

5 de julio, 2024
Ref. AUI-95-2024

Señores
Junta Directiva RACSA

Asunto: Remisión del Informe denominado: “Autoevaluación Anual de la Calidad período 2023 y mejores prácticas de la Auditoría Interna”

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, correspondiente al período anterior inmediato.

En virtud de lo anterior, me permito informar que en cumplimiento de dicha normativa, se desarrolló el proceso de Autoevaluación que contempló el período 2023, considerando el ciclo completo de los Procedimientos de Verificación que comprenden los atributos, administración, valor agregado, percepción de la calidad de la Auditoría Interna por parte del Jerarca, los interesados y el personal de la Unidad, y como aspecto de innovación, la implementación de mejores prácticas de auditoría de conformidad con las Normas Internacionales, que le permiten al Director de Auditoría establecer, desarrollar y mejorar las evaluaciones internas para dar aseguramiento al Comité de Auditoría y a la Alta Dirección, de que la Unidad opera de forma eficaz y eficiente y proporciona valor a la organización, mejorando sus operaciones.

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. Infografía
3. Anexo Nro.1 Plan de Mejora
4. Presentación en Power Point

Quedo a la orden para cualquier consulta.

Atentamente,

Firmado digitalmente.

MBA. María Gabriela Solano Loaiza
Auditora Interna



*gjsv/evg



Hagamos el
futuro juntos

AUDITORÍA *interna*

**AUTOEVALUACIÓN ANUAL DE LA
CALIDAD Y MEJORES PRÁCTICAS EN
LA AUDITORÍA INTERNA
PERÍODO 2023**

Ref. AUI-95-2024

 | www.racsa.go.cr |      RACSA_CR 



CALIDAD

AI

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
Autoevaluación Anual de la Calidad	4
Origen del Estudio.....	4
Objetivos del Estudio.....	4
Alcance del Estudio.....	4
Marco Jurídico.....	5
Limitaciones	5
Resultados	5
Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna.....	7
Percepción de la calidad de la Auditoría Interna.....	10
Evaluación del cumplimiento de Normas de Auditoría.....	13
Implementación de buenas prácticas en Auditoría Interna	14

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 2023, 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 implantadas 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, al Comité de Vigilancia, a las áreas que recibieron servicios durante el período 2023 y a los colaboradores que conforman la Unidad de Auditoría.

Como parte de la gestión de innovación de la Unidad, que se empezó a desarrollar desde el período anterior, se continuó la implementación del “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 con 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 2024.

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 1/1/2023 al 31/12/2023, 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: Ref. AUI-25-2024 Informe sobre el cumplimiento del Plan Anual de Actividades período 2023.

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 2023 (PAA 2023), el cual fue comunicado a la Junta Directiva mediante el oficio Ref. AUI-25-2024 del 28 de febrero de 2024, determinándose un cumplimiento, tal y como se indica en la imagen anterior, de un 100%.

Procedimientos de verificación de la calidad de la Auditoría Interna

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, están enfocados en determinar el cumplimiento de los indicadores de atributos incluidos en las normas de auditoría, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

ATRIBUTOS DE LA UNIDAD Y SU PERSONAL Herramientas H-05-1 y H-05-2 de la CGR

Satisfactorio

ROFAI



- 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.

Estructura orgánica AI



- Definida en el Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna de RACSA.

Independencia y objetividad



- En el 2023 se realizó un estudio de Carácter Especial sobre Integridad Pública en coordinación con la CGR, determinándose la conveniencia de definir los aspectos del Código en una Política de Independencia y Objetividad que fue aprobado por la JD en sesión ordinaria 2492 del 20 de mayo de 2024.

Competencias del Auditor y su personal



- Rango promedio de experiencia en Auditoría por parte de los colaboradores de la Unidad es de 17 años.
- Personal capacitado durante el 2023.
- Personal certificado en TI y Auditoría.
- Rangos profesionales desde técnicos hasta maestrías.
- Elaboración de un sistema propio de Auditoría llamado SAI RACSA.

Aseguramiento de la calidad AI



- 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 2023.

Oportunidades de mejora

- Desaplicación de los artículos 12,15, 17 y 82 del Reglamento, aspecto que se estaría gestionando según el alineamiento definido entre la Administración y la Auditoría Interna.

- Sesión Ordinaria Nro. 2248 del 28/11/2019, desaplicación de la estructura de la AI. Sin embargo, durante el 2023 se estuvieron gestionando reuniones para atender esta debilidad.

- Los colaboradores de la Auditoría Interna no cuentan con perfiles de puestos aprobados.
- Las debilidades en el puesto de Jefatura se encuentran en proceso de subsanación, lo cual rectificaría la afectación a la estructura de la Unidad.

- Se requiere reforzar el área de TI de la Auditoría, ya que existe una brecha en razón de las nuevas tecnologías que se encuentra implementando RACSA, para que el personal de la Unidad cuente con las competencias requeridas.

- 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.

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 de actualización:

ADMINISTRACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA

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

Planificación de la actividad de AI

Plan Estratégico congruente con el Universo Auditable actualizado

Mediante el oficio Ref. AU-196-2022 del 2 de noviembre de 2022, se realizó el proceso de actualización del Plan Estratégico de la Auditoría para el período 2023, ajustando asimismo el Universo Auditable considerando los Planes Estratégico, Comercial, Financiero, Presupuesto, POI(E), Portafolio de Riesgos, información sobre ingresos de los servicios, Informes de Gerencia, Asociaciones Empresariales, entre otros.

Plan Anual de Actividades

Se presentó ante la Junta Directiva el Plan Anual de Actividades para el período 2023, mediante el oficio Ref. AU-199-2022 del 7 de noviembre de 2022.

Fundamento en la evaluación de riesgos

Para la elaboración del Plan Estratégico se considera el Portafolio de Riesgos de RACSA; sin embargo, se establece como limitación el que no se cuente con una valoración de riesgos por servicio que permita analizar la criticidad de los servicios incluidos en el Universo Auditable.

Congruencia con los objetivos de la organización

La Auditoría Interna alinea su estrategia con el Plan Estratégico de la Empresa, por lo cual los planes que desarrolla la Unidad mantienen una total congruencia con los objetivos de la organización.

Políticas y procedimientos de la AI

La Auditoría Interna no ha podido formalizar sus políticas y procedimientos por cuanto los funcionarios de la Unidad no cuentan con perfiles de puestos y persiste la desaplicación de los artículos 12, 15, 17 y 82 del ROFAI; sin embargo, con el desarrollo de las competencias en Auditoría Ágil se estima para este 2024 ya subsanar esta debilidad.

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

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, estos indicadores comparten como debilidad la ausencia de procedimientos en cada una de esas etapas:

VALOR AGREGADO DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA

Resultados de la aplicación de las Herramientas H-07-1 y H-07-2 de la CGR

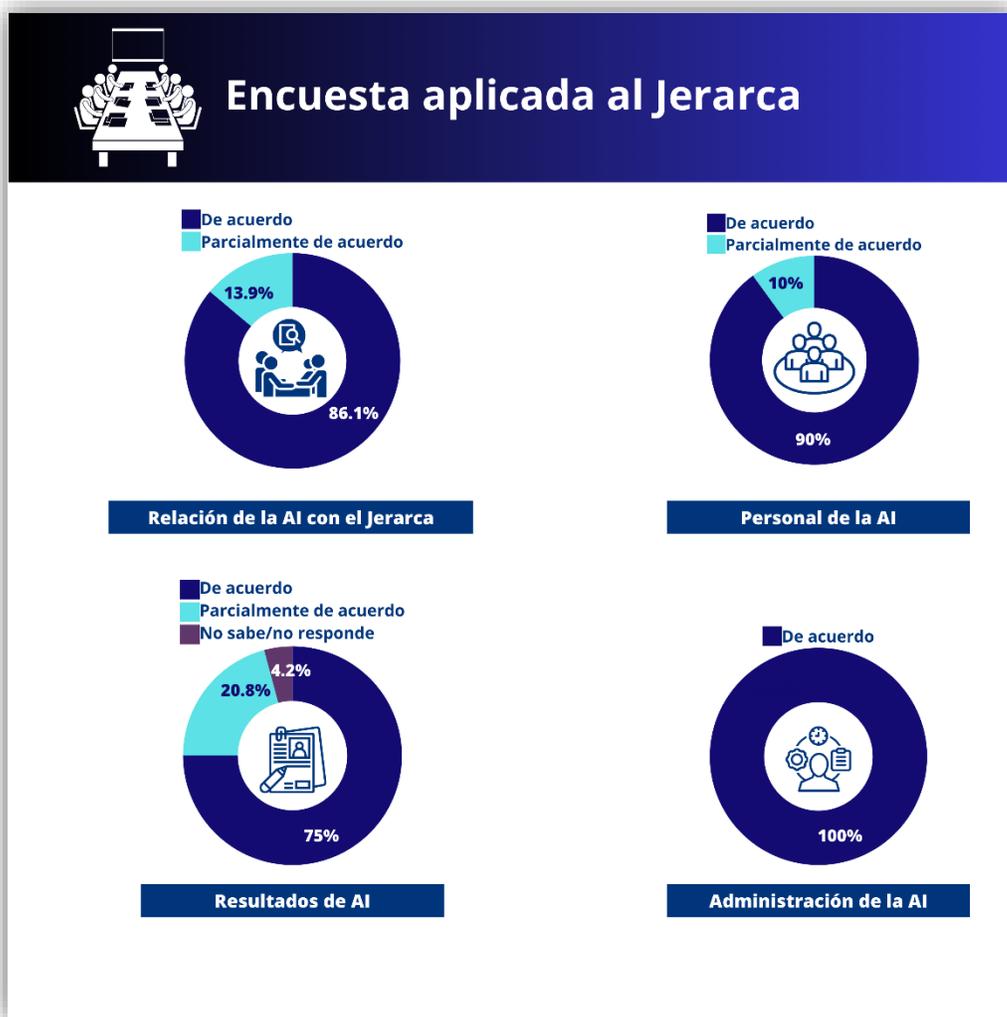
Satisfactorio

<p>Evaluación y mejora de la administración del riesgo, control y procesos de dirección</p> 	<p>Se programan periódicamente arqueos 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, se ha fortalecido la evaluación de riesgos desde el 2021.</p>
<p>Planificación detallada de los servicios de Auditoría Interna</p> 	<p>La Planificación detallada es ejecutada en el Sistema SAI-RACSA y se realiza de conformidad con las normas de auditoría.</p>
<p>Procesamiento y calidad de la información recopilada</p> 	<p>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.</p>
<p>Comunicación de resultados de los servicios de Auditoría</p> 	<p>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.</p>
<p>Productividad de la actividad de Auditoría</p> 	<p>Durante el 2023 el Plan Anual de Actividades tuvo una ejecución del 100%, determinándose finalmente para dicho período una cobertura de un 69% del Universo Auditable. El proceso ejecutado en el Plan Estratégico permite definir los temas de mayor relevancia para su atención.</p>
<p>Supervisión del progreso en la implementación de las recomendaciones</p> 	<p>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.</p>

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

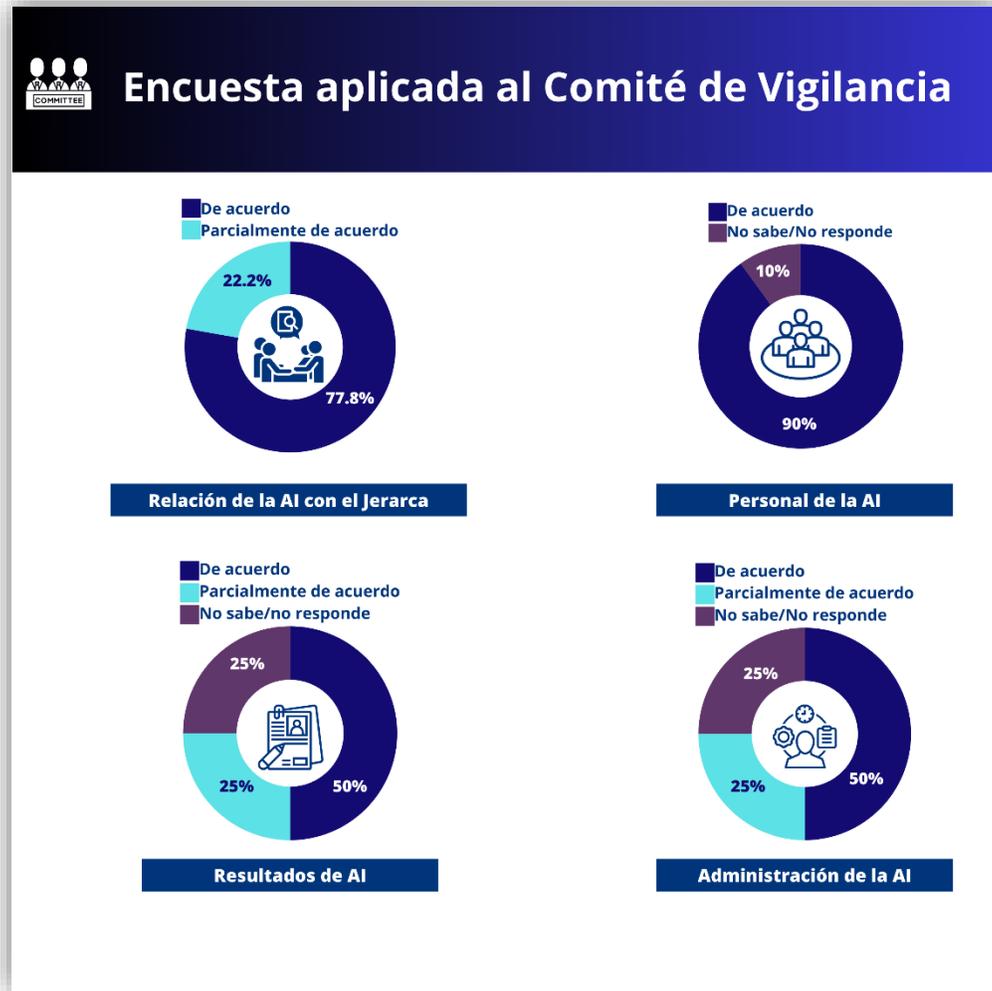
Percepción de la calidad de la Auditoría Interna

En observancia a las Directrices para la Autoevaluación, se evaluó la percepción por parte del Jerarca, el Comité de Vigilancia, las partes interesadas que recibieron servicios durante el 2023 y los colaboradores de la Auditoría Interna; asimismo, como parte de las gestiones ágiles que ha estado implementando la Unidad, se encuentra habilitado en la página Web de RACSA, apartado de Transparencia/Informes de Auditoría, los datos recopilados en las encuestas, para que de manera pública puedan ser consultados con mayor detalle, en razón de los siguientes resultados:



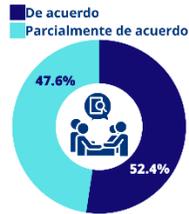
Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 02-3 Modelo de encuesta para el Jerarca sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2023.

Del Comité de Vigilancia se recibieron únicamente dos encuestas, de las cuales se detallan 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 período 2023.

Encuesta aplicada al colaborador



Relación con Jerarca y Administración



Personal de la AI



Desarrollo del trabajo de AI



Administración de la AI

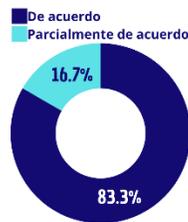
Fuente: Resultados de la tabulación de la Herramienta 04-3 Modelo de encuesta para los colaboradores de la Unidad, sobre percepción de la calidad de la Auditoría Interna, para el período 2023.



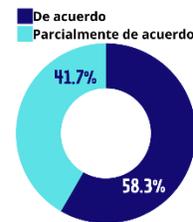
Percepción del Stakeholder (Parte interesada)



Proceso de Comunicación



Sobre el personal de AI



Sobre el servicio de AI

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 2023.

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 91% de su cumplimiento, porcentaje que ya acumula varios períodos con impacto negativo, tal y como se detalla:

EVALUACIÓN GLOBAL		91%
1.	NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	100%
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	100%
1.4	Aseguramiento de la calidad	100%
2.	NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	78%
2.1	Administración	35%
2.2	Planificación	100%
2.3	Naturaleza del trabajo	100%
2.4	Administración de recursos	100%
2.5	Políticas y procedimientos	0%
2.6	Informes de desempeño	100%
2.7	Planificación puntual	50%
2.8	Ejecución del trabajo	100%
2.9	Supervisión	100%
2.10	Comunicación de los resultados	63%
2.11	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, de los cuales, en razón de los esfuerzos realizados por la Auditoría para la implementación de la metodología ágil, se estarían formalizando para el segundo semestre 2024.

Implementación de buenas prácticas en Auditoría Interna

Se continúa con la iniciativa de fortalecimiento desde el brazo de acción de la Unidad, de un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad más completo que asegure una gestión de auditoría eficiente y eficaz, mediante las mejores prácticas de calidad, que desde el período anterior se comenzó a desarrollar en la Auditoría, según el Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, el cual deberá ser ajustado para el período 2025, de conformidad con las Normas Globales de Auditoría Interna que derogan ese Marco.

Los indicadores impulsados desde una perspectiva más amplia son los siguientes:

- 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, en el 2023 el Código de Ética de la Auditoría fue impactado por el Informe de Integridad Pública que se realizó en coordinación con la Contraloría General de la República, en el cual se consideró prudente dirigirlo hacia normativa de otra naturaleza, por lo que se encuentra en aprobación de la Junta Directiva una Política de Independencia y Objetividad que lo sustituiría.

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 2023 y que a su vez forman parte del indicador de percepción de la herramienta del Ente Contralor.

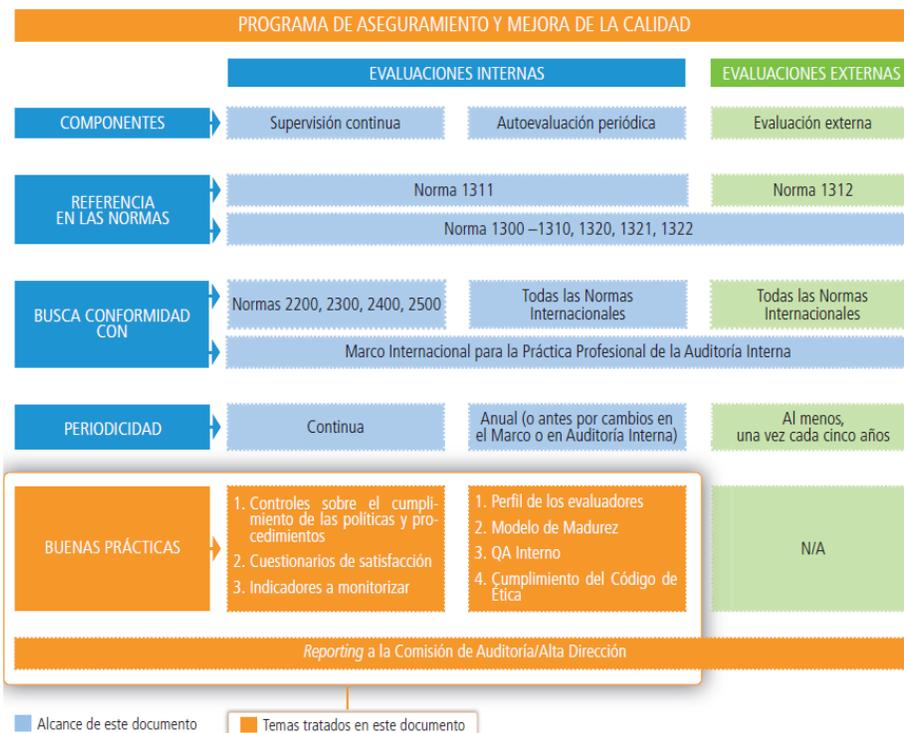
En la siguiente imagen se detalla el proceso efectuado durante el Quality Assessment:

QUALITY ASSESSMENT INTERNO · PROCESO



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

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:

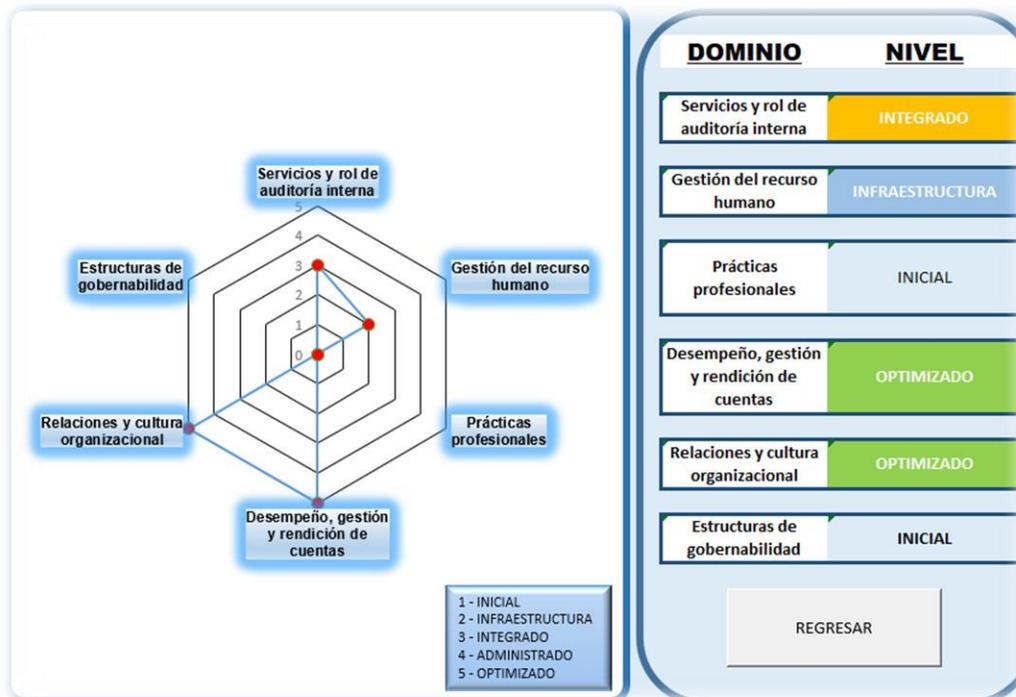


Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de Auditoría Interna, Buenas Prácticas, Fabrica de Pensamiento, Instituto de Auditores Internos.

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 2023.

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	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.

Dominio	Nivel	Resultado
Gestión del recurso humano	Infraestructura	El primer objetivo es instituir un proceso de disciplina en la actividad de auditoría interna, que asegure que prácticas de auditoría interna básicas son realizadas regularmente y en forma repetida. Para lograr esto, la actividad de auditoría interna comienza a desarrollar sus infraestructuras de dirección y administración. Se desarrollan políticas estableciendo el propósito, autoridad y responsabilidad de la actividad de auditoría interna y su nivel de dependencia (administrativo y funcional) dentro de la entidad. Políticas organizacionales se establecen para proveer acceso ilimitado a la auditoría interna a la información organizacional, a sus activos, proporcionándosele el personal apropiado para realizar su trabajo.
Prácticas profesionales	Inicial	La auditoría interna no está estructurada, pocos procesos están definidos y las prácticas son realizadas sin metodologías de trabajo.
Desempeño, gestión y rendición de cuentas	Optimizado	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.
Relaciones y cultura organizacional	Optimizado	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.
Estructuras de gobernabilidad	Inicial	La infraestructura para la actividad de auditoría interna no ha sido establecida y los auditores podrían ser parte de una dependencia más grande.

Para este período los indicadores se vieron afectados ante la falta de capacitación técnica para el área de TI, que cuenta con una brecha de competencias en relación con las demás dependencias de RACSA involucradas en las nuevas tendencias de implementación de la red 5G y la ausencia de procedimientos en la gestión de la auditoría, que impide el avance en los dominios.

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 2023, se concluye que la Unidad cuenta con un grado de madurez del 50%, un nivel de monitoreo general en rango del 75% de implementación y un nivel de satisfacción de un 100%, por lo que se requiere incorporar en el Plan de Mejora las acciones necesarias para garantizar la calidad de los procesos de auditoría.

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 2023.

CONCLUSIÓN

El Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad aplicado para el período 2023, brindó 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 hacia la búsqueda de alternativas que contribuyan con su posicionamiento, como un aliado de valor para la Empresa, y con el logro de sus objetivos.

CONSIDERACIONES FINALES

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 lleva 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, el cual se basa fundamentalmente en las directrices y herramientas definidas por la Contraloría General de la República.

Proceso que desde el período 2022 fue fortalecido con la implementación de un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad que considera 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 y que para la revisión del período 2025 contempla un giro normativo ante la entrada en vigencia de las Normas Globales de Auditoría Interna que derogan el precitado Marco, lo cual representa la ampliación del horizonte de evaluación, en la búsqueda continua de mejorar la función de la Auditoría.

El 2023 representó el inicio del camino hacia la culminación de una de las estrategias para poder avanzar en los procedimientos de la Unidad, que permite contar en el 2024 con la totalidad de auditores certificados en Auditoría Ágil y de esta manera optimizar la labor de la Auditoría, aspecto que se suma a los logros ya desarrollados, como lo es la puesta en marcha del Sistema de Auditoría con sello RACSA.

Finalmente, es importante continuar con las acciones definidas en los Planes de Mejora que se han visto afectados desde años anteriores y atender las debilidades evidenciadas en la evaluación del 2023, de las cuales como novedad se determinaron brechas de competencias en el Área de TI en relación con el personal técnico que se encuentra desarrollando los nuevos negocios para el aprovechamiento de la tecnología 5G, que se ve afectado además por un limitado presupuesto de capacitación de ₡2.000.000.00 anuales destinado para 9 funcionarios, lo cual corresponde a un monto de ₡222.000.00 por funcionario.



Hagamos el futuro juntos



AUDITORIA interna

