

20 de julio, 2022  
Ref. AU-134-2022

Señores  
Junta Directiva RACSA

**Asunto: Remisión del Informe denominado “Autoevaluación Anual de la Calidad período 2021”**

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 2021, correspondiente al ciclo completo de los Procedimientos de Verificación correspondiente a los atributos, administración y valor agregado de la 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 consignan 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

# AUDITORIA INTERNA DE RACSA



## **Autoevaluación Anual de la Calidad Período 2021**

**Ref. AU-134-2022**  
20 de julio, 2022

## 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 2021 .....	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 .....	11
Atributos de la Unidad de Auditoría Interna y su personal .....	11
Análisis del Reglamento de Organización y Funcionamiento.....	11
Análisis de la Estructura Organizacional de la Auditoría .....	11
Regulaciones para prevenir y administrar el conflicto de interés en la AI.....	11
Inclusión de competencias y requisitos del personal de AI en los Manuales de puestos.....	11
Competencias del personal de la Auditoría Interna .....	11
Asesoría de la Administración activa en el área de Auditoría .....	11
Programa de capacitación de la Auditoría Interna.....	11
Procedimientos de Auditoría Interna .....	11
Actividades de Aseguramiento de la Calidad y cumplimiento de Planes de Mejora .....	11
Administración de la actividad de Auditoría Interna.....	11
Plan Estratégico congruente con el universo auditable.....	11
Plan Anual de Actividades .....	11
Fundamento en la evaluación de riesgos .....	11
Congruencia con los objetivos de la organización.....	11
Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría.....	11
Valor agregado de la actividad de Auditoría Interna.....	11
Evaluación del cumplimiento de Normas .....	11

## 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.

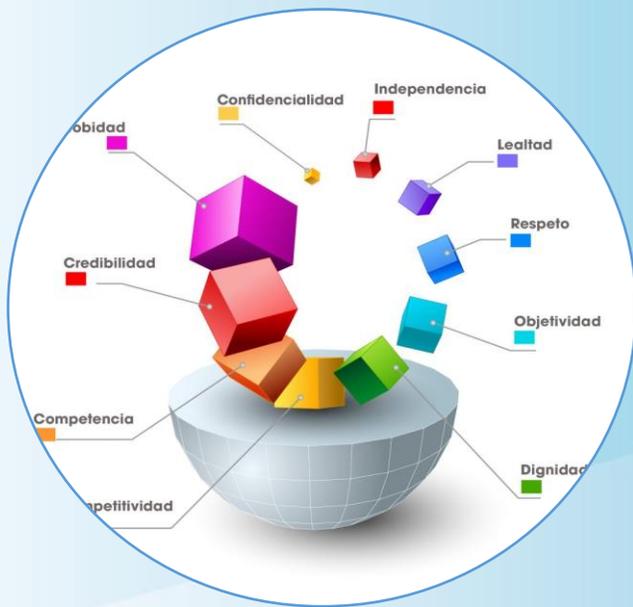
El objetivo principal del presente estudio consistió en evaluar la calidad de la Auditoría Interna de RACSA correspondiente al período 2021, comprendiendo el ciclo completo de los procesos de verificación de la calidad, que de conformidad con la Directriz precitada, se encuentra compuesto por los atributos de la actividad de la Auditoría Interna y su personal, la administración y el valor agregado de la actividad de auditoría, los cuales incorporan la aplicación de las herramientas H-05-1 *Procedimientos de Verificación*, H-05-2 *Guía para Evaluar*, H-06-1 *Procedimientos de Verificación*, H-06-2 *Guía para Evaluar*, H-07-1 *Procedimientos de Verificación* y H-07-2 *Guía para Evaluar*, ya definidas y establecidas por la Contraloría General de República.

Cabe destacar que la Auditoría Interna de RACSA implementa de manera íntegra todas las 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 de Producto y Proyectos y a la Dirección Gestión de Plataformas, áreas que recibieron servicios durante el período 2021, 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 2021, obteniéndose una calificación de 92%, debido a que el Jerarca y la Administración mantienen sus actuaciones en debilitamiento de la Unidad.

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.



## 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 2022.

## 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.

## 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, administración, valor agregado de la actividad 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.

## Alcance del Estudio

El estudio abarcó el período comprendido entre el 1/1/2021 al 31/12/2021, que no requirió ampliación.

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.

## 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

Para el desarrollo del presente estudio se presentaron las siguientes limitaciones:

- Carga en la atención de denuncias recibidas que retrasaron el proceso de verificación.
- Recepción tardía de las encuestas por parte del Comité de Vigilancia.

## Resultados de la Evaluación

### Detalle de los servicios brindados durante el período 2021

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 2021 (PAA 2021), el cual fue comunicado a la Junta Directiva mediante el oficio Ref. AU-72-2022 del 31 de marzo de 2022, 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 2021 estuvo compuesto por tres apartados, los cuales se detallan:

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 2021 de un 98.6%, el detalle de todas las actividades que se desarrollaron durante el período en estudio fue previamente comunicado al Jerarca mediante el oficio referenciado al inicio de este apartado.



## 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-104-2022 y Ref. AU-105-2022 del 9 de junio de 2022, 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 2021 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.
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	88%	9,33%	2,67%	0%
Personal de la AI	80%	16%	4%	0%
Resultados de la Auditoría	75%	15%	7,50%	2,50%
Administración de la AI	90%	10%	0%	0%

<b>Total</b>	<b>83,33%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>	<b>0,67%</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 2021.

Para el período 2021 se evidenció una mejora importante en la percepción positiva del Jerarca hacia la Auditoría Interna, así como el compromiso del Órgano Colegiado de involucrarse en los temas que se relacionan con la Unidad, que permitió contar con la apreciación en los cuatro ejes evaluados en esta actividad, disminuyendo las respuestas de "No sé/ No respondo" a únicamente un 2,50%.

Aunado a lo anterior, se mantienen criterios negativos hacia la Unidad en cuanto se agregaron a las encuestas los siguientes comentarios:

### **Desarrollo de las actividades de los funcionarios de la Auditoría con independencia y objetividad:**

*"No siempre deberían ser objetivos pero les cuesta."*

### **Los funcionarios de la auditoría interna muestran conocimientos, aptitudes y competencias adecuados para cumplir sus responsabilidades:**

*"Les invitaría a revisar la forma como presentan los informes la aptitud de respeto, es fundamental y a veces no lo muestran."*

### **Los informes o comunicaciones de resultados son precisos, claros y constructivos:**

*"No siempre algunos son subjetivos."*

### **Observaciones adicionales:**

*En algunos casos no conozco los procedimientos completos y/o exactas para tener un criterio de más peso.*

*Agradecer la labor de los compañeros de la auditoría.*

*Gracias por su gestión.*

Los criterios manifestados, al no ser aclarados de manera puntual por parte del Jerarca, no le permiten a la Auditoría poder brindar una acción de mejora específica, siendo que en primera instancia esta Unidad sí cuenta con un equipo de trabajo especializado en cada área, la cual ha sido definida para dar solidez de manera más robusta a los servicios que se brindan, determinando la relevancia de estos mediante planes estratégicos debidamente alineados en tiempo real con la Estrategia Empresarial, que son definidos en Planes Anuales que contemplan un Universo Auditable en el que cada año, a pesar de su amplitud, se trata de avanzar, en observancia de lo que en materia de auditoría ha dispuesto el Ente Contralor. Esta labor es la que ratifica que la gestión de esta Unidad está basada en los procesos y no en las personas, en pro de la mejora del Sistema de Control Interno y el resguardo del cumplimiento de los objetivos de dicho Sistema y en apoyo al alcance de los objetivos empresariales.

Cada uno de los servicios que se brinda anualmente cumple un proceso detallado de planificación por parte de esta Unidad, en la que se analizan los riesgos, las debilidades del SCI y se definen objetivos que forman parte de una base firme sobre la que se emite cada servicio de auditoría.

Todo lo anterior, en cumplimiento de las Normas que ha definido la Contraloría General de la República, en la que cada hallazgo o debilidad comunicada por la Auditoría debe cumplir con los atributos de condición, criterio, causa y efecto.

La Auditoría Interna de RACSA, conocedora de todos los aspectos que rigen el marco jurídico de esta importante actividad dentro de la organización, será en todo momento respetuosa del mismo, lo cual se ve materializado en cada servicio brindado, que busca siempre ser un insumo de mejora continua de los procesos para la Administración de RACSA.

Finalmente, se espera que en el futuro se pueda contar con el apoyo por parte del Jerarca, que tanto requiere la Auditoría Interna, para fortalecer su gestión como componente orgánico del Sistema de Control Interno, que debe ser consolidado para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

### Percepción del Comité de Vigilancia:

Se recibieron las 3 encuestas por parte del Comité de Vigilancia, de las cuales se detalla el siguiente resultado:

**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	73,33%	0%	0%	26,67%
Personal de la AI	73,33%	0%	0%	26,67%
Resultados de la Auditoría	54,17%	4,17%	0%	41,67%
Administración de la AI	0%	0%	0%	100%
<b>Total</b>	<b>63,33%</b>	<b>1,11%</b>	<b>0%</b>	<b>35,56%</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 2021.

Dentro de lo manifestado por el Comité de Vigilancia se destaca lo siguiente:

*“Las consultas incluidas en esta encuesta, van dirigidas a la administración superior y no tanto a un Comité de Vigilancia, la cual puede contestar algunas pero no todas y ello desde la perspectiva de vigilancia.”*

*“Desde mi perspectiva, he visto una Auditoría Interna cumpliendo su función de asegurar que los riesgos se están manejando adecuadamente, pero no tengo conocimiento de cómo participa la Auditoría Interna en la evaluación de los procesos de valoración de riesgos.”*

Esta Auditoría Interna es conocedora de las competencias del Comité de Vigilancia y de que dicha encuesta versa sobre aspectos que son competencia propiamente de la Junta Directiva como Jerarca, los insumos recopilados en esta encuesta contribuyen a la mejora de esta Unidad.

### 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 2021 se enviaron encuestas para el informe “Evaluación del Servicios IaaS Infraestructura como servicio ofrecido a la Dirección

General de Migración y Extranjería” mediante los oficios de aplicación de encuestas de percepción Ref. AU-168-2021, Ref. AU-169-2021 y Ref. AU-170-2021, dirigidos a la Gerencia General, a la Dirección de Producto y Proyectos y a la Dirección Gestión de Plataformas; para el informe “Análisis de la Gestión de Riesgos de Radiográfica Costarricense S.A., los oficios Ref. AU-50-2022, Ref. AU-62-2022 y Ref. AU-63-2022, dirigidos a la Junta Directiva, Gerencia General y Departamento de Riesgo y Cumplimiento.

En total fueron recibidas 6 encuestas y como parte 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 / No responde
<b>Proceso de comunicación</b>	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%
<b>Personal de la auditoría interna</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Sobre el servicio de la Auditoría</b>	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<b>Total</b>	<b>99%</b>	<b>1%</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 2021.

## 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 objetivos empresariales. De los resultados generados se obtuvo solo un parcialmente de acuerdo en lo correspondiente al

proceso de comunicación durante el desarrollo del estudio, por lo cual esta Unidad reforzará las acciones para mantener una comunicación más fluida con los auditados durante el desarrollo de estos.

## 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 Jерarca 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 esta, 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
Relación de la AI con el Jerarca y la AA	14,81%	44,44%	40,74%	0%
Personal de la AI	84,44%	15,56%	0%	0%
Desarrollo del trabajo de la AI	44,44%	50%	14,81%	0%
Administración de la AI	68,89%	15,56%	15,56%	0%
<b>Total</b>	<b>60%</b>	<b>26%</b>	<b>14%</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 mantienen las debilidades con las relaciones con el Jerarca; asimismo, se han generado inconvenientes con la Administración en la remisión de la información que es requerida para los estudios, en los cuales se han presentado casos en que no se envía de manera completa o clara, así como la omisión de que se indique la naturaleza de la información en razón de la confidencialidad, de conformidad con la Política Corporativa, lo que genera atrasos en las labores de la Auditoría.

Se obtuvo un porcentaje de percepción positivo en relación con las habilidades, destrezas y cualidades del personal de Auditoría de un 84,44% de acuerdo y 15,56% parcialmente de acuerdo; siendo que se mantienen las debilidades en lo correspondiente a capacitación en temas de fraude.

La percepción del desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna se mantiene debilitado debido a la inseguridad jurídica que vive la Unidad, por no contar con perfiles de puestos como el resto del personal de RACSA 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, refleja 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

Se mantiene la misma condición en la percepción de la Auditoría Interna, que fue expuesta en la Autoevaluación del período 2020, que manifestaba lo siguiente:

*“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...”*

## Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna

Los procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna, de conformidad con las Directrices de marcos, deben cumplir con el programa indicado en esta, razón por la cual para el período 2021, esta Unidad determinó conveniente aplicar el ciclo completo que abarca los siguientes asuntos:

- a. Atributos de la unidad de auditoría interna y de su personal.
- b. Administración de la actividad de auditoría interna.
- c. Valor agregado de la actividad de auditoría interna.
- d. Percepción sobre la calidad de la actividad de auditoría interna por parte del jerarca, los titulares subordinados, los funcionarios de la auditoría interna y otras instancias.

Lo anterior, con el objetivo de contar con un insumo unificado que permita brindar un amplio panorama de la realidad en la que se encuentra la Auditoría Interna de RACSA.

En razón de lo anterior, se procede a detallar cada una de las actividades antes mencionadas.

## Atributos de la Unidad de Auditoría Interna 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 que se mantiene la misma condición ya comunicada mediante el Informe Ref. AU-124-2021 del 20 de julio de 2021, de lo cual se detalla lo siguiente:

## 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:

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

Todos los indicadores anteriores fueron cumplidos por la Auditoría Interna, con la afectación de la desaplicación por parte del Jerarca y la Administración, de los artículos 12,15, 17 y 82 del Reglamento, sin contar con el fundamento legal que lo respalde, mismo que cuenta con una impugnación en sede Judicial por parte de la Junta Directiva de RACSA en contra de la Auditoría Interna.

## Análisis de la Estructura Organizacional de la Auditoría

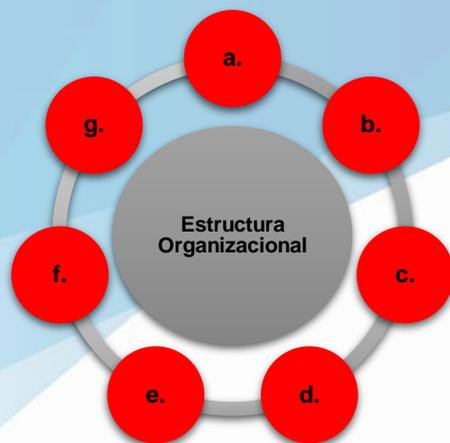
Otra de las actividades a ejecutar en la Herramienta H-05-1 corresponde a la evaluación de una estructura organizacional de la Auditoría Interna que le permita prestar de manera efectiva los servicios que le competen, la cual contempla los siguientes indicadores:

- 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.

Estos indicadores mantienen la misma condición ya comunicada, en razón de que el Jerarca continúa con las acciones que desconocen la estructura organizacional que ha imperado en la Auditoría Interna.

El siguiente gráfico muestra la condición en la que se encuentra cada uno, siendo los criterios de aceptable mostrados en color verde para los que se cumplen, según lo dispuesto en el Ordenamiento jurídico, y crítico cuando ha sido vulnerado, mostrados en color rojo, siendo los criterios de color "rojo" como vulnerables y en este caso, por la condición actual, no se observó criterios en color verde, que son los que cumplen con el ordenamiento jurídico.

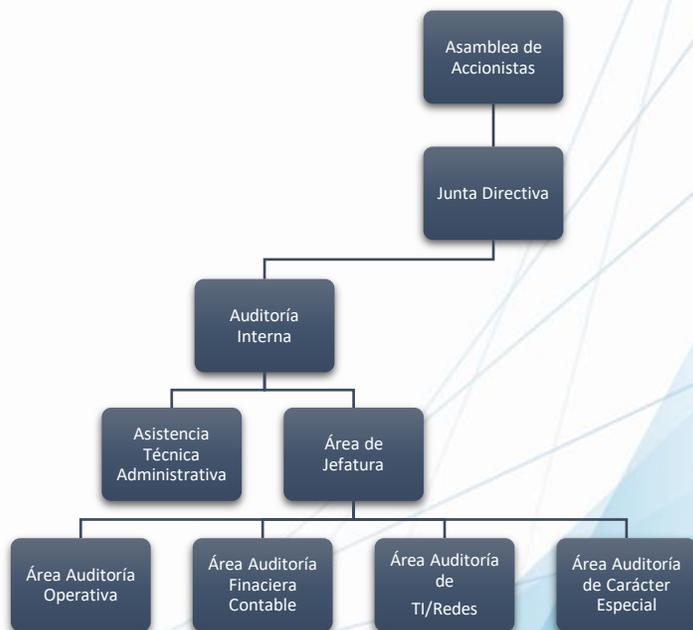
Imagen Nro. 1  
Condición de los indicadores evaluados



Fuente: Elaboración propia de la Auditoría Interna de RACSA

**En las siguientes imágenes se muestra cómo era la estructura de la Auditoría Interna antes de la reforma al ROFAI y después de dicha reforma, en donde los niveles eran los mismos, con la diferencia de la homologación del puesto de supervisión a jefatura:**

Imagen Nro. 2  
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

A continuación, se presenta la imagen de la estructura aplicada por la Junta Directiva y la Administración a la Auditoría Interna, en donde el Área de Jefatura es eliminada para pasar a ser Profesional Táctico, el cual se desconoce a qué área pertenece, no tiene las funciones que antes se requerían y tampoco tiene personal a cargo, tal y como se detalla:

**Imagen Nro. 3**  
**Estructura Organizacional impuesta**



Fuente: Disposiciones comunicadas por la Administración a la Auditoría Interna

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

La Auditoría Interna cuenta con un Código de Ética, el cual contempla todos los aspectos sobre conflictos de interés que puedan afectar la independencia y objetividad de los funcionarios que la componen, debidamente aprobado y divulgado, cumpliendo satisfactoriamente este indicador.

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

Se mantiene la condición expuesta en el proceso de autoevaluación del período 2020, siendo que a la fecha los funcionarios de la Auditoría Interna carecen de perfiles de puestos donde se detallen las funciones de conformidad con las necesidades de la Unidad, debidamente definidas por el Auditor Interno.

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

## Procedimientos de Auditoría Interna

Al mantenerse las mismas condiciones de la estructura organizativa de la Auditoría Interna y la definición formal de los colaboradores que la componen, se mantiene la afectación en la formalización de los procedimientos que ya se encuentran realizados, pero no han podido ser oficializados.

Consecuente con lo expuesto, se mantiene la dependencia de la Auditoría Interna de RACSA sobre lo que disponga la Administración y el Jerarca respecto a su funcionamiento y organización, lo cual no permite 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.

## 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 2021.

Al respecto, de la información recopilada y suministrada de los 9 funcionarios de la Unidad, se obtiene el siguiente resultado para el apartado de “formación académica”

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

Imagen Nro. 4

#### Resumen de la Formación Académica del Personal de la Auditoría Interna al período 2021



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

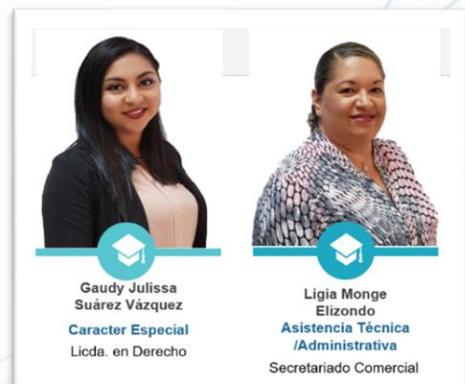
Se detalla las calidades del Auditor Interno, el Área de Jefatura y el Área Financiera Contable:



Para el periodo 2021 fue fortalecida el Área Operativa con la contratación de un encargado de la actividad de seguimiento, según se detalla:



Asimismo, el Área de Carácter Especial y la Asistencia Técnica Administrativa:



Y finalmente, el Área de TI/Redes que cuenta con dos funcionarios especializados en dichas áreas:



**Áreas que cuentan con personal certificado:**

**Imagen Nro. 6  
Detalle de funcionarios que cuentan con**

 <b>Gaudy Julissa Suárez Vázquez</b> <b>Caracter Especial</b> Scrum Foundation Professional SFPC Remote Work and Virtual Collaboration RWVCPC	 <b>María Gabriela Solano Loaiza</b> <b>Jefa de Auditoría</b> Accreditation in Internal Quality Assessment/Validation	 <b>Edwin Viales Gómez</b> <b>Auditoría de TI</b> Auditor ISO 9000 COBIT/ITIL Foundation Scrum Foundation Scrum Master Professional Information Systems Auditor(CISA) Information Security Manager(CISM) CSFPC	 <b>Lesly Carolina Serrano Bravo</b> <b>Auditoría de TI</b> ISO/IEC 22301:2019 Internal Auditor ISO/IEC 22301:2019 Foundation ISO/IEC 20000-1:2018 Auditor ISO/IEC 27001:2013 Auditor ITIL/COBIT 4 y 5 LCSPC/CSFPC/RWVCPC Scrum Foundation Scrum Master Professional Implementing & Continuously Improving IT Governance Interlink Structured Cable Solution
---	--	---	--

**Experiencia en labores de auditoría:**

En cuanto a la experiencia en labores de auditoría, se obtiene que los funcionarios de la Unidad tienen más de 4 años de conocimiento en el área y su rango promedio aproximado del total de funcionarios consultados, es de 17 años.

**certificaciones**

Fuente: Herramienta de Evaluación de Capacitación

**Capacitación recibida y su relación con las actividades que desempeña:**

Para el período 2021 se observó que el 90% del personal recibió capacitaciones, según área de desempeño, relación con la actividad y actualización profesional.

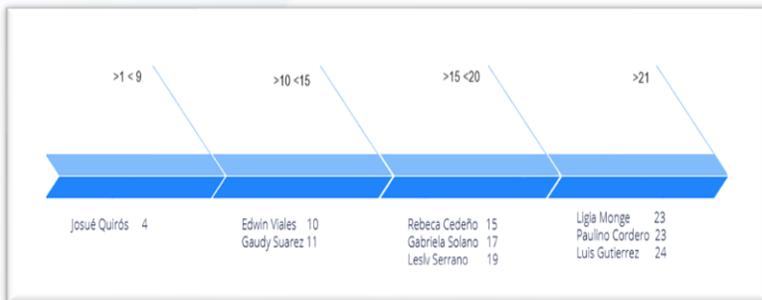
**Razonabilidad de los conocimientos sobre indicadores de fraude y corrupción, riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información, auditoría asistida por computadora y otras técnicas de análisis de datos.**

En cuanto al indicador según la información suministrada por el personal de auditoría respecto a las capacitaciones, se obtiene que un 40% de los funcionarios para el período 2021, llevó alguna capacitación relacionada con los siguientes temas:

- RPA (Robot Process Automatization) para Auditoría Interna.
- Auditoría de los componentes de un sistema de gobierno de tecnología e información.
- Auditoría Forense.
- Informática Forense.
- Administración Integral de Riesgos, Retos y Alcances.
- Anti-Fraude.
- ISO 31000.

**Imagen Nro. 5**

**Detalle experiencia laboral de los funcionarios de la**



**Auditoría Interna al período 2021**

Fuente: Herramienta de Evaluación de Capacitación

## 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 2021.

## 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:

- a. En cuanto al programa de capacitación para el personal de la auditoría, se indicó que el plan final está en función de las restricciones presupuestarias establecidas por la Administración, si bien no refleja la totalidad de los cursos requeridos, se asignan año con año, gradualmente.

- b. La capacitación para cada colaborador es suficiente, considerando los recursos disponibles. En el caso de la auditoría de TI, se invierten más recursos, considerando el Core del Negocio.
- c. El programa de capacitación de la Auditoría Interna es ejecutado, según lo planeado.
- d. Cada funcionario de la Auditoría Interna procura participar en actividades formativas por esfuerzo propio.
- e. No se mantiene un historial actualizado de la capacitación recibida por cada funcionario, dado que cada colaborador mantiene un registro de sus capacitaciones.
- f. Para el control de cumplimiento del plan se le da seguimiento y se emiten las alertas a cada área para que gestionen las capacitaciones.

## 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, por medio de la cual logró 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. 4**  
**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
2021	Ciclo completo	AU-134-2022

Fuente: Herramienta Autoevaluaciones

Todos estos procesos fueron ejecutados aplicando los programas y herramientas definidas por la Contraloría General de la República, así como herramientas de elaboración propia en mejora de esta actividad.

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

**Cuadro Nro. 5**  
**Cumplimiento Planes de Mejora**

AÑO	PORCENTAJE
2012	78%
2013	78%
2014	50%
2015	50%
2016	100%
2017	100%
2018	100%
2019	50%
2020	Pendiente
2021	Pendiente

Fuente: Herramienta Autoevaluaciones

Los planes de mejora mantienen la afectación de las decisiones del Jerarca y las acciones de la Administración que mantienen bloqueado su cumplimiento.

## Administración de la actividad de Auditoría Interna

Los procedimientos de verificación de calidad de la auditoría interna relativos a la Administración de la actividad deberán estar enfocados en determinar el cumplimiento de las normas aplicables con respecto, al menos, a los siguientes tópicos:

1. Planificación de la actividad de auditoría interna:
  - a. Plan estratégico congruente con el universo auditable actualizado.
  - b. Plan anual de trabajo.
  - c. Fundamento en la evaluación de riesgos.
  - d. Congruencia con los objetivos de la organización.
  - e. Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

Para el período 2021, en cumplimiento de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009 y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público R-DC-64-2014, se detallan los siguientes resultados:

## Plan Estratégico congruente con el universo auditable

Mediante el oficio Ref. AU-236-2020 del 4 de noviembre de 2020, fue actualizado el Plan Estratégico de la Auditoría Interna de RACSA para el período 2021, siendo este un insumo indispensable para la elaboración del Plan Anual de Actividades del período 2021.

Asimismo, mediante el oficio Ref. AU-193-2021 del 29 de octubre de 2021, se realizó nuevamente el

proceso de actualización del Plan Estratégico de la Auditoría para el período 2022.

Referente al fundamento en el proceso continuo de evaluación de riesgos y los objetivos empresariales, cabe indicar que dichos planes utilizan como base los siguientes documentos:

- Estrategia Empresarial 2019-2023, según documento con Ref. GEDE-164-2018 del 15 de noviembre de 2019, presentado a la Junta Directiva con el oficio Ref. GG-1136-2018 del 15 de noviembre de 2018, aprobado por el Órgano Colegiado en la sesión ordinaria Nro.2200 del 20 de noviembre de 2018.
- Planes Tácticos para la implementación de la Estrategia Empresarial 2019-2023, según documentos con Ref. GG-297-2019 y Ref. GG-910-2019 del 15 de marzo y 1 de agosto de 2019, respectivamente, presentados a la Junta Directiva en las sesiones Nro.2214 y Nro. 2234.
- Plan Comercial de RACSA 2019, según documento con Ref. DCR-113-2019 del 15 de mayo de 2019, presentado a la Junta Directiva con el oficio Ref. GG-545-2019 del 16 de mayo de 2019, conocido por el Órgano Colegiado en la sesión ordinaria Nro.2224 del 21 de mayo de 2019
- Plan Financiero de RACSA 2020 con Ref. DAF-507-2019 del 19 de setiembre de 2019, presentado a la Junta Directiva con el oficio Ref. GG-1171-2019 del 19 de setiembre de 2019, conocido por el Órgano Colegiado en la sesión ordinaria Nro.2241 del 24 de setiembre de 2019.
- Plan Operativo Institucional y Empresarial (POI-E) 2020, remitido por la Gerencia General mediante el oficio Ref. GG-1416-2019 del 28 de octubre de 2019.
- Informes de Evaluación Integral del Gerente General.
- Política Empresarial para la Gestión de Riesgos—Actualizada, con Ref. GE-132-2019 del 03 de octubre de 2019, presentado a la Junta Directiva con el oficio Ref. GG-1261-2019 del 3 de octubre de 2019, conocido por el Órgano Colegiado en la sesión ordinaria Nro.2243 del 8 de octubre de 2019.
- Portafolio de Riesgos Empresariales / Anexo Nro.1 de la Política Empresarial para la Gestión Integral de Riesgos, aprobada por la Junta Directiva en la sesión ordinaria Nro.2243 del 8 de octubre de 2019.
- Riesgos Empresariales detallados a continuación, remitidos por la Gerencia General mediante el oficio Ref. GG-1416-2019 del 28 de octubre de 2019: 5.1.9.1 Análisis de Riesgos Empresariales Proceso Estratégico de RACSA 2019-2023.
- Inteligencia de Riesgos Financieros.
- Inteligencia de Riesgos de la Plataforma Virtualización que Administra Servicios Internos de RACSA.
- Inteligencia de Riesgos de la Plataforma Seguridad que Administra Servicios Internos de RACSA.
- Inteligencia de Riesgos para las Plataformas de Redes de RACSA.
- Informe Ref. GG-1141-2020 del 31 de julio de 2020, sobre las acciones con base en Resultados Financieros de RACSA período 2017- 2019, valoración de la recomendación relacionada con el Teletrabajo, nota de la Dirección Gestión Financiera, Dirección Comercial, Dirección Administrativa y Dirección Producto y Proyectos, con Ref. DGF-319-2020 y Anexos.
- Plan Presupuesto Ordinario de RACSA año 2021 con Ref. GG-1501-2020 presentado ante la Junta Directiva en la sesión ordinaria Nro. 2286 del 26 de agosto de 2020.

- Acuerdo de Junta Directiva Ref. JD-411-2020 del 28 de octubre de 2020, en respuesta a la consulta realizada por la Auditoría mediante el oficio Ref. AU-215-2020, en relación con la inclusión de temas de interés dentro del Plan para ser evaluados por la Unidad.

Referente al proceso de documentación, se cuenta con de los papeles de trabajo para el desarrollo de la actividad.

Con respecto a la actualización del Universo Auditable para el período 2021, se realizaron talleres durante los días 19, 20 y 21 de octubre de 2020 con la participación de la totalidad de los funcionarios de la Auditoría Interna y se tomaron en cuenta los documentos citados en el apartado anterior.

Por tanto, se concluye que la Unidad tiene un Universo Auditable establecido y acorde con los objetivos empresariales.

Asimismo, fue elaborado un procedimiento para el desarrollo del Plan Estratégico de la Auditoría; sin embargo, este no se encuentra oficializado.

## Plan Anual de Actividades

Fue presentado a la Junta Directiva el Plan Anual de Actividades de la Auditoría Interna para el período 2021, mediante el oficio Ref. AU-238-2020 del 6 de noviembre de 2020, mismo que fue incluido en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas (PAI).

Se observó que para la realización del Plan Anual de Actividades se toman las labores establecidas en el Plan Estratégico de la Auditoría Interna. Asimismo, se incluyen los servicios preventivos y de auditoría que la Unidad planea ejecutar durante el período, así como las labores permanentes, tales como: planificación, evaluación de calidad, autoevaluación de control interno.

Sobre la oportunidad del seguimiento al cumplimiento del Plan Anual:

El seguimiento es una actividad constante, cada vez que se obtiene información respecto a algún tema que la Auditoría Interna mantiene en ese proceso, este se actualiza. Asimismo, se informa al Jerarca semestralmente en un informe específico.

Lo anterior no inhibe a la Auditoría Interna ante la detección de una desviación de la recomendación, que alerte a la Administración y genere notas de aclaración.

En caso de que existan acciones que no permitan atender el hallazgo o son insuficientes para atender los riesgos, se emite una nota a la Administración.

Asimismo, si el seguimiento señala la necesidad de modificaciones, estas se comunican al jerarca y a la Contraloría General de la República, pero para el período 2021 no se hicieron modificaciones al PAA.

Referente a la comunicación del seguimiento la Auditoría Interna elabora dos al año; para el período 2021 estos seguimientos fueron emitidos mediante los oficios Ref. AU-30-2021 y Ref. AU-135-2021

Asimismo, para el período 2021 se elaboró un informe de labores para el jerarca, según el oficio Ref. AU-72-2022 del 31 de marzo de 2022.

## Fundamento en la evaluación de riesgos

Tanto para la realización del Plan Estratégico como del Plan Anual, son elaborados tomando como referencia los riesgos empresariales, tal y como se detalla en la primera actividad de la verificación de la Administración.

## Congruencia con los objetivos de la organización

De acuerdo con lo anterior, se considera que para la realización de los planes citados, se tomaron en cuenta tanto los riesgos empresariales como sus

objetivos, por cuanto la Estrategia Empresarial forma parte de los insumos utilizados.

## Políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría

Se cuenta con Manuales de Procedimientos de cada una de las áreas que conforman la Auditoría Interna; asimismo, fue elaborado el Proceso para la Elaboración de Informes de Control Interno de la Auditoría Interna AI-PR-001. Sin embargo, ninguno de estos procedimientos ha sido aprobado por el Jerarca, motivo por el cual carecen de validez y a la fecha se encuentran desactualizados.

## Valor agregado de la actividad de Auditoría Interna

Los procedimientos de verificación de calidad de la auditoría interna relativos al valor agregado de la actividad deberán estar enfocados a determinar el cumplimiento de las normas aplicables con respecto, al menos, a los siguientes tópicos:

- a. Evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección.
- b. Planificación detallada de los servicios de auditoría interna.
- c. Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la auditoría interna para la prestación de sus servicios.
- d. Comunicación de resultados de los servicios de auditoría interna.
- e. Productividad de la actividad de auditoría interna y su concentración en asuntos de relevancia.
- f. Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones,

observaciones y demás productos resultantes de la gestión de auditoría interna.

Se ejecutaron los procedimientos de verificación e indagación establecidos en la Herramienta 07-1 y posterior aplicación de la Herramienta 07-2, para la evaluación del Valor Agregado de la Actividad de Auditoría Interna definidas por la Contraloría General de la República, de las cuales se determinó lo siguiente:

### **Sobre la efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo (NEAI 2.3 y 2.3.1):**

En el segundo semestre del 2021 se fiscalizó la efectividad del Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI), mediante el informe “Análisis de la Gestión de Riesgos de Radiográfica Costarricense S.A.”, del cual se emitieron recomendaciones en aras de promover mejoras en el proceso.

En lo correspondiente a que si las políticas, instrucciones o procedimientos establecidos en la Auditoría Interna permiten asegurar que los funcionarios de la Unidad consideren los riesgos relacionados con los servicios preventivos de la auditoría interna y que estén alertas a la existencia de otros riesgos significativos, esta Auditoría manifiesta si se realiza una valoración del SCI y de riesgos en los servicios de esta naturaleza; sin embargo, no ha podido ser formalizado el procedimiento en donde estas disposiciones queden debidamente definidas, lo que constituye una debilidad significativa que no permite dar cumplimiento efectivo a este indicador.

### **Sobre la efectividad de la evaluación y mejora del control (NEAI 2.3 y 2.3.2):**

La Auditoría Interna programa periódicamente arquezos de caja chica y verificación de inventarios; asimismo, dentro de los estudios de fiscalización integrales se evalúa la eficacia, eficiencia, economía y legalidad de los controles establecidos por la Administración activa, promoviendo mejoras.

Aunado a lo anterior, para el período 2021 se emitieron informes de fiscalización para evaluar los

servicios que brinda RACSA, los cuales se encuentran detallados en el informe de liquidación del Plan Anual de Actividades del periodo 2021, en los cuales también se ha evaluado el debido cumplimiento de las metas empresariales.

No obstante, en este indicador se mantiene la debilidad de los procedimientos que garanticen la observancia de estos aspectos en los servicios que brinda la Auditoría Interna.

### **Sobre la efectividad de la evaluación y mejora de los procesos de dirección (NEAI 2.3 y 2.3.3):**

La Auditoría Interna mantiene la práctica de realizar la mayoría de sus servicios mediante una evaluación integral de las áreas que componen la Unidad, en los cuales se incluyeron los procesos de dirección, de los que se emitieron recomendaciones para su mejora.

### **Sobre los servicios que presta la Auditoría Interna (NEAI 1.1.1, 1.1.2 y 1.1.3 con sub normas):**

La Auditoría Interna realiza los servicios de conformidad con las competencias establecidas en el numeral 22 de la Ley General de Control Interno No.8292, los cuales corresponden a Servicios Preventivos (Asesorías, Advertencias y Legalización de Libros) y servicios de auditoría constituidos por tipos de auditoría (financieras, operativas y de carácter especial), las cuales se ejecutan de manera integral abarcando todas las áreas en cada servicio brindado, según lo establecen las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público R-DC-119-2009, emitidas por la Contraloría General de la República.

### **Sobre la planificación de los servicios de la Auditoría Interna (NEAI 2.7 / NGA 203):**

La Auditoría Interna elaboró un Manual en el que se regulan todos los servicios que brinda; sin embargo, no ha podido ser oficializado por las debilidades que afectan a la Unidad en cuanto a la estructura organizacional y funciones de los colaboradores que la componen.

El Sistema SAI-RACSA es una herramienta en Excel creada por esta misma Auditoría Interna para la realización de los estudios, en la que ya se está utilizando la versión sistematizada de la misma, como parte del apoyo a la gestión de esta Unidad que ha realizado el Departamento de Soporte Interno de Infraestructura y TI de RACSA en la creación de dicha versión.

Este logro viene a posicionar a esta Unidad como una de las primeras Auditorías Internas del Sector Público que crea su propio sistema de operación, ya que las demás Auditorías del Sector Público utilizan plataformas adquiridas en el mercado, como en el caso de la Auditoría Interna de la Contraloría General de la República que trabaja con Audinet, Audisoft, entre otros, que constituyen un gasto adicional.

En la etapa de planificación se desarrolla un programa que contempla la valoración del SCI, la evaluación de los riesgos, la determinación de las posibles áreas de examen, la determinación del alcance, objetivos y viabilidad del estudio, que son además debidamente comunicados al auditado; asimismo, se elabora el respectivo plan general de auditoría y se somete a aprobación el programa que será definido en la etapa de ejecución.

### **Sobre el procesamiento y la calidad de la información recopilada y utilizada por la Auditoría Interna (NEAI 2.8 y 2.9/ NGA 103, 204, 207, 208 y 209):**

Las políticas y procedimientos elaborados para esta gestión no han sido oficializadas; no obstante, la Auditoría Interna aplica todos los procesos establecidos en las normas y recopila la información con sus correspondientes papeles de trabajo.

La Auditoría Interna ejecuta el diseño, revisión, codificación, marcas, manejo, custodia y conservación de los papeles de trabajo, de conformidad con la normativa jurídica y técnica aplicable; sin embargo, se encuentra pendiente la elaboración de las respectivas políticas.

## Sobre la comunicación de resultados de los servicios de auditoría (NEAI 2.10 / NGA 205):

La Auditoría Interna ejecuta un óptimo proceso de comunicación de resultados, en cumplimiento de las Normas respectivas; no obstante, esta actividad carece de un procedimiento debidamente oficializado.

## Sobre la supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones, observaciones y demás productos de la Auditoría Interna (NEAI 2.11 / NGA 206):

El proceso de seguimiento forma parte de una de las actividades que está establecida en las Normas de Auditoría. Para el período 2021 se contó con la inclusión de una plaza de un auditor de seguimiento que forma parte del Área Operativa; este recurso brinda un gran apoyo a la gestión y mejora del proceso de seguimiento.

Sin embargo, la imposibilidad de poder formalizar los procedimientos que permitan contar con el detalle del cumplimiento de esta actividad, de conformidad con lo dispuesto en el marco jurídico que rige la materia, sigue siendo una afectación considerable a la gestión.

## CONCLUSIÓN

La evaluación del valor agregado de la actividad ejecutada por la Auditoría Interna logró determinar que a pesar de haber subsanado el aspecto de la evaluación del proceso de Riesgos en la Empresa y de contar con un recurso específico para la actividad de seguimiento, la Auditoría Interna mantiene la afectación de los cambios en su estructura y la ausencia en la definición de las funciones de sus colaboradores. A pesar de esta situación, cabe destacar que esta Unidad realiza esfuerzos para mantener un cumplimiento de los aspectos establecidos en las normas; sin embargo, la ausencia de procedimientos y políticas mantienen el impedimento de cumplir a satisfacción con las mismas.

## 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. 6**  
**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 Interna, 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 con 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 de artículos específicos del ROFAI vigente y eficaz.

Este proceso de aseguramiento de la calidad deja en evidencia, una vez más, la afectación sufrida por la Auditoría Interna, el estado desfavorable en el que se encuentra la Unidad y los esfuerzos que realiza para ejecutar sus funciones de la manera más adecuada, ya que al ser un componente orgánico del Sistema de Control Interno, está llamada también al cumplimiento de los aspectos propios de dicho Sistema, pero las acciones ejecutadas en su debilitamiento le impiden cumplir con una de las funciones más básicas e imprescindibles de las actividades de control, correspondiente a las políticas y procedimientos, así como cada una de las demás debilidades consignadas en este informe.