



Instituto Costarricense de Turismo (ICT) Risk Advisory

Informe de resultados de la Evaluación Externa del
Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna del Instituto
Costarricense de Turismo, para el periodo 2017.

Ref.: 06-06-2018

6 de junio de 2018

Licenciado
Fernando Rivera,
Auditor Interno
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
Presente

Estimados señores:

Hemos proporcionado nuestros servicios de consultoría relacionados con la Evaluación Externa del Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna del **Instituto Costarricense de Turismo**, para el periodo comprendido entre el 01 de enero 2017 al 31 de diciembre 2017.

Nuestros servicios se han realizado entre el 03 de mayo y el 6 de junio de 2018 de conformidad con los términos de nuestra carta de compromiso y las normas aplicables para el ejercicio profesional que amerita este tipo de evaluaciones.

La implementación de las medidas correctivas será responsabilidad de la Auditoría Interna del ICT.

Este informe está destinado únicamente a la información y el uso de la Junta Directiva y la Auditoría Interna del ICT y no deberá ser utilizado por terceros.

Agradecemos la colaboración brindada por el personal del ICT y quedamos a sus órdenes para ampliar o aclarar cualquiera de los puntos mencionados anteriormente.

Atentamente,

Mauricio Solano Redondo
Socio

Tabla de contenido

Tabla de contenido	1
Introducción	3
Metodología de la evaluación externa del aseguramiento de la calidad de la auditoría interna	6
Resultados del análisis de percepciones	10
Anexo I	16
Anexo II	17

Informe de resultados de la Evaluación Externa del Aseguramiento de la Calidad del Instituto Costarricense de Turismo



Introducción

La Auditoría es un proceso sistemático, independiente y profesional para obtener y evaluar objetivamente evidencia en relación con hechos y eventos de diversa naturaleza, comprobar su grado de correspondencia con un marco de referencia de criterios aplicables y comunicar los asuntos determinados, así como las conclusiones y disposiciones o recomendaciones al respectivo Órgano de Dirección y Alta Administración, con el fin de mejorar la gestión y la toma de decisiones y fortalecer el marco de responsabilidades¹.

Entre las funciones de la Auditoría Interna podemos citar la evaluación de las exposiciones de riesgo relacionadas con la gobernanza, las operaciones de la Institución, los sistemas de información y los procesos de presentación de informes presupuestarios, incluyendo:

¹ Normas Generales de Auditoría para el Sector Público NGASP (R-DC-064-2014) Publicado en La Gaceta No. 184 del 25 de setiembre de 2014

- Eficacia y eficiencia de las operaciones,
- La fiabilidad y la integridad de la información financiera y operativa,
- Protección de activos y,
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y contratos.

Ofreciendo garantías a los máximos Órganos de Dirección que los controles internos son efectivos y están trabajando según lo previsto, proporcionando las recomendaciones necesarias a la Administración para la mejora en las oportunidades o deficiencias que se identifican.

Según las Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de la calidad de las Auditorías Internas del Sector Público" (R-CO-33-2008), emitidas por la Contraloría General de la República, para garantizar que los servicios son brindados con calidad, la Auditoría Interna debe someterse a una autoevaluación anual de la calidad y una evaluación externa de calidad al menos cada cinco años, esta última en el tanto la cantidad de funcionarios de la Auditoría Interna supere los 7 funcionarios, en el caso del Instituto Costarricense de Turismo, supera esa cantidad; por tanto, se realizó la evaluación externa correspondiente.

La Evaluación externa de la calidad consiste en el examen efectuado por un revisor o equipo de revisión, independiente y proveniente de fuera de la institución, con respecto al periodo anual inmediato anterior. Las modalidades de evaluación externa de calidad son:

- a. Revisión externa de calidad y
- b. Autoevaluación de calidad con validación independiente

La evaluación externa de calidad es aquella mediante la que un sujeto calificado, independiente y externo a la institución determina si de conformidad con las regulaciones aplicables, el proceso llevado a cabo y el grado de cumplimiento de la normativa por la Auditoría Interna es adecuado y razonable.

1. Objetivos

Evaluación Externa del Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna del Instituto Costarricense de Turismo (en adelante "ICT"), para el año 2017 y de conformidad con la normativa vigente establecida por la Contraloría General de la República, a fin de emitir una opinión, sobre si la actividad de auditoría se realiza de acuerdo con las normas aplicables.

1.1 Objetivos específicos

- Evaluar la eficiencia y eficacia de la actividad de la Auditoría Interna, a la luz de la normativa aplicable.
- Identificar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna.

- Brindar una opinión sobre el cumplimiento de las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” vigentes.

2. Alcance

La evaluación de calidad se debe enfocar hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna y cubrirá la totalidad de los contenidos previstos en las directrices emitidas por la Contraloría General de la República al efecto.

La revisión externa de calidad debe abarcar el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2017 y el 31 de diciembre de 2017, y se debe desarrollar como mínimo con sujeción a las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” vigentes y a las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público”, “Herramientas para la Autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público”, emitidos por la Contraloría General de la República, vigentes.

Aspectos analizados de la Auditoría Interna

Organización y gente

Organización tamaño y estructura.
Posicionamiento.
Alcance del trabajo.
Análisis de Estatutos.
Diversidad de Habilidades.
Administración de la Estructura.
Estrategias de Recursos Humanos.



Percepción partes Interesadas

Calidad del Servicio.
Perspectiva de negocios.
Enfoque en áreas clave.
Competencia de los auditores.
Generación de valor.



Procesos/Metodología

Metodología de evaluación de riesgos y Desarrollo del Plan de Auditoría.
Procesos de Planeamiento de la Auditoría.
Metodología de ejecución de la Auditoría.
Cumplimiento con estándares de Auditoría Interna.
Comunicaciones y estrategias de reporte.
Evaluación del sistema actual de



Desempeño

Uso de tecnología.
Cobertura de riesgos y ambiente de control.
Métricas de desempeño consistentes.
Comparación con prácticas exitosas.
Proceso de realimentación de partes interesadas.
Cumplimiento con estándares profesionales.

Metodología de la evaluación externa del aseguramiento de la calidad de la auditoría interna

Al llevar a cabo la Evaluación Externa del Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna de acuerdo con el objetivo, nuestros profesionales se guiaron por un objetivo predominante: proporcionarle observaciones prácticas y recomendaciones que agreguen valor.

Nuestro trabajo fue realizado considerando como referencia las guías, procedimientos y normativas para la Auditoría Interna emitidas por la Contraloría General de la República de Costa Rica.

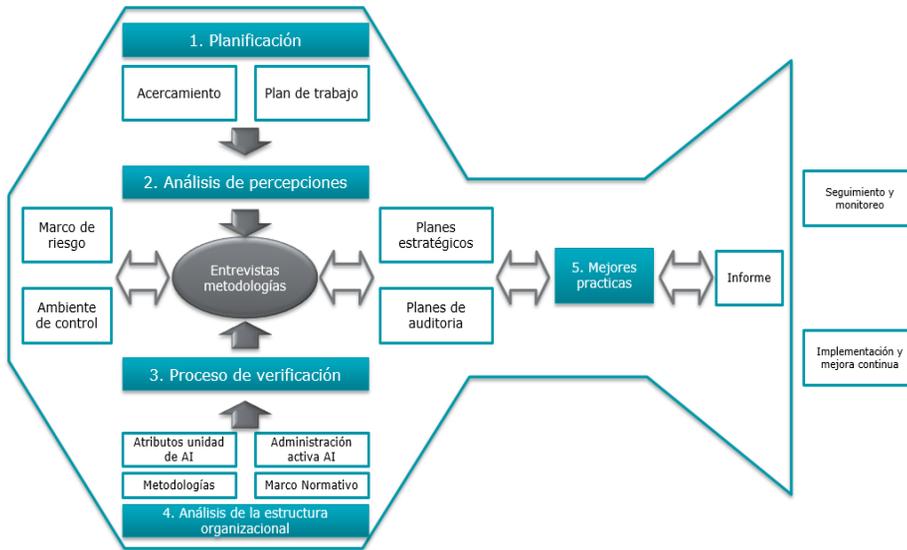
Dicho proceso cubre el análisis de las conclusiones realizadas por la Auditoría Interna en relación con los atributos, administración y valor agregado de la actividad; así como las normas generales que guían la labor de las unidades de Auditoría Interna en lo que respecta a:

- **Independencia** - el tamaño de Institución y el grado de libertad con la que trabaja la Auditoría Interna.
- **Pericia Profesional** - el calibre de los profesionales reclutados y la extensión de educación profesional continua requerida.
- **Alcance** - las Instancias cubiertas por la Auditoría Interna y el método por el cual se determinan las respectivas actividades.
- **Desempeño** - el grado de éxito alcanzado por las actividades de la Auditoría Interna, adherencia a sus estatutos y/o reglamentos, así como el suministro de valor a sus diversas partes interesadas.
- **Administración** - lo apropiado de las políticas y procedimientos vigentes para la administración de la Auditoría Interna y la eficacia con la que son implementadas.

Actividades clave

La metodología de trabajo considera como referencia las "Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de la calidad de las Auditorías

Internas del Sector Público” emitidas por la Contraloría General de la República, así como las correspondientes herramientas, todo adecuado con actividades que agreguen valor a la Auditoría Interna, y considerando además las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.



Para el cumplimiento de dichas actividades claves, se concibió el estudio en un conjunto de fases que permitieran una estructura más acorde con las necesidades propias de la Auditoría Interna, desglosada, de la siguiente forma:

Fase I Análisis de percepción

El enfoque se concentró en conocer la percepción que tienen algunas Instancias Auditadas, así como algunos funcionarios de la Auditoría Interna, sobre los servicios y metodologías utilizadas por dicha Unidad, mediante la aplicación de las herramientas dispuestas por la Contraloría General de la República para esta etapa de la evaluación.

El propósito de las indagaciones, fue el de obtener una percepción en cuanto a la eficacia de la actividad de la Auditoría Interna, lo adecuado del alcance y la gestión de los estudios, y tener una fuente de información que eventualmente pueda constituir un asunto de importancia que reportar y que pueda incidir en la estrategia definida por esa Unidad.

Realizamos entrevistas a algunos Directores, Gerentes, y un “focus group” con algunos de los funcionarios de la Auditoría Interna.

Las entrevistas efectuadas abarcaron la siguiente población entre Instancias Auditadas y colaboradores de la Auditoría:

Entrevistas	Cantidad
Director de Junta Directiva	1

Entrevistas	Cantidad
Directores	3
Gerentes y sub Gerentes	2
Audidores Internos	4
Total de entrevistados	10

Fase II

Estudio en detalle

El propósito de esta etapa fue realizar una Evaluación Externa del Aseguramiento de la Calidad de la Auditoría Interna. Para dicha revisión se utilizaron las herramientas para la autoevaluación anual y evaluación externa de la calidad de las Auditorías Internas del Sector Público elaboradas por la Contraloría General de la República, en relación con:

1. **Atributos de la Auditoría Interna** - Inspección de los documentos disponibles para realizar el análisis de los atributos de la Unidad de Auditoría Interna en cuanto al propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de la Auditoría Interna. Entre los documentos considerados se encuentran el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, el Manual Descriptivo de Clases de Puestos y el Plan de Necesidades de Capacitación.
2. **Administración de la actividad de la Auditoría Interna** - Observación de los documentos disponibles para determinar la gestión de los estudios de Auditoría Interna, en relación con la administración y planificación de la actividad de auditoría, así como la ejecución del trabajo y comunicación de resultados, entre otros. Algunos de los documentos observados fueron:
 - Plan estratégico de la Auditoría
 - Plan estratégico institucional y de tecnología de información
 - Objetivos
 - Plan anual de trabajo
 - Manuales de políticas y procedimientos

La evaluación efectuada contempló:

- Indagaciones sobre el enfoque y la metodología (políticas y procedimientos) de la Auditoría Interna utilizados para aplicar eficazmente los recursos de Auditoría y para evaluar la suficiencia del ambiente de control (marco de riesgo, ambiente de control interno, planes de trabajo de Auditoría, entre otros).

- Comparación del marco normativo aplicable según corresponda, como son las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, emitidas por la Contraloría General de la República y las “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”.
- Evaluación del sistema de gestión de la calidad vigente en relación con la planificación, divulgación, control documental, auto revisión del sistema, gestión de los recursos, ejecución y mejora continua, para el año 2017.

3. **Valor agregado de la actividad de Auditoría -**

- Inspección de una muestra de los informes para verificar de qué manera la Auditoría Interna contempló el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, y cómo agregó valor a la Institución.
 - Planificación detallada de los servicios.
 - Políticas de plazos para emitir informes y para medir el valor agregado.
 - Evaluar la oportunidad de la comunicación de los resultados de los informes.
- Inspección de los papeles de trabajo utilizados para la prestación del servicio, en una muestra de estudios gestados durante el período 2017. Para tales efectos, se seleccionó una muestra de informes que incluyen:

Código asignación

Objetivos

AI-C-015-2017

AI-C-017-2017

AI-C-030-2017

AI-AD-003-2017

AI-AD-005-2017

AI-AD-022-2017

Evaluar las fases de planificación, ejecución y comunicación de resultados.

Resultados del análisis de percepciones

Se procedió a realizar dos análisis de percepciones, el primero se llevó a cabo por medio de “focus group” al personal de Auditoría Interna y el segundo se orientó a entrevistar de forma individual, encargados de instancias auditables dentro del ICT.

En ambas entrevistas, los convocados debía contestar diferentes preguntas con las siguientes opciones:

- **DA:** De acuerdo
- **PA:** Parcialmente de acuerdo
- **DS:** Desacuerdo
- **NS:** No sabe o no responde

Resultados del “Focus group” personal de Auditoría Interna

Para la realización del “focus group” se convocaron 4 funcionarios de la Auditoría Interna (exceptuando al Auditor-Coordinador y al Auditor Interno).

Los funcionarios contestaron mediante una votación, un conjunto de 15 preguntas enfocadas en cuatro áreas: Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la Administración activa, Personal de la Auditoría Interna, Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna y Administración de la Auditoría Interna; tal y como lo establece la herramienta “Herramienta 04-3: Modelo de encuesta para el personal de la Auditoría Interna sobre la calidad de la Unidad” de las “Directrices para la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público” (D-2-2008-CO-DFOE).

El resumen de los resultados de la percepción de los funcionarios de Auditoría Interna, se muestra a continuación:

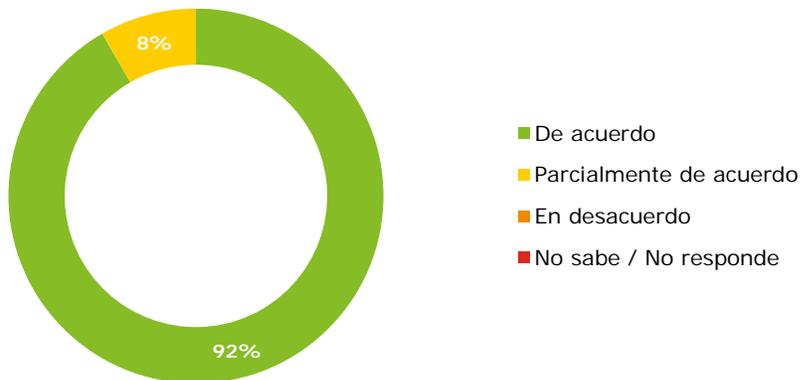
a) Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la Administración Activa

Esta área incluye aspectos como:

- La comunicación entre la Auditoría Interna y el Jerarca y la Administración es fluida y oportuna,
- El Jerarca y la Administración comprenden el papel de la Auditoría Interna dentro del ICT,

- La ubicación orgánica y la estructura de la actividad de auditoría interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y se alcancen los objetivos de la auditoría interna.

Es importante resaltar mediante el siguiente gráfico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre la relación entre el Jefe y la Administración Activa con la Unidad de Auditoría Interna es de 92% positivo.

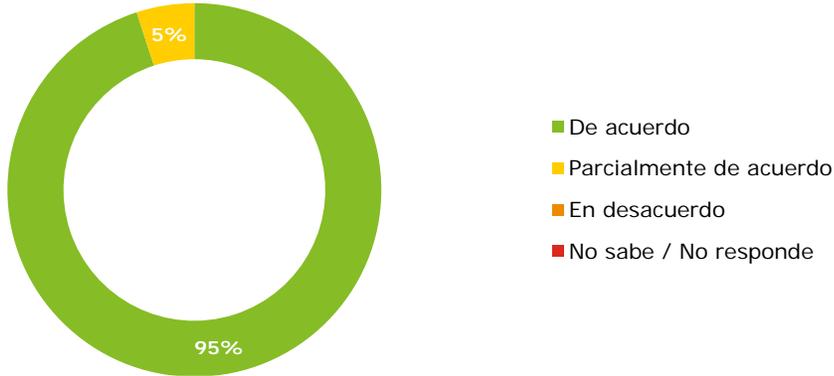


b) Personal de la Auditoría Interna

Esta área aborda aspectos en relación con:

- El personal de la Auditoría Interna y el entorno dentro la Unidad de Auditoría Interna, específicamente sobre si los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado sobre la normativa aplicable a la actividad que desarrollan, conocimiento adecuado de los procesos, las operaciones, los riesgos relevantes y los controles de la organización, sobre indicadores de fraude, auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables,
- Si los funcionarios de dicha Unidad consideran tener habilidades para la comunicación verbal y escrita,
- Si creen que la evaluación del desempeño de la auditoría interna es un mecanismo de realimentación y mejora continua.

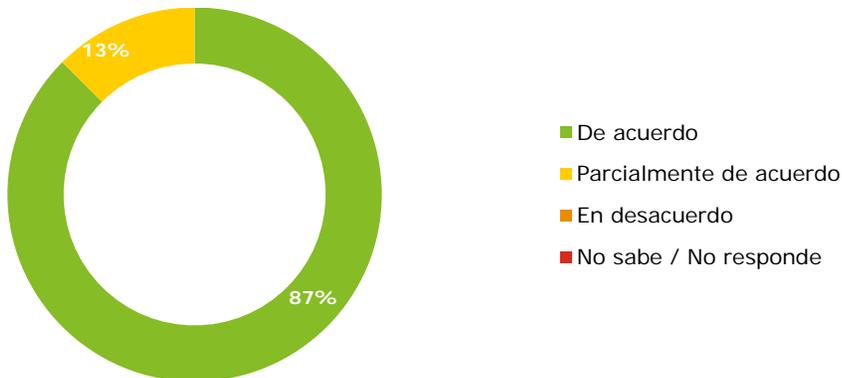
Destacamos por medio del siguiente gráfico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre el entorno del personal de Auditoría Interna dentro de la Unidad, es de 95% positivo.



c) Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna

Referente con esta área, los entrevistados dieron su percepción sobre si la supervisión que reciben es la adecuada y oportunamente durante el desarrollo de los servicios que brindan.

Destacamos por medio del siguiente gráfico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre el desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna, es de 87% positivo.

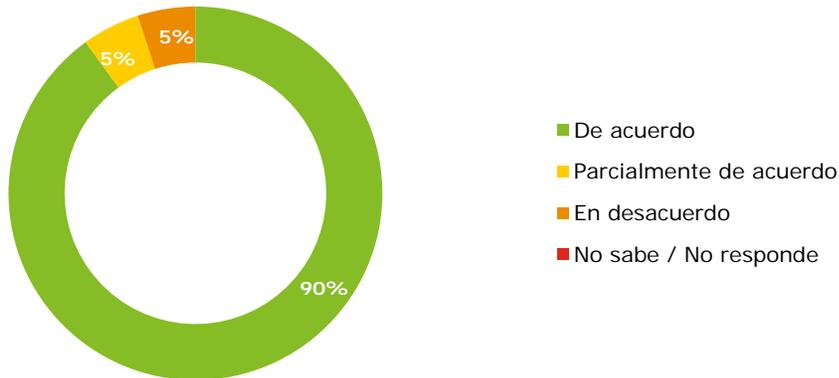


d) Administración de la Auditoría Interna

De acuerdo a esta área, se recibió de los entrevistados la percepción sobre los siguientes aspectos:

- La Auditoría Interna posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para cumplir con su gestión,
- Los funcionarios participan en la planificación estratégica, la planificación operativa y el desarrollo de las políticas y procedimientos,
- Las políticas y procedimientos son funcionales para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna,
- Están satisfechos con las oportunidades de desarrollarse profesionalmente en la unidad.

Es importante resaltar mediante el siguiente gráfico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre la administración de la Auditoría Interna es de 90% positivo.



Basado en los resultados generales del "Focus Group", no se recibieron percepciones que fueran considerados como negativas o bien que debieran ser comunicadas mediante el presente informe, por el contrario, es importante resaltar los resultados positivos para las siguientes áreas:

- a) Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la Administración Activa,
- b) Personal de la Auditoría Interna,
- c) Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna, y
- d) Administración de la Auditoría Interna.

Entrevistas Instancias Auditadas

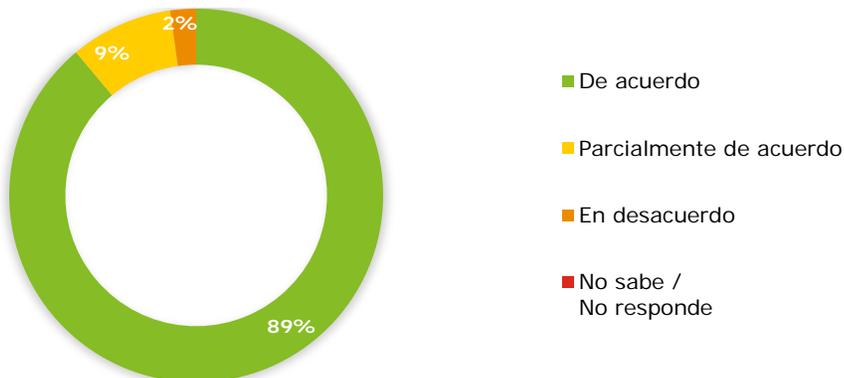
Para llevar a cabo las entrevistas se seleccionó una muestra de las instancias auditadas, donde se analizaron tres áreas: Relación de la Auditoría Interna con la instancia auditadas, Personal de la Auditoría Interna y resultados de la Auditoría Interna; tal y como lo establece la herramienta "Herramienta 03-3: Modelo de encuesta para las Instancias Auditadas sobre la calidad de la Auditoría Interna" y "Herramienta 02-3: Modelo de encuesta para el jerarca sobre la calidad de la Auditoría Interna" de las "Directrices para la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público" (D-2-2008-CO-DFOE).

Los entrevistados contestaron mediante una votación, de forma individual de aproximadamente 20 preguntas, a continuación, se detallan los resultados de las percepciones por área:

A. Relación de la Auditoría Interna con las instancias auditadas

En esta área se incluyen aspectos enfocados a si la comunicación es oportuna y adecuada entre ambas partes, los servicios de estudios y preventivos están orientados a ser objetivos, de alta calidad y oportunos, así como también el valor agregado que genera la Auditoría Interna a las instancias auditadas.

Se destaca en el siguiente grafico que la percepción de la relación entre la Auditoría Interna y las instancias auditadas es en un 89% positiva.

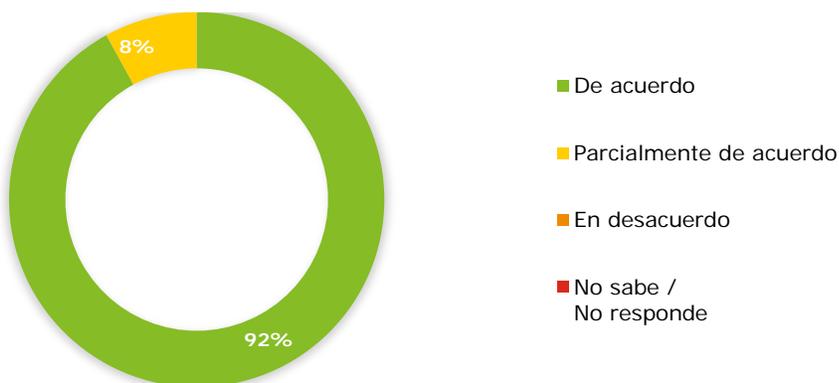


Basado en los resultados, algunos entrevistados perciben que la Auditoría Interna podría generar aún más valor, a través de un enfoque preventivo en ciertos estudios.

B. Personal de la Auditoría Interna

Esta área aborda aspectos dirigidos a valorar el personal de la Auditoría Interna sobre el desarrollo de las actividades, el apego del personal a la independencia, objetividad y ética, también aspectos de competencias del personal y confidencialidad ante situaciones de denuncias y evidencia recibida.

Es importante resaltar mediante el siguiente grafico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre el personal de la Auditoría Interna es de 92% positiva.



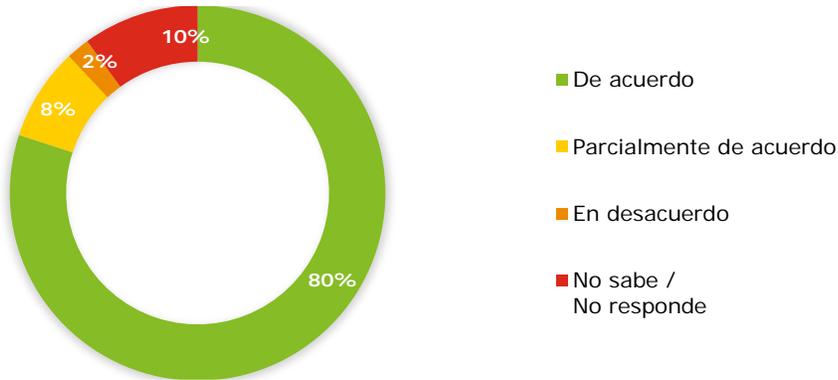
De acuerdo con los resultados obtenidos, algunos de los entrevistados mencionaron que el personal de Auditoría Interna podría reforzar los conocimientos en temas como: Turismo y Mercadeo.

C. Resultados de la Auditoría Interna

Esta área se centra en la percepción sobre los resultados de la Auditoría Interna respecto al enfoque basado en riesgo en los estudios realizados, la precisión y claridad en los informes y comunicaciones, adicionalmente si los

estudios promueven la mejora en el control interno, SEVRI y la ética.

Hacemos énfasis basado en los resultados detallados en el siguiente gráfico que la percepción que manifestaron los entrevistados sobre los Resultados de la Auditoría Interna es en un 80% positiva.



Basado en las percepciones obtenidas por los entrevistados, estos mencionan los siguientes aspectos:

- Se percibe que la Auditoría Interna podría promover mejoras adicionales en el SEVRI con el propósito éste, se logre utilizar de forma estratégica dentro de la Institución.
- Desarrollar más auditorías operativas e involucrar procesos adicionales de Tecnologías de la Información a los estudios en general y cuando así sea posible, con el claro propósito de generar mayor valor agregado.

Anexo I

Herramienta: h-08 Cumplimiento normativo



h-08_cumplimiento-
normativa_2015.xlsx

Anexo II

Seguimiento al resultado de informes anteriores

Informe de Autoevaluación Anual de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna Año 2016:

Situación detectada	Estatus a la fecha del presente informe
En un caso en GPA no se firmó la matriz de valoración de riesgos y controles según lo pide la metodología empleada por el departamento.	Implementado
Para un estudio se observó que en algunos casos se marcó un PT como ejecutado cuando debió ser un no aplica.	Implementado
Para un servicio preventivo, no se documenta en un PT la revisión de la documentación soporte del servicio preventivo que se realizó, además los soportes e informe fue cargada 5 meses después.	Implementado



Deloitte se refiere a una o más Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada de garantía limitada del Reino Unido ("DTTL"), y a su red de firmas miembro, y sus entidades relacionadas. DTTL y cada una de sus firmas miembro es una entidad legalmente separada e independiente. DTTL (también conocida como "Deloitte Global") no provee servicios a clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Deloitte provee servicios de auditoría, consultoría, asesoría financiera, gestión de riesgo, impuestos y servicios relacionados a clientes públicos y privados abarcando múltiples industrias. Deloitte atiende cuatro de cada cinco compañías del Fortune Global 500® a través de una red global de firmas miembro en más de 150 países brindando capacidades de clase mundial, conocimiento y servicio de alta calidad para hacer frente a los desafíos de negocios más complejos de los clientes. Para conocer más acerca de cómo aproximadamente 225.000 profesionales de Deloitte generan un impacto que trasciende, por favor contáctenos en Facebook, LinkedIn o Twitter.

Este documento sólo contiene información general y ni Deloitte Touche Tohmatsu Limited, ni sus firmas miembro, ni ninguna de sus respectivas afiliadas (en conjunto la "Red Deloitte"), presta asesoría o servicios por medio de esta publicación. Antes de tomar cualquier decisión o medida que pueda afectar sus finanzas o negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. Ninguna entidad de la Red Deloitte, será responsable de la pérdida que pueda sufrir cualquier persona que consulte este documento.