cabal cumplimiento de sus fines...” (El resaltado no forma parte del original.)*

Desde el 2019 y hasta la fecha, la Auditoría Interna de RACSA ha sido sometida íntegramente a las disposiciones y decisiones que tome y establezca la Junta Directiva, como máximo jerarca, y la Administración activa, violentando de esta manera la Independencia Funcional y de Criterio con que cuenta la Unidad.

Aunado a lo anterior, las advertencias realizadas por el Auditor Interno tanto al jerarca como a la Administración, sobre las acciones ejecutadas, han sido obviadas e ignoradas, así como todo el marco jurídico aplicable a las Auditorías Internas del Sector Público, ubicando a la Auditoría Interna de RACSA en un estado de sometimiento ante el Jerarca, impidiendo el cumplimiento del indicador 3.

**Indicador 4: Los mecanismos de comunicación y coordinación con el jerarca:**

El artículo 22 de la Ley General de Control Interno, brinda potestades a las Auditorías Internas, entre ellas el inciso d), que establece el asesorar, en materia de

su competencia, al jerarca del cual depende; sin embargo, el Jerarca ha descartado a la Auditoría Interna como su asesor primordial en materia de Control Interno institucional.

La comunicación con el Jerarca es reducida y limitada, en la que incluso siendo la Auditoría Interna un componente funcional del Sistema de Control Interno, la Junta Directiva ha dejado las decisiones de su funcionamiento y organización a criterio de la Administrativa activa y no del titular de la Auditoría como lo dispone la ley, no se ha tomado en cuenta al Auditor en las decisiones tomadas, lo que ha traído como consecuencia el debilitamiento de la Auditoría Interna y por ende del Sistema de Control Interno de RACSA, del cual es parte fundamental la Unidad.

#### **Indicador 5: La relación formal con otras dependencias institucionales:**

La Auditoría Interna siempre ha mantenido relaciones formales y respetuosas con las diferentes dependencias de RACSA; no obstante, existen debilidades en estas relaciones que han deteriorado y afectado la eficacia de dicha comunicación, las cuales se detallan:

- En reiteradas oportunidades no se considera a la Auditoría Interna en la comunicación de aspectos de vital relevancia de la Empresa (aspectos presupuestarios, Reglamento interno para el manejo de la información confidencial, entre otros).
- Se recibe información deficiente en los requerimientos para el desarrollo de servicios de auditoría, por lo que la Unidad debe insistir en la calidad de la información que se solicita.
- Se denota una tendencia de falta de voluntad e interés por parte de la Administración en la atención de los temas de Auditoría, por lo que en reiteradas ocasiones se debe insistir en los plazos de respuesta.
- Criterios administrativos en donde se omiten las regulaciones en materia de auditorías internas, han

deteriorado la imagen de la Unidad ante los auditados.

#### **Indicador 6: Que corresponda al auditor interno determinar la organización y el funcionamiento de la Auditoría Interna:**

Las disposiciones del Jerarca y de la Administración activa han dado como resultado una relación de dependencia y subordinación total de la Auditoría Interna de RACSA y un control general sobre su organización y funcionamiento, impidiendo que el Auditor Interno ejecute las facultades y potestades otorgadas por la Ley General de Control Interno en su artículo 23 y afectando de manera directa el principio de Independencia Funcional y de Criterio regulado en el numeral 25 de la precitada Ley.

La solicitud de ajuste por parte del Jerarca y la Administración, de conformidad con el numeral 5.6 de los Lineamientos sobre Gestiones que Involucran a la Auditoría Interna Presentadas ante la Contraloría General de la República R-DC-83-2018, fue presentada mediante el oficio REF. AU-112-2021 del 2 de julio de 2021.

La Junta Directiva de RACSA, tanto la anterior como la vigente, y la Administración activa conformada por la Gerencia General, la Dirección Administrativa, la Dirección Jurídica y Regulatoria, el Departamento de Talento Humano y Cultura y el Departamento de Estrategia y Transformación Digital, han ejecutado actos que contrarían lo establecido en la Ley General de Control Interno y las Directrices y Lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República en materia de Control Interno y Auditoría Interna, por lo que no se cumple el indicador y estas instancias han impedido que sea el Auditor Interno quien determine su organización y funcionamiento.

#### **Indicador 7: Que para la tramitación de cambios de estructura u organización de la Auditoría Interna se requiera la autorización del auditor interno:**

Tal y como se detalló en el análisis del indicador 6, la desaplicación y determinación de la estructura y organización de la Auditoría Interna ha sido tomada

en su totalidad por el Jerarca y la Administración activa, sin contar con el criterio ni autorización del Auditor Interno, violentando la Ley General de Control Interno.

El último acto ejecutado sobre este aspecto, que respalda el incumplimiento de este indicador de conformidad con el marco jurídico que rige para las auditorías internas, es el oficio REF. JD-187-2021 de la Junta Directiva dirigido a la Contraloría General de la República, en el cual se materializan dos acciones ilegítimas específicas:

- La modificación del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA. (recientemente rechazada de plano por la CGR.)
- La modificación de la Estructura Organizacional de la Auditoría, que incluye nuevos niveles y áreas no autorizadas por el titular de la Unidad.

Ambas gestiones sin contar con la correspondiente competencia para ejecutarlas, por lo que se concluye que el Auditor Interno de RACSA ha sido privado de su competencia y potestad de determinar su estructura, organización y funcionamiento que mejor se ajuste al cumplimiento de sus objetivos.

## Análisis del Reglamento de Organización y Funcionamiento

Como parte de las actividades a desarrollar en la Herramienta H-05-1, el Ente Contralor evalúa la disposición de un Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, la cual contempla los siguientes indicadores:

- Si está debidamente actualizado.
- Si cuenta con la aprobación del jerarca y de la Contraloría General de la República.
- Si fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta.
- Si fue apropiadamente divulgado al personal de la auditoría interna y de la institución en general.

### **Indicador 1: Si el ROFAI está debidamente actualizado:**

La Auditoría Interna de RACSA realizó su última actualización del Reglamento de Organización y Funcionamiento en el 2019, la cual fue una reforma integral que contempló la actualización de las nuevas regulaciones establecidas por la Contraloría General de la República, puesto que el anterior documento estaba desactualizado desde el 2008.

### **Indicador 2: Si cuenta con la aprobación del Jerarca y de la Contraloría General de la República:**

La solicitud se realizó mediante el oficio REF. AU-141-2019 del 3 de julio de 2019 y fue aprobado por parte del Jerarca en la Sesión Extraordinaria Nro. 2228 del 13 de junio de 2019, del cual se presentó al Ente Contralor copia certificada del acuerdo de aprobación por parte del Jerarca, emitido mediante el documento REF. JD-184-2019 del 18 de junio de 2019.

Asimismo, fue aprobado por parte de la Contraloría General de la República mediante el oficio REF. DFOE-IFR-0312 del 16 de julio de 2019.

### **Indicador 3: Si fue publicado en el Diario Oficial La Gaceta:**

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA fue publicado en el Alcance Nro.199 de La Gaceta Nro.170 del 10 de setiembre de 2019.

### **Indicador 4: Si fue apropiadamente divulgado al personal de la auditoría interna y de la institución en general:**

Fue divulgado mediante correo interno a todos los funcionarios de RACSA el 6 de diciembre de 2019 y a los funcionarios de la Auditoría mediante sesión de trabajo interna, el 21 de enero de 2020, según consta en la minuta suscrita para su efecto.

## CONCLUSIÓN

En lo correspondiente a la debida actualización del ROFAI, tal y como se solicita en la Ley General de Control Interno y las Normas y Lineamientos emitidos por el Ente Contralor, la Auditoría Interna de RACSA dispone de un reglamento debidamente actualizado, cumpliendo con cada uno de los indicadores que evalúan esta actividad; sin embargo, este instrumento válido y eficaz fue posteriormente desaplicado por el Jerarca, por lo que a la Auditoría Interna se le ha impedido disponer de dicha normativa.

### Regulaciones para prevenir y administrar el conflicto de interés en la AI

La Junta Directiva en el artículo 6º de la sesión ordinaria Nro. 2250, celebrada el 10 de diciembre de 2019, aprobó el Código de Ética de la Auditoría Interna de RACSA, el cual contempla todos los aspectos sobre conflictos de interés que puedan afectar la independencia y objetividad de los funcionarios que la componen.

Este documento fue debidamente divulgado en el ámbito institucional y también a lo interno de la Auditoría Interna, de igual manera fue firmado el correspondiente compromiso ético por parte de los funcionarios de la Unidad.

Por lo que se concluye que la Auditoría Interna cumple satisfactoriamente con este indicador.

### Inclusión de competencias y requisitos del personal de AI en los Manuales de puestos

Esta actividad tiene por objetivo analizar si los manuales de puestos que mantiene la Institución contemplan las competencias y los requisitos para el personal de la Auditoría Interna y su congruencia con lo requerido por la normativa aplicable a las auditorías internas, de la cual se obtuvo el siguiente resultado:

En la Sesión Ordinaria Nro. 2249 del 3 de diciembre de 2019, la Junta Directiva decidió excluir a la Auditoría Interna del Modelo de Valoración y Clasificación de Puestos de RACSA, acordando lo siguiente:

*“4) Excluir del Modelo de Clasificación y Valoración de Puestos las clases que dependen directamente de la Junta Directiva, cuya remuneración se determinará de forma independiente en los términos del artículo 84 del Estatuto de Personal.”*

Aunado a lo anterior, los perfiles de puestos debidamente establecidos y aprobados por el Auditor Interno, de conformidad con sus potestades de organizarse y funcionar acorde al cumplimiento de sus objetivos, fueron desaplicados por la Junta Directiva y la Administración.

Al respecto, la Auditoría Interna le solicitó mediante el oficio REF. AU-77-2021 del 12 de mayo de 2021 al Departamento de Talento Humano y Cultura, la remisión de los perfiles vigentes para los puestos de los funcionarios de la Auditoría Interna, el cual fue respondido con el oficio REF. DTC-696-2021 del 19 de mayo de 2021, manifestando lo siguiente:

*“Importante mencionar que, los perfiles de puesto de la Auditoría Interna se encuentran en el proceso de firmas, por lo tanto, en cuanto estén completos se enviarán como complemento a este oficio.”*

Desde su desaplicación y hasta la fecha, el Auditor Interno ha realizado las gestiones de remisión de los perfiles con las funciones que, de conformidad con su organización, se ajustan y permiten el desarrollo de la Auditoría Interna; no obstante, estos son rechazados y modificados, sin tener competencia para ello, por el Departamento de Talento Humano y Cultura.

Asimismo, la Administración ubica a los funcionarios de la Auditoría en puestos que no contemplan las competencias y funciones reales de los colaboradores de la Unidad y a su vez modificó aspectos tales como la cantidad de años de experiencia, misma que no se ajusta a las necesidades de la Auditoría.

Otro aspecto importante es que RACSA carece de respaldo técnico que demuestre que fue considerado el 65% de prohibición en la estimación de los puestos de la Auditoría, de conformidad con el artículo 34 de la Ley General de Control Interno.

En razón de lo expuesto, se concluye que el Jearca y la Administración no cumplen con el indicador correspondiente.

## Competencias del personal de la Auditoría Interna

Esta actividad tiene como propósito determinar la existencia de competencias profesionales del personal de la Auditoría Interna, mediante la valoración de los conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir sus responsabilidades individuales y colectivas, y contempla los siguientes indicadores:

- Formación académica.
- Experiencia en labores de auditoría.
- Capacitación recibida y su relación con las actividades que desempeña.
- Razonabilidad de los conocimientos sobre indicadores de fraude y corrupción, riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información, auditoría asistida por computadora y otras técnicas de análisis de datos.

Se elaboró una herramienta interna para determinar información de los colaboradores de la Auditoría, en

cuanto a su formación, experiencia y capacitaciones recibidas para el período 2020.

Al respecto, de la información recopilada y suministrada de los 8 funcionarios de la Unidad, se obtiene el siguiente resultado para el apartado de “formación académica”:

**Imagen Nro. 2**  
**Resumen de la Formación Académica del Personal de la Auditoría Interna al período 2020**



Fuente: Herramienta de verificación de competencias profesionales de la Auditoría Interna de RACSA.

Referencia según detalle de Formación Académica del Personal de la Auditoría Interna:





**Gaudy Julissa  
Suárez Vázquez**  
Caracter Especial  
Licenciatura en  
Derecho



**Liglia Monge  
Elizondo**  
Asistencia Técnica/Ad  
ministrativa  
Secretariado Comercial



**Edwin Viales  
Gómez**  
Auditoría de TI  
Lic. Ingeniería en Sistemas  
de Computación  
MSc. Gerencia Estratégica  
de Empresas de  
Telecomunicaciones



**Lesly Carolina  
Serrano Bravo**  
Auditoría de TI  
Técnico en redes  
Bach. Ingeniería Informática  
Licda. Administración de  
Empresas con énfasis en  
Gerencia Informática  
MSc. Telemática

En cuanto a la experiencia en labores de auditoría, se obtiene que los funcionarios de la Unidad tienen más de 10 años de conocimiento en el área y su rango promedio aproximado del total de funcionarios consultados es de 17 años.



**Luis Alberto  
Gutierrez Ulate**  
Auditoría Financiera-  
Contable  
Lic. Contaduría  
Pública



**Rebeca Cedeño Rojas**  
Auditoría Operativa  
Lic. Contaduría  
Pública

**Imagen Nro. 3**

**Detalle experiencia laboral de los funcionarios de la Auditoría Interna al período 2020**

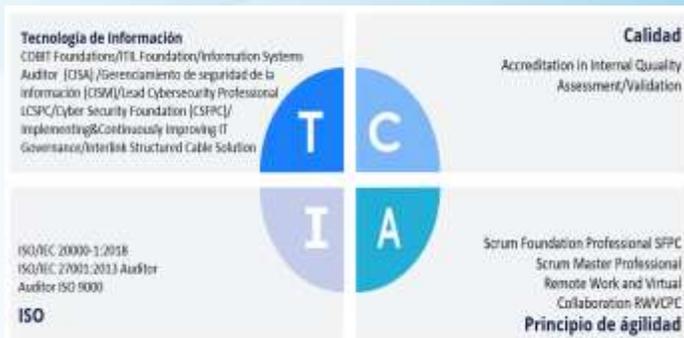


Fuente: Herramienta de Evaluación de Capacitación de la Auditoría Interna de RACSA

Según el apartado de evaluación “Capacitación recibida y su relación con las actividades que desempeña”, se obtiene que el 50% del personal de

la Auditoría Interna se ha capacitado en certificaciones internacionales. Asimismo, se pudo comprobar que el 100% del personal recibió capacitaciones en el período 2020, según área de desempeño, relación con la actividad y actualización profesional.

**Imagen Nro. 4**  
**Detalle de certificaciones y su relación con las actividades que desempeña al período 2020**



Fuente: Herramienta de Evaluación de Capacitación de la Auditoría Interna de RACSA

información suministrada por el personal de auditoría en cuanto a las capacitaciones, se obtiene que el 62% de los funcionarios para el período 2020, llevó alguna capacitación relacionada con el tema, los cuales se enlistan a continuación:

- Esquema Integral de Control Interno para lograr la Prevención de Fraude y Aseguramiento del Negocio.
- Congreso Internal Audit virtual Summit: los desafíos de la auditoría interna y gestión de riesgos bajo la nueva normalidad 2020. (Gestión de riesgos en época de crisis, riesgo de fraude en la nueva normalidad (COVID-19), auditoría y monitoreo continuo).
- La gestión proactiva del riesgo de fraude en tiempo de crisis.
- Modelo para gestionar el riesgo de fraude en una pandemia.
- Auditoría Forense Informática: Riesgos a considerar en el fraude tecnológico.
- Auditoría Forense-Módulo I, II y III.
- Curso para la certificación Internacional de Experto Anti-Fraude (CIEAF).

**Imagen Nro. 5**  
**Resumen de capacitaciones recibidas por el personal de la Auditoría Interna al período 2020**



Fuente: Herramienta de Evaluación de Capacitación de la Auditoría Interna de RACSA.

En cuanto al apartado de “conocimientos sobre indicadores de fraude y corrupción, riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información, auditoría asistida por computadora y otras técnicas de análisis de datos”, y según la

## Asesoría de la Administración activa en el área de Auditoría

La Auditoría Interna de RACSA no realizó ningún requerimiento de apoyo o asesoría en campos específicos a la Administración activa, durante el período 2020.

Cabe destacar que esta Unidad, ante alguna duda surgida sobre la gestión o aspecto de legalidad de la Empresa, utiliza el recurso de solicitud de criterios a la Contraloría General de la República y a la Procuraduría General.

La Ley General de Control Interno, las Normas, Lineamientos y Directrices emitidas por la Contraloría General de la República en materia de Auditoría Interna, no son observados ni aplicados por

la Administración activa de RACSA, por lo que es fundamental para la Unidad contar con criterios objetivos de los Entes rectores competentes.

## Programa de capacitación de la Auditoría Interna

Esta actividad se encuentra contemplada en la Herramienta H-05-1 emitida por la Contraloría General de la República, para la verificación de los atributos de la actividad de Auditoría y su personal y evalúa los siguientes indicadores:

- Si los temas que cubre el programa son aptos para satisfacer las necesidades de la actividad de auditoría interna.
- Si es suficiente para brindar capacitación, al menos una vez al año, a un grupo representativo de los funcionarios de la Auditoría Interna.
- Si el programa se ejecuta conforme a lo planeado.
- Si aparte de la capacitación que se contempla en el programa, los funcionarios de la Auditoría Interna procuran participar en actividades formativas por esfuerzo propio.
- Si se mantiene un historial actualizado de la capacitación recibida por cada funcionario.

De la evaluación realizada, se determinaron los siguientes resultados:

Se determinó que el programa de capacitación para el personal de la Auditoría Interna cumple con los siguientes aspectos:



Los temas que cubre el programa de capacitación son aptos para satisfacer las necesidades de la actividad de auditoría interna.



Las capacitaciones para cada colaborador permiten el cumplimiento de metas de la Unidad y su proyección.



Los funcionarios de la Auditoría Interna procuran participar en actividades formativas por esfuerzo propio.



Se brinda capacitación, al menos una vez al año, a un grupo representativo de los funcionarios de la Auditoría Interna.

Se evidenció que el programa de capacitación no se ejecuta conforme a lo planeado, debido a factores externos, como son el presupuesto empresarial o por no darse la apertura a los cursos por parte del proveedor. Sin embargo, se minimiza el impacto de esta situación, ejecutando las siguientes acciones:



El personal de la Unidad realiza capacitación o webinar gratuita. Para tal fin, se les brinda el espacio necesario.



Se otorga tiempo al auditor que costea una capacitación y coincide con la jornada laboral.

En cuanto a si se tiene o mantiene un historial actualizado de la capacitación recibida por cada funcionario, se indicó:



“En cada plan se consigna la participación formal de cada colaborador y ahí se puede obtener el histórico.”

Se identificó que para el período 2020, el área de Jefatura, como control para el cumplimiento del Plan de Capacitación, realizó revisiones trimestralmente en cuanto a su avance, y de manera preventiva, reuniones con el equipo de auditoría. Sin embargo, señala que es responsabilidad de cada auditor estar al tanto de la programación anual respecto a las gestiones de capacitación que solicita.

Actualmente, el Departamento de Talento Humano y Cultura realiza el control de la administración de las capacitaciones.

Sin embargo, se evidenció algunas limitaciones para la ejecución e implementación del Plan de Capacitación, como son:



## Procedimientos de Auditoría Interna

Desde el 2018 y 2019, la Auditoría Interna ejecutó un procedimiento para la Elaboración de los estudios de Control Interno que ejecuta la Unidad, del cual además se realizaron grandes esfuerzos por parte del equipo de funcionarios de la Auditoría y se logró sistematizar. Sin embargo, la inseguridad que se vive actualmente ha impedido que este procedimiento se logre formalizar, a pesar de que las funciones establecidas en el mismo son las que permiten ejecutar de manera eficiente dicho proceso, por cuanto han sido modificadas por la Administración y por lo cual, bajo estas condiciones, es imposible poder aplicar este procedimiento.

De igual manera, en el 2019 se contó con la colaboración de un practicante universitario, que logró elaborar un procedimiento para cada uno de los servicios restantes que ejecuta la Auditoría Interna. Este recurso y esfuerzo también fue en vano, ya que, aunque se cuente con los procedimientos correspondientes, la alteración de la funcionalidad de la Unidad, así como la injerencia de la Administración y del Jerarca en su organización,

impiden su formalización de conformidad con los aspectos que contemplan las Normas de Control Interno para el Sector Público.

Consecuente con lo expuesto, la dependencia de la Auditoría Interna de RACSA sobre lo que disponga la Administración y el Jerarca respecto a su funcionamiento y organización, no permiten el cumplimiento de las regulaciones en materia de Auditoría y Control Interno que disponen del deber de contar con procedimientos internos, dada la inseguridad jurídica que afecta a la Auditoría Interna.

## Actividades de Aseguramiento de la Calidad y cumplimiento de Planes de Mejora

Se realizó un análisis de las Autoevaluaciones ejecutadas en la Auditoría Interna de RACSA desde el período 2012 a la fecha, este alcance corresponde a la entrada en vigencia del nombramiento del señor Javier Paulino Cordero González como Auditor Interno.

En esta actividad se establecieron los siguientes indicadores:

- Realización de autoevaluación anual.
- Cumplimiento de normas 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 de las directrices en los procesos de verificación.
- Aplicación de las herramientas establecidas por el Ente Contralor.
- Evaluación de la percepción.
- Evaluación de normas.
- Nivel de cumplimiento de Planes de mejora.
- Elaboración de papeles de trabajo.

La Auditoría Interna de RACSA elaboró una herramienta que le permitió consignar cada uno de los indicadores, lo cual le permitió determinar el

debido cumplimiento por parte de la Unidad, de cada uno de estos, el cual se detalla:

Se realizó en la Auditoría Interna de RACSA para cada período, la correspondiente Autoevaluación:

**Cuadro Nro. 5**  
**Detalle de Autoevaluaciones**

Periodo	Procedimiento	Ref.
2012-2013	Atributos	AU-095-2014
2014-2015	Administración	AU-175-2016
2016	Valor agregado	AU-076-2017
2017	Atributos	AU-215-2018
2018	Administración	AU-165-2019
2019	Valor agregado	AU-120-2020
2020	Atributos	AU-124-2021

Fuente: Herramienta Autoevaluaciones

Asimismo, se determinó la aplicación de todas las herramientas establecidas por la Contraloría General de la República y las actividades propias de esta gestión por parte de la Auditoría Interna:

- Se aplicaron las herramientas 05-1,05-2, 06-1, 06-2, 07-1 y 07-2 para los procesos de verificación.
- Se elaboró y comunicó el respectivo Plan de Mejora.
- Se aplicó la herramienta H-08 de evaluación de normas.
- Se elaboraron los respectivos papeles de trabajo de cada proceso.

Finalmente, se evaluaron los porcentajes de cumplimiento en los planes de mejora, los cuales se detallan:

**Cuadro Nro. 6**  
**Cumplimiento Planes de Mejora**

AÑO	PORCENTAJE
2012	78%
2013	78%
2014	50%
2015	50%
2016	100%
2017	100%
2018	100%
2019	50%
2020	Pendiente

Fuente: Herramienta Autoevaluaciones

Cabe destacar, que los planes de mejora han sido afectados en el tanto las acciones de formalización de los procedimientos y políticas no se pueden formalizar, debido a la inseguridad de funciones que enfrenta la Auditoría Interna por disposición de la Junta Directiva y la Administración.

## Evaluación del cumplimiento de Normas

Se aplicó para esta actividad la Herramienta H-08 de verificación del cumplimiento de las normas que regulan la actividad de Auditoría Interna establecida por la Contraloría General de la República, dando un resultado de un 92% de su cumplimiento, tal y como se detalla:

**Cuadro Nro. 7**  
**Resultados evaluación cumplimiento de Normas de Auditoría**

EVALUACIÓN GLOBAL		92%	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	<b>NORMAS SOBRE ATRIBUTOS</b>	100%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	100%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	100%		20%
2.	<b>NORMAS SOBRE DESEMPEÑO</b>	80%	40%	
2.1	Administración	0%		10%
2.2	Planificación	100%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	100%		10%
2.4	Administración de recursos	0%		5%
2.5	Políticas y procedimientos	0%		5%
2.6	Informes de desempeño	100%		5%
2.7	Planificación puntual	100%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	100%		15%
2.9	Supervisión	100%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	100%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	100%		10%

Fuente: H-08 de Verificación del Cumplimiento de las Normas que regulan la actividad de Auditoría Interna de la CGR.

## CONCLUSIÓN

Al respecto, se determinó que las debilidades que inciden en el resultado para el adecuado cumplimiento total de las Normas que deben cumplir las auditorías internas del Sector Público, son las siguientes:

- Limitaciones del Jerarca y la Administración para la formalización de los procedimientos elaborados desde años anteriores, para los servicios que brinda la Auditoría, de

conformidad con las Normas de Control Interno para el Sector Público.

- Injerencia del Jerarca sobre el Auditor Interno, que le impide organizarse y funcionar según su disposición, acorde a sus necesidades en el cumplimiento de sus competencias.
- Vulneración por parte del Jerarca y la Administración, al principio de Independencia Funcional y de Criterio de la Auditoría Interna.
- Inseguridad jurídica sobre las disposiciones administrativas, desconociendo la aplicación del ROFAI vigente y eficaz.