

29 de junio, 2023
Ref. AUI-113-2023

Señores
Junta Directiva RACSA

Asunto: Remisión del Informe denominado “Autoevaluación Anual de la Calidad período 2022 y mejores prácticas”

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 el proceso de Autoevaluación, que contempló el período 2022, correspondiente al ciclo completo de los Procedimientos de Verificación que comprenden los atributos, administración y valor agregado, así como la Percepción de la Calidad de la Auditoría Interna por parte del Jerarca, los interesados 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.

MBA. María Gabriela Solano Loaiza
Auditora Interna a.i.

*gjsv/evg



Hagamos el
futuro juntos

AUDITORÍA *interna*

**AUTOEVALUACIÓN ANUAL DE LA
CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS
PERÍODO 2022**

Ref. AUI-113-2023
29 de junio, 2023

 | www.racsa.go.cr |      | RACSA.CR 



CALIDAD

AI

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
Autoevaluación Anual de la Calidad	6
Origen del Estudio.....	6
Objetivos del Estudio.....	6
Alcance del Estudio.....	6
Marco Jurídico.....	7
Limitaciones	7
Resultados	7
Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna.....	9
Atributos de la Unidad y su personal	10
Administración de la actividad de Auditoría	11
Valor agregado de la actividad de Auditoría	12
Percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría	13
Evaluación del cumplimiento de Normas de Auditoría.....	21
Implementación de buenas prácticas en Auditoría Interna	22

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.

El objetivo principal de este estudio consistió en evaluar la calidad de la Auditoría Interna de RACSA correspondiente al período 2022, 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.

Cabe destacar que la Auditoría Interna de RACSA ha implementado de manera íntegra todas las herramientas de la autoevaluación ya definidas e implementadas a lo interno de la Unidad, promovidas por el Órgano Contralor.

Así las cosas, en relación con el cumplimiento de la normativa, se procedió a emplear la herramienta H-08-2, la cual tiene como propósito 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, obteniendo una calificación de 89%, debido a que aún persisten las debilidades.

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, a las áreas que recibieron servicios durante el período 2022 y a los colaboradores que conforman la Unidad de Auditoría.

Por otra parte, para este año se tomó la decisión de ampliar el horizonte de evaluación, con el objetivo de agilizar e implementar procesos de calidad en la gestión, en apoyo a la eficiencia y eficacia de la Unidad.

En virtud de lo expuesto, como parte de la innovación continua de la Unidad, se incorporó al “Proceso de Aseguramiento y mejora de la Calidad” la **aplicación del modelo de Mejores Prácticas de Auditoría del Instituto de Auditores Internos Global**, el cual se encuentra conformado por la evaluación de indicadores QA (Quality Assessment) y la aplicación de un modelo de madurez de la Auditoría Interna, permitiéndole a la Unidad un alineamiento a las mejores prácticas internacionales de gestión de auditoría.

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, anexando un Plan de Mejora, que establece acciones efectivas para subsanar las oportunidades de mejora encontradas.

Autoevaluación Anual 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 2023.

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 mediante el proceso de verificación de la percepción de la calidad de la actividad de Auditoría.
- Identificar e implementar oportunidades de mejora mediante la aplicación de los procedimientos de verificación de la calidad en lo relativo a los atributos de la Unidad, su personal, la administración y el valor agregado de la actividad de Auditoría.
- Verificar el cumplimiento de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Evaluar el cumplimiento de los elementos obligatorios del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) del Institute of Internal Auditors. (THEIIA por sus siglas en inglés)
- Preparar a la Auditoría Interna para la Evaluación Externa de la Calidad.

Alcance del Estudio

El estudio abarcó el período comprendido entre el 1/1/2022 al 31/12/2022, correspondiente al período anual inmediato anterior.

La evaluación 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, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA y para este año, se adicionó **el Modelo de Capacidad del Instituto de Auditores Internos (IIA – GLOBAL) para el Sector Público**, incorporando mejores prácticas.

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.
- Modelo de Capacidad del Instituto de Auditores Internos (IIA – GLOBAL) para el Sector Público.

Riesgos relacionados

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

- Gestión
- Auditoría

Limitaciones

No se presentaron limitaciones durante la realización del proceso de evaluación.

Resultados

A continuación se exponen los principales resultados del estudio de autoevaluación de la calidad:



Eficiencia y eficacia de la Auditoría Interna



Fuente: Informe Ref. AUI-25-2023 Informe sobre el cumplimiento del Plan Anual de Actividades período 2022.

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 2022 (PAA 2022), el cual fue comunicado a la Junta Directiva mediante el oficio Ref. AUI-25-2023 del 28 de febrero de 2023, determinándose un cumplimiento tal y como se indica en la infografía anterior, de un 100%.

Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna

La Contraloría General de la República en las Directrices precitadas, definió los procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna, en consideración de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, que conforman un ciclo de aseguramiento, el cual se detalla a continuación:



Fuente: Directrices para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público D-2-2008-CO-DFOE.

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 a los indicadores que fueron detallados en la imagen anterior, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

Resultados de la aplicación de las Herramientas H-05-1 y H-05-2 de la CGR

	Satisfactorio	Debilidades
 <p>ROFAI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Revisado y con VB del GEDE y de la AJ mediante oficios Ref. GEDE-23-2019 de 22/2/2019 y AJ-320-2019 del 21/5/2019. Aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Extraordinaria Nro. 2228 del 13/6/2019. Aprobado por la CGR en el oficio Ref. DFOE-IFR-0312 del 16/07/2019. Publicado en el Alcance Nro.199 de La Gaceta Nro.170 del 10/9/2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Impugnación en el Contencioso Administrativo de los artículos 12,15, 17 y 82 del Reglamento. Desaplicación de los anteriores artículos contenidos en el reglamento vigente.
 <p>Estructura orgánica AI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Definida en el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Sesión Ordinaria Nro. 2248 del 28/11/2019, desaplicación de la estructura de la AI.
 <p>Independencia y objetividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con un Código de Ética específico para la AI, aprobado en la sesión ordinaria Nro. 2250, celebrada el 10 de diciembre de 2019. 	<ul style="list-style-type: none"> Los colaboradores de la Auditoría Interna no cuentan con perfiles de puestos aprobados que definan sus funciones. Aplicación del perfil de Profesional de Soporte Táctico con funciones distintas a las requeridas. Sesión Ordinaria Nro. 2249 del 3/12/2019, exclusión de la Auditoría Interna del Modelo de Valoración y Clasificación de Puestos de RACSA.
 <p>Competencias del Auditor y su personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rango promedio de experiencia en Auditoría por parte de los colaboradores de la Unidad es de 17 años. Personal capacitado durante el 2022. Personal certificado en TI y Auditoría. Rangos profesionales desde técnicos hasta maestrías. Elaboración de un sistema propio de Auditoría llamado SAI RACSA. 	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere reforzar en temas de fraude y corrupción.
 <p>Aseguramiento de la calidad AI</p>	<ul style="list-style-type: none"> La Auditoría Interna ejecuta anualmente la Autoevaluación de la Calidad. Preparación para la evaluación externa. Consideración de las mejores prácticas en Auditoría Interna para el periodo 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> No existen procedimientos para guiar el proceso de aseguramiento de la calidad en la Auditoría. Existen acciones de planes de mejora anteriores que no se han podido ejecutar por la inseguridad jurídica de la Unidad.

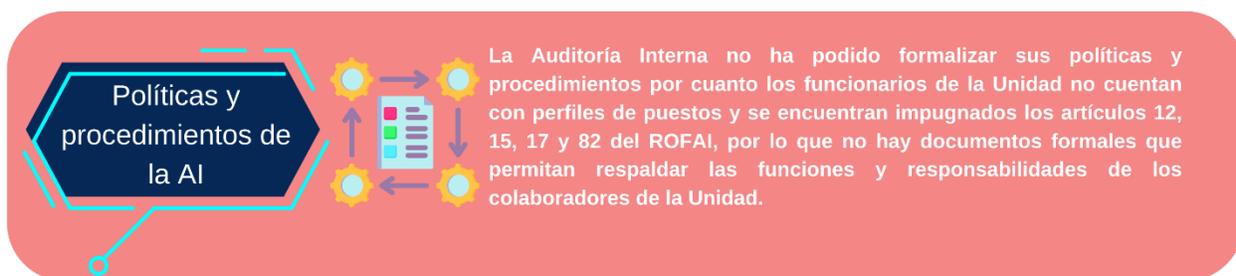
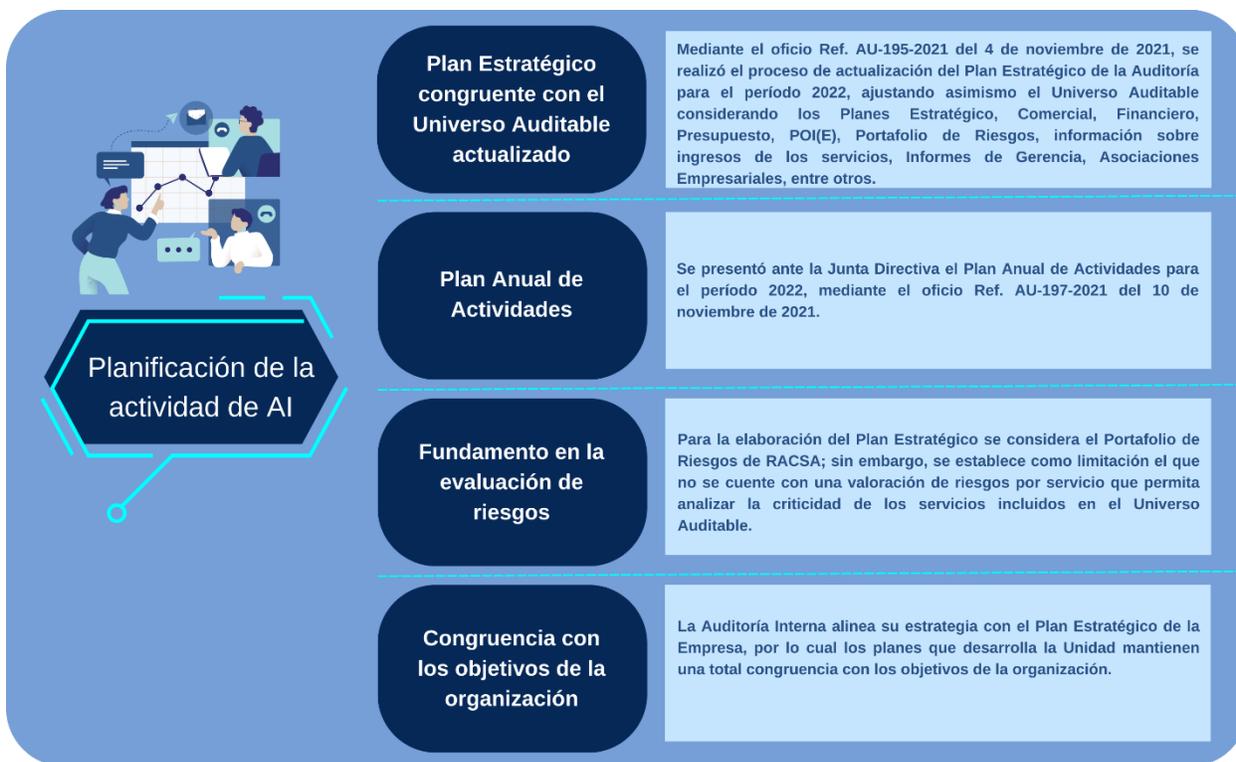
Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de las Herramientas emitidas por la Contraloría General de la República H-05-1-2.

Administración de la actividad de Auditoría

Los procedimientos de verificación de calidad de la Auditoría Interna relativos a la Administración de la actividad de auditoría se enfocan en verificar el cumplimiento de las normas aplicables con respecto a la planificación, las políticas y procedimientos, determinándose los siguientes resultados actualización:



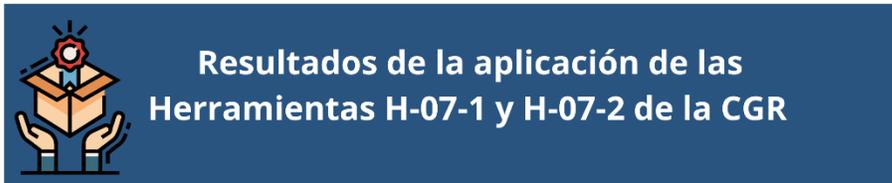
Aplicación de Herramientas H-06-1 y H-06-2



Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de las Herramientas emitidas por la Contraloría General de la República H-06-1-2.

Valor agregado de la actividad de Auditoría

Los procedimientos de verificación de calidad relativos al valor agregado de la actividad se aplican en atención a las herramientas H-07-1-2 definidas por el Ente Contralor, de las cuales se detallan los siguientes resultados.

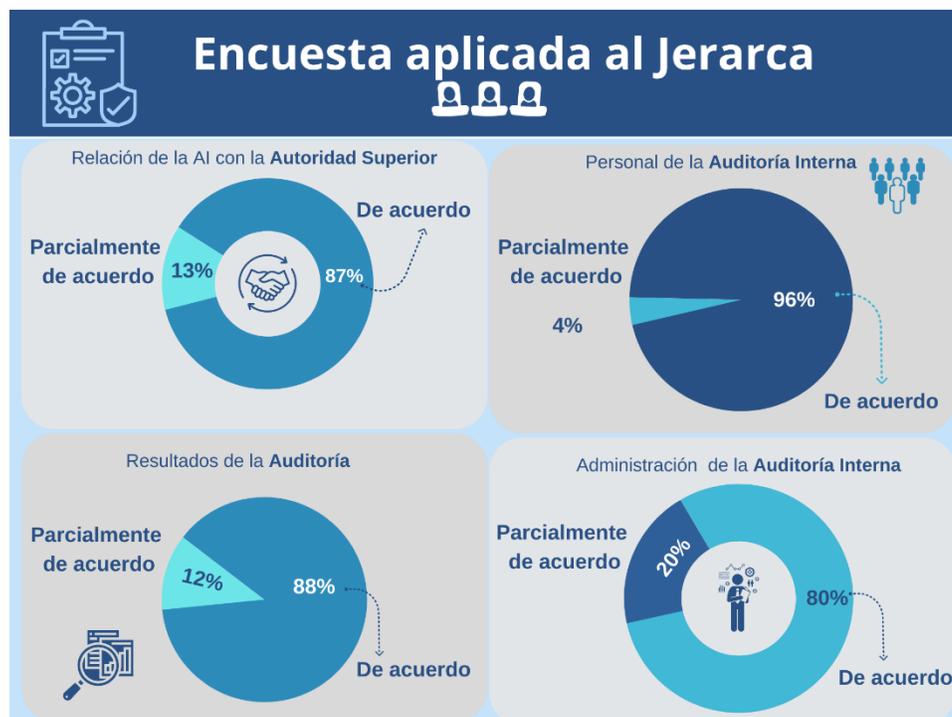


	Satisfactorio	Debilidades
Evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección	La Auditoría Interna programa periódicamente arquezos de caja chica y verificación de inventarios; asimismo, dentro de los estudios de fiscalización integrales se evalúa la eficacia, eficiencia, economía y legalidad de los controles establecidos por la Administración activa y los procesos de dirección, promoviendo mejoras. De igual forma, desde el 2021 se gestiona el seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones emitidas en el estudio de riesgos.	
Planificación detallada de los servicios de Auditoría Interna	La Planificación detallada es ejecutada en el Sistema SAI-RACSA.	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.
Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada para la prestación de servicios de AI	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, los cuales se manejan 100% en expediente digital almacenados en el SAI RACSA.	Las políticas y procedimientos elaborados para esta gestión no han sido oficializados, lo cual constituye una debilidad para la Unidad.
Comunicación de resultados de los servicios de Auditoría	La Auditoría Interna ejecuta un óptimo proceso de comunicación de resultados, en cumplimiento de las Normas respectivas, la cual está incluida en el Sistema de Auditoría SAI RACSA.	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.
Productividad de la actividad de Auditoría y su concentración en asuntos de relevancia	Durante el 2022 el Plan Anual de Actividades tuvo una ejecución del 100%, determinándose finalmente para dicho período una cobertura de un 45%. El proceso ejecutado en el Plan Estratégico permite definir los temas de mayor relevancia para su atención.	Las políticas y procedimientos elaborados para esta gestión no han sido oficializados, lo cual constituye una debilidad para la Unidad.
Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones y demás productos	El proceso de seguimiento forma parte de una de las actividades que está establecida en las Normas de Auditoría. El contar con una plaza de gestión de seguimiento, la cual forma parte del Área Operativa, constituye un recurso que brinda un gran apoyo a la gestión y mejora de dicho proceso.	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.

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de las Herramientas emitidas por la Contraloría General de la República H-07-1-2.

Percepción sobre la calidad de la actividad de Auditoría

Mediante el oficio Ref. AUI-68-2023 del 27 de abril, se le comunicó a la Junta Directiva el inicio del proceso de Autoevaluación de la Calidad, además se adjuntó el enlace para la aplicación de la encuesta de satisfacción dirigida al Jerarca, obteniéndose los siguientes resultados:



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 periodo 2022.

Comentarios realizados

Personal de la Auditoría Interna

"Debería de estructurarse un poco más la gestión de la ética en la organización en general NO solo con la auditoría interna."
"- Por su función deben mantener en constante actualización - Sobre todo en los aspectos asociados a las Tecnologías de Información"

Resultados de la Auditoría Interna

"Efectivamente, pero debería de haber un código de ética."
"- Por el cambio del Auditor Interno es un tema que el nuevo coordinador también apoyará a valorar -"

"La función de Auditoría Interna permite a la Administración un ambiente de control, mejora continua, monitoreo y constante validación, con conocimiento"

"Se recomienda gestionar un poco más y mejor la ética y los mecanismos internos para denuncias"



Consideraciones de la AI

Dando click en cada una de las imágenes con los resultados de las encuestas podrán acceder a un resumen de los datos obtenidos.

- Para el II semestre de 2023 se encuentra programada una sinergia con la Contraloría General de la República, que consiste en la aplicación de una herramienta adicional a la *Guía Técnica para el Desarrollo de Auditorías de la Ética*¹, la cual busca incorporar la “Integridad Pública” a los temas de ética que se encontraban definidos en este servicio de Auditoría de la Ética; será un estudio de carácter especial orientado al fortalecimiento, contribución y mejora del marco ético empresarial.
- En complemento de lo anterior, la Auditoría Interna desde el 2016 ha emitido diversos servicios y seguimientos en procura de la implementación del Programa Ético en la Empresa, lo que trajo como resultado la realización del *Código de Ética para los colaboradores de RACSA*, aprobado por la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria Nro. 2384 del 28 de abril de 2022 y con ello, la mejora en la calificación del Índice de Gestión Institucional en esta área; asimismo, esta Unidad cuenta con un Código de Ética desde el 2014, debidamente actualizado y aprobado en la Sesión Nro. 2250 del 10 de diciembre de 2019, de ese Órgano Colegiado.
- En lo correspondiente a los medios establecidos para la recepción de denuncias, la Auditoría Interna dispone del *Reglamento para la atención de denuncias presentadas ante la Auditoría Interna de RACSA* actualizado, que los incluye; sin embargo, esta Unidad agradece a esa Junta Directiva que se nos haga de conocimiento todas aquellas nuevas ideas, que mejoren los métodos ya establecidos, a saber:

Artículo 4. Formas para la Presentación de Denuncias. Las denuncias podrán ser presentadas ante la Auditoría Interna de RACSA, mediante los siguientes medios:

a. **Verbal:** Presentándose personalmente a la oficina de la Auditoría Interna, cita en el Edificio Central de RACSA o vía llamada telefónica al número 2287-0351, en la cual se tomará la denuncia siguiendo el procedimiento interno correspondiente.

b. **Escrito Físico:** Puede ser presentado personalmente en el buzón de recepción de denuncias, ubicado en la entrada de la oficina de la Auditoría Interna o entregándolo en la recepción de la Unidad, cita en el Edificio Central de RACSA.

c. **Escrito Digital:** La denuncia podrá presentarse por medio de un correo electrónico a la dirección denunciaauditoria@racsa.go.cr.

¹ CIRCULAR 3303 (DFOE-098) Publicación de la “Guía técnica para el desarrollo de auditorías de la ética” disponible en el sitio de Internet de la Contraloría General de la República.

d. **Formulario Electrónico:** Completando el formulario electrónico de denuncia, disponible en la página web empresarial <https://www.racsá.go.cr/denuncias/>.

Es importante señalar que lo indicado en el inciso **a. Verbal**, se está aplicando solo vía telefónica; y con respecto al inciso **b. Escrito Físico**, se ha descontinuado dicho medio, por cuanto el área que ocupaba la Unidad en el edificio central de RACSA ha sido desocupada, como parte de la decisión de la Administración, de inhabilitar el uso del Edificio B de la Empresa, debido a que una mayoría de los funcionarios está aplicando la modalidad de Teletrabajo, incluidos los colaboradores de la Auditoría Interna.

Como parte de la gestión de calidad de la Auditoría Interna de RACSA, las encuestas a los interesados (stakeholders) son enviadas una vez es finalizado el servicio, con el objetivo de garantizar la obtención oportuna de la percepción de estos, de lo cual se detallan los siguientes resultados:



Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 03-3 Modelo de encuesta para el Stakeholder sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2022.

De los servicios detallados en el recuadro anterior se aplicaron 16 encuestas, en las que los mayores comentarios fueron recibidos al denominado “Análisis integral de la contratación por Excepción 2021PP-000017-0000800001 Licencias de capacitación de Coursera”.

Conviene señalar que este estudio se originó como parte de la atención de varias denuncias presentadas a esta Auditoría, sobre el aprovechamiento y beneficio real de esta herramienta, por lo cual el objetivo del análisis se circunscribió en evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la plataforma de capacitaciones, contratada para los funcionarios de RACSA, que ascendió a un egreso de \$225,000 (Doscientos veinticinco mil dólares) para la Empresa, así como la verificación de las debilidades denunciadas, para la mejora del Sistema de Control Interno.

Sin embargo, quizás por la naturaleza del servicio, los comentarios expuestos evidencian que no fue recibido satisfactoriamente por los interesados; no obstante, esta Unidad acoge de la mejor manera las observaciones recibidas, para fortalecer la calidad de cada uno de los servicios que se ejecutan bajo su competencia como parte la transparencia y objetividad, siendo que el fin primordial que se persigue es la mejora continua de los procesos y el apoyo al cumplimiento de los objetivos empresariales.

Seguidamente se detallan los comentarios citados:

Proceso de Comunicación	Personal de la AI	Sobre el servicio
<p><i>Condiciones y plazos parece apropiado; pero la razonabilidad en el contenido puede mejorarse ya que daba la impresión que se agregaban requerimientos en el camino, lo cual parecía un proceso de nunca acabar. Esto afecta la concentración del equipo y la atención de las actividades asignadas al personal dado lo escaso de los recursos y las grandes cargas de trabajo que se manejan. (SIC)</i></p> <p><i>Cuando solicitaron requerimientos, se les contestó de acuerdo con la interpretación de la solicitud en específico. Sin embargo, en ocasiones volvían a consultar lo mismo, pero de diferente manera, lo que ocasionó reprocesos, atrasos en la atención de los requerimientos de la Auditoría Interna, lo cual se pudo evitar, con una comunicación o explicación del requerimiento mediante sesiones. (SIC)</i></p> <p><i>Se respondieron más de 8 oficios con consultas reiterativas, esto se pudo haber evitado realizando un óptimo proceso de comunicación entre las partes para aclarar los detalles del requerimiento. El Depto. brindó</i></p>	<p><i>No tuve interacción directa con el equipo, más que en la conferencia final; no obstante, en mi opinión, el diseño de la encuesta que se realizó tiene muchas oportunidades de mejora en aspectos técnicos de validez y confiabilidad, así como la interpretación, especialmente, por los efectos que podrían tener los resultados, que no se reducen a un simple monitoreo.</i></p> <p><i>En relación con la encuesta aplicada a los colaboradores, tiene oportunidades de mejora, en cuánto a la redacción de las preguntas, ya que en algunos, la pregunta se percibió como sesgada.</i></p> <p><i>Asimismo, designar casi al 100% del personal de la Unidad de Auditoría, para atender este tema, no es proporcional. Por otra parte, el personal designado para la atención del estudio, cuenta con conocimientos en otras áreas distintas a temas relacionados con la gestión de Talento Humano, lo cual dificultó el entendimiento de terminología y metodologías. (SIC)</i></p> <p><i>Designar casi todo la Unidad de Auditoría para atender un único tema no es proporcional con la atención del tema, asimismo los Auditores cuenta con conocimientos en áreas diferentes al área de formación y capacitación o RRHH lo cual dificultó el entendimiento de cierta terminología del estudio.</i></p>	<p><i>Siempre es importante recibir retroalimentación para la mejora que como áreas y profesionales tenemos que hacer; así, como la garantía que un ente externo a nosotros, pero interno a la empresa nos ayuda con el Control Interno, en pos del bienestar de la empresa y sus colaboradores. No obstante, también la empresa requiere la aplicación de nuevas prácticas, agilidad, adaptación al cambio, optimizar recursos, colaboración y aquí necesitamos la ayuda de la AI para dar ese paso.</i></p> <p><i>Algunas vuelven los procesos más burocráticos y menos ágiles, los cuales no responden a las necesidades empresariales.</i></p> <p><i>Las acciones que se realizarán ya estaban consideradas dentro de los planes de trabajo del área.</i></p> <p><i>El informe sólo mostró la parte negativa, así como en la encuesta aplicada, la</i></p>

Proceso de Comunicación	Personal de la AI	Sobre el servicio
<p>respuesta sobre cada uno de los puntos, si dicha respuesta no atendía lo requerido, considero que se debió sesionar para aclararlo y evitar así atrasos, reprocesos y el tiempo que se designa a atender dichos requerimientos.</p> <p>Entiendo que de parte de la AI, la comunicación siempre fue por escrito, pero desconozco si en caso de que el Dpto a cargo haber requerido una sesión aclaratoria se hubiese dado esa comunicación fluida. Como oportunidad de mejora sugeriría informar en el comunicado esta opción, si es que es factible. (SIC).</p> <p>Sólo se recibió comunicación por medio de oficios formales.</p> <p>No recibimos ninguna otra comunicación que no fuera por medio de oficio formal, considero que se pudo lograr menor cantidad de reprocesos si se hubieran sostenido una sesión para aclarar la información que se requería</p>	<p>Aunque se indicó que el personal de Auditoría no participó de la encuesta que se aplicó, al estar dentro del programa de capacitación, las experiencias personales pudieron incidir en la emisión de las conclusiones e interpretaciones.</p> <p>El personal de la AU forma parte del programa de capacitación y aunque se nos indicó que se abstuvieron de realizar la encuesta, al ser parte de este proceso sus experiencias personales pueden sesgar el criterio técnico expuesto.</p> <p>Siento que los objetivos específicos no cubren el general, Evaluar la eficiencia, eficacia y economía de la plataforma de capacitaciones para los funcionarios de RACSA y éste a su vez se aparta del "Análisis iintegral ..." que se indica en el título del estudio. De ahí que a mi criterio, hay oportunidad de mejora en la razonabilidad de las conclusiones que incluya, aspectos como el contexto, el costo de oportunidad de las decisiones, viabilidad jurídica entre otros, que permitan conclusiones y recomendaciones que consideren la integralidad del proceso. (SIC)</p> <p>Aunque se aclararon y brindaron observaciones, mediante un informe técnico con evidencia, ninguna fue considerada, mediante un alegato poco técnico. Asimismo, dentro del estudio se evidenció sólo los puntos negativos, dejando de lado los beneficios que tiene el programa y que fueron expuestos en varias oportunidades.</p> <p>Considero que muchas de las conclusiones no fueron objetivas, es por esta razón que se elevó un informe de aclaraciones acerca de varios puntos.</p>	<p>redacción de las preguntas, se encontraban sesgadas.</p> <p>Considero se enfocó en el ámbito negativo y no resaltó los aspectos positivos de un programa de beneficio empresarial, la encuesta aplicada contenía sesgos importantes en la formulación de las preguntas</p> <p>La Dirección exige a los procesos agilidad, innovación, respuesta al cambio y una experiencia como esta puede minar el avance en estos temas Vuelve los procesos más burocráticos y menos ágiles.</p>

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 03-3 Modelo de encuesta para el interesado sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2022.



Consideraciones de la AI

- La Auditoría Interna incorpora dentro de su gestión el acercamiento y la coordinación directa con las áreas auditadas durante el proceso, mediante reuniones y sesiones de trabajo, la importancia de este proceso se ratifica en las respuestas del Depto. Talento Humano y Cultura, destacando su relevancia y necesidad; sin embargo, no está establecido en las normas su obligatoriedad, por lo cual será un aspecto por incluir en las acciones de mejora, para que esta sea una tarea propia de la actividad de auditoría.

- Tal y como se indicó, el origen del estudio correspondió a la atención de varias denuncias recibidas, por lo cual parte del proceso debía incorporar la verificación de las presuntas debilidades previamente denunciadas, aplicando una encuesta dirigida a todo el personal de RACSA sujeto al proceso de Coursera, lo que demuestra que las preguntas realizadas no estaban sesgadas, sino que formaban parte de las gestiones del estudio.
- La Auditoría Interna fundamenta por aspectos de eficiencia, eficacia y economía el desarrollo de estudios integrales, en los cuales evalúa aspectos técnicos, legales, operativos y financieros del Universo Auditable, esto permite la integralidad de los servicios brindados desde todas las perspectivas empresariales, generando más valor agregado, lo cual se ejecuta en la mayoría de los servicios.
- La coordinación de este estudio fue asignada al área de Carácter Especial, considerando que no formó parte del programa de capacitación de Coursera; sin embargo, la participación de las demás áreas en el estudio no constituye algún conflicto de interés o pérdida de objetividad del personal, siendo que cada hallazgo cuenta con la evidencia suficiente y pertinente.
- Dentro del proceso de comunicación del estudio, se les hace saber a los interesados que cuentan con un plazo de 10 días hábiles, para que hagan de conocimiento de la Junta Directiva (en caso de considerar que las recomendaciones emitidas por razones debidamente fundamentadas pueden ser variadas), las propuestas correspondientes para la atención de los hallazgos obtenidos, de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno²; sin embargo, este recurso no fue considerado por la Administración.
- En los estudios de control interno, se ejecuta un proceso de: a-valoración del Sistema de Control Interno, b- de los componentes que presentan debilidades en esta actividad y c- una evaluación de riesgos, para conocer la razonabilidad del control y su impacto en la Empresa, de materializarse.

De lo anterior se colige, que en el informe se detallan únicamente los hallazgos evidenciados y le compete a la Auditoría como parte de sus funciones comunicar a la Administración y al Jerarca, las debilidades que no han sido observadas en la gestión, con el objetivo de mejorar los procesos y las operaciones.

² Artículo 36.- Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

Las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República establecen el deber de la Auditoría Interna de evaluar la percepción de la calidad de los servicios; sin embargo, las herramientas establecidas y la misma normativa, no orientan a las auditorías sobre cómo debe ser el desarrollo y la forma de aprovechar este valioso insumo, por lo que se ha convertido en una gestión de cumplimiento normativo; no obstante, es criterio de esta Auditoría que ese proceso puede generar mucho más valor.

Cambiar esta perspectiva y visión se ha convertido en uno de los objetivos de la Auditoría para este año, iniciando con un proceso de certificación de los colaboradores en metodología ágil, que permite visualizar al Jerarca y a la Administración activa desde la figura de partes interesadas (stakeholders) en la mejora y no como auditados, término que ha generado resistencia y rechazo por la gestión a lo largo de la historia de la auditoría; y segundo la incorporación de las mejores prácticas desarrolladas más adelante, estas nuevas técnicas permiten posicionar y direccionar a la Auditoría Interna como un aliado en la generación de valor, con lo que se pretende lograr de manera paulatina, la satisfacción de las expectativas de los (stakeholders) interesados.

Finalmente, se presentan los resultados de la encuesta remitida a los colaboradores de la Auditoría Interna en aplicación de la Herramienta H-04-3, en los cuales se destacan como principales preocupaciones la limitante de la Unidad de no poder definir sus procedimientos.

Al respecto, se han realizado esfuerzos para guiar los servicios de auditoría según las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, y por ello se destaca el hecho de que la Auditoría Interna de RACSA desarrolló un sistema propio de gestión, llamado SAI RACSA, que además de ser una herramienta diseñada en concordancia con las normas precitadas y directrices emitidas por la Contraloría General de la República, contribuye a la generación de servicios de calidad, sin que esto represente gastos e incluso pueda ser aprovechada por la Empresa para la generación de un servicio nuevo que tiene un mercado de aproximadamente 324 auditorías internas del Sector Público, como potenciales clientes de un sistema de calidad.

Por otro lado, como parte de las acciones de mitigación del impacto que ha generado el no contar con perfiles de puestos para los colaboradores desde el 2018, se ha estado gestionando la certificación del personal como se indicó, en Auditoría Ágil, lo cual permite administrar mediante roles, algunos de los servicios, aunque esta actividad no se puede implementar en la gestión completa, coadyuva con el avance parcial de la Unidad.

En la siguiente imagen, se detallan los resultados correspondientes:



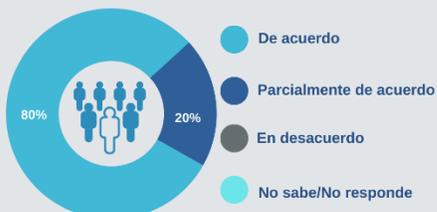
Encuesta aplicada al colaborador



Relación con el Jерarca y la Administración



Personal de la AI



Desarrollo del trabajo de AI



Administración de la AI



- Estructura organizativa de la AI.
- La ausencia de políticas y procedimientos.
- La utilización eficiente de los recursos disponibles.
- Impugnación del ROFAI.

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 04-3 Modelo de encuesta para los colaboradores de la Unidad, sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2022.

Evaluación del cumplimiento de Normas de Auditoría

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 89% de su cumplimiento, tal y como se detalla:

Evaluación Global	89%
NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	100%
Propósito, autoridad y responsabilidad	100%
Pericia y debido cuidado profesional	100%
Aseguramiento de la calidad	100%
NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	73%
Administración	35%
Planificación	100%
Naturaleza del trabajo	100%
Administración de recursos	0%
Políticas y procedimientos	0%
Informes de desempeño	100%
Planificación puntual	50%
Ejecución del trabajo	100%
Supervisión	100%
Comunicación de los resultados	63%
Seguimiento de acciones sobre resultados	100%

Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 08, verificación de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público y las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

Estos resultados se vieron afectados por la ausencia de políticas y procedimientos que guíen la gestión de la Auditoría.

Implementación de buenas prácticas en Auditoría Interna

Como iniciativa de fortalecimiento desde el brazo de acción de la Unidad para el aseguramiento de una gestión de auditoría eficiente y eficaz, proporcionando valor a la Empresa y mejorando sus operaciones, se incorporó al proceso de autoevaluación anual de la calidad del período 2022, las mejores prácticas de calidad mediante el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, desarrollando así un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad más completo, con el objetivo de ampliar y evolucionar las evaluaciones internas de la calidad que ya son definidas por la Contraloría General de la República, buscando la conformidad y evaluación de los siguientes elementos:

- La idoneidad de las políticas y procedimientos de la Auditoría Interna.
- La manera en que la Auditoría Interna añade valor.
- El grado en que se ha alcanzado el nivel óptimo de los indicadores clave de desempeño.
- El grado en que se han satisfecho las expectativas de los stakeholders.
- Requerimientos regulatorios, en caso de aplicar.

La mejora de este proceso incluye el desarrollo de las siguientes herramientas:

- Resultados de monitorización continua.
- Modelo de Madurez de la Auditoría Interna.
- QA Interno (Quality Assessment).

Lo anterior da como resultado un análisis del estado de cumplimiento de a- las Normas Internacionales de Auditoría, b- el Código de Ética, y c- el proceso de mejora continua de la Unidad, desarrollado desde la observancia de normativa hasta la valoración de mejores prácticas.

La monitorización continua es la base fundamental que garantiza la calidad en la gestión y el desempeño de la Auditoría Interna, para lo cual, de conformidad con la naturaleza del área, se deben definir los indicadores que le permitan de manera más eficiente cumplir con sus objetivos. Para el presente análisis se establecieron los siguientes indicadores base:

- Cobertura del universo auditable
- Cumplimiento del Plan de Auditoría Interna
- Medición de la aportación de valor
- Número de requerimientos especiales

- Cumplimiento de indicadores de la calidad de los trabajos
- Resultados de revisiones de control de calidad
- Ratio de recomendaciones vencidas, tiempo de ejecución
- Capacidades técnicas de los auditores internos
- Formación
- Cumplimiento de presupuesto

Como definición del Modelo de Madurez de la Auditoría Interna, se establece que este es una guía utilizada para evaluar el proceso y organización de la Auditoría, así como las actividades propias del control interno y gestión de riesgos.

Durante el desarrollo de esta evaluación, se utilizó la Matriz denominada “**Modelo de Capacidad del Instituto de Auditores Internos (IIA-GLOBAL) para el Sector Público**”, de la cual se extrajeron un total de 39 preguntas atinentes a la gestión de la Auditoría Interna y estas son contestadas mediante el uso de 39 indicadores. El resultado del cuestionario se divide en seis dominios:

- Servicio y Rol de Auditoría Interna
- Gestión del Recurso Humano
- Prácticas profesionales
- Desempeño, Gestión y Rendición
- Relaciones y cultura organizacional
- Estructuras de Gobernabilidad

Asimismo, esta evaluación permitió determinar el nivel de madurez de la Auditoría Interna de conformidad con los dominios antes citados, considerando cinco niveles de madurez, los cuales son: Inicial, Infraestructura, Integrado, Administrado y Optimizado.

El QA Interno (Quality Assessment) es un proceso que refleja el resultado de la opinión y expectativas de las partes interesadas (stakeholders), los cuales son los que reciben los servicios que brinda la Auditoría Interna; para esta medición se utilizaron las encuestas de satisfacción recopiladas durante el período 2022 y que a su vez forman parte del indicador de percepción de la herramienta del Ente Contralor.

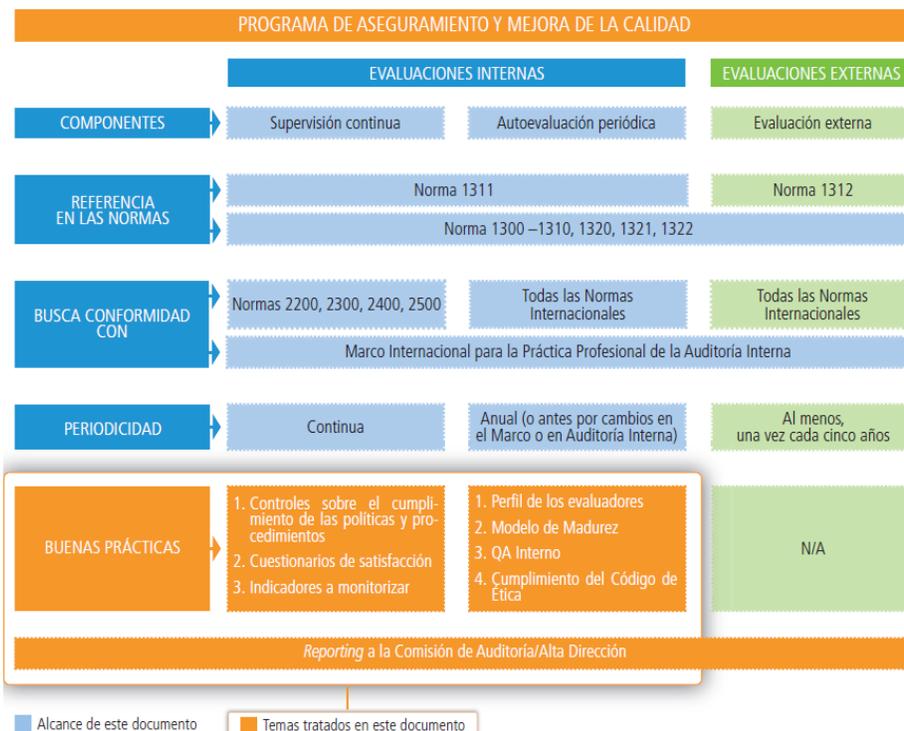
En la siguiente imagen se detalla el proceso efectuado durante el Quality Assessment:

QUALITY ASSESSMENT INTERNO · PROCESO



Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de Auditoría Interna, Buenas Prácticas, Fábrica de Pensamiento, Instituto de Auditores Interno.

Esta información se encuentra condensada en la herramienta desarrollada por los evaluadores, denominada PAMC (Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad), la cual es conceptualizada en la siguiente imagen:

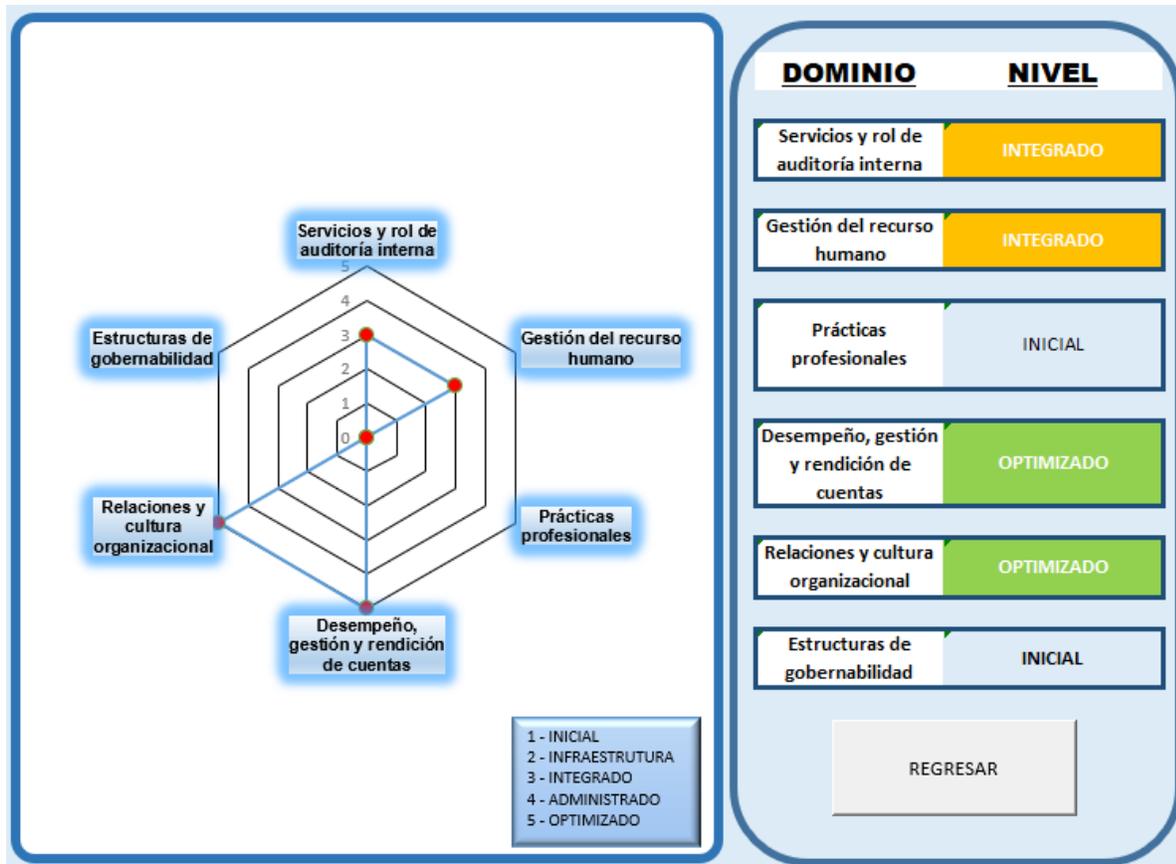


Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de Auditoría Interna, Buenas Prácticas, Fabrica de Pensamiento, Instituto de Auditores Interno.

Resultados obtenidos:

En el siguiente gráfico se detallan los resultados de la evaluación realizada a los 6 dominios:

MODELO DE MADUREZ DE LA AUDITORÍA INTERNA



Fuente: Resultado de Herramienta Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de RACSA, evaluación 2022.

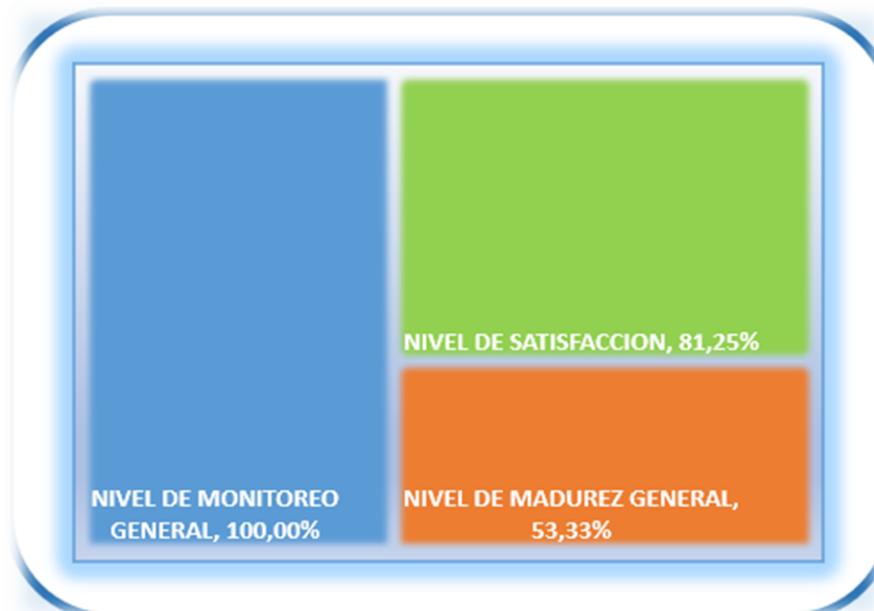
En razón de lo anterior, se describe el nivel alcanzado por cada uno de los dominios evaluados:

Dominio	Nivel	Resultado
Servicios y rol de auditoría interna	Integrado	<p>Un mecanismo o proceso ha sido establecido por la autoridad superior de la entidad para proporcionar monitoreo, asesoría y revisión de resultados de la actividad de auditoría interna, para fortalecer su independencia y asegurar que acciones apropiadas sean tomadas de ser necesario. La existencia de un comité de auditoría que ayude a extender el apoyo a la actividad y su alcance más allá que un solo individuo.</p> <p>Un aspecto clave del Nivel 3, es el rol cambiante de la auditoría interna. Su rol crece de realizar servicios de auditoría tradicionales, al de integrar el equipo de la entidad que proporciona asesoría en la gestión y administración de riesgos. La auditoría interna está despegando a una actividad de “valor agregado” que ayuda a la entidad en la administración de sus riesgos y saca partido de la oportunidad de mejorar. Los servicios de auditoría interna son ahora más variados para poder enfrentar las diversas necesidades de apoyo de la administración superior de la entidad.</p> <p>No obstante, a este nivel, la actividad de auditoría interna no proveerá aún aseguramiento generalizado en la gobernabilidad de la entidad, administración de riesgos y en procesos de control como un todo. Estará realizando trabajos individuales en actividades operacionales, programas y procesos a través de la organización.</p>
Gestión del recurso humano	Integrado	<p>Los profesionales de auditoría interna tienen capacidades profesionales multidisciplinarias. Se ha creado un marco de competencias (progresión de posiciones en carrera funcionaria y responsabilidades desde el nivel de entrada hasta el de dirección) para apoyar el crecimiento y desarrollo profesional. La competencia para armar y trabajar en equipo se torna más importante para realizar trabajos de auditoría y otros servicios más complejos.</p>
Prácticas profesionales	Inicial	<p>La auditoría interna no está estructurada, pocos procesos están definidos y las prácticas son realizadas sin metodologías de trabajo.</p>
Desempeño, gestión y rendición de cuentas	Optimizado	<p>Las medidas de desempeño individuales, de la actividad de auditoría interna y de la organización, están totalmente integradas para generar mejoras de desempeño en el trabajo de auditoría. Además, la actividad de auditoría interna integra la información sobre desempeño, las mejores prácticas globales y la retroalimentación recibida de su Programa de Aseguramiento y Mejora de Calidad en curso, para entregar auditoría interna de clase universal.</p>
Relaciones y cultura organizacional	Optimizado	<p>El rol de la actividad de auditoría interna ahora comprende una orientación a desempeño más fuerte a través de servicio continuo a clientes, alianzas de negocios, asesoría independiente y servicios de consultoría. La auditoría interna está ahora reconocida como una influencia al cambio positivo y mejora permanente en los procesos de negocios, resultados finales y responsabilidad operacional dentro de la organización.</p>
Estructuras de gobernabilidad	Inicial	<p>La infraestructura para la actividad de auditoría interna no ha sido establecida y los auditores podrían ser parte de una dependencia más grande.</p>

QA Quality Assessment interno

De la aplicación del Proceso de Quality Assessment efectuado por la Auditoría Interna para la Autoevaluación Anual de la Calidad del período 2022, se concluye que la Unidad cuenta con un grado de madurez del 53.33%, un nivel de monitoreo general en rango del 100% de implementación y un nivel de satisfacción de un 81,25%, por lo que se requiere incorporar en el Plan de Mejora las acciones necesarias para garantizar la calidad de los procesos de auditoría, así como de la importancia de contar con el apoyo y acompañamiento de la Autoridad Superior en los roles y responsabilidades tendientes al logro de los objetivos y metas planteados.

En el siguiente gráfico se detallan los resultados antes descritos:



Fuente: Resultado de Herramienta Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad de la Auditoría Interna de RACSA, evaluación 2022.

CONCLUSIÓN

El Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, aplicado para el período 2022 brinda una imagen del estado actual en el que se encuentra la Auditoría Interna de RACSA, pero también evidencia los esfuerzos que ha realizado la Unidad para orientar su objetivo a la búsqueda de alternativas que contribuyan en el posicionamiento de la misma, como un aliado de valor para la Empresa y al logro de sus objetivos.

CONSIDERACIÓN FINAL

La autoevaluación es un proceso a través del cual la Auditoría Interna revisa y evalúa su gestión, siendo una actitud muy apropiada para lograr el éxito en cada acción que se lleve a cabo; justo allí radica la importancia de la autoevaluación: en hacer un diagnóstico de la Unidad para determinar qué cosas se deben mejorar y cuáles otras se están realizando satisfactoriamente.

Es por ello que para este año no sólo se aplicó el modelo de la Contraloría General de la República, sino que se complementó con la valoración del Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna (MIPP) del Institute of Internal Auditors (THEIIA por sus siglas en inglés), incorporando las mejores prácticas en la gestión, siendo necesaria la ampliación del horizonte de evaluación, en la búsqueda continua de mejorar la función de la Auditoría.

Finalmente, los logros desarrollados por la Auditoría Interna de RACSA en razón de la puesta en marcha del Sistema de Auditoría denominado SAI-RACSA, realizado por los mismos funcionarios de la Auditoría, deja en evidencia que el principio de innovación y mejora tecnológica también puede ser aplicado por la Unidad, más allá de la labor de fiscalización, sumando no solo en mejora de controles y operaciones para la Empresa, sino además con iniciativas de nuevos negocios que puedan ser aprovechados.



Hagamos el futuro juntos



AUDITORIA interna

