

Instituto Costarricense de Turismo

AI-C-17-2016

Autoevaluación Anual de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna Año 2015

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna
Tel. (506) 2299-5800
Fax (506) 2291-5721



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del estudio	4
1.2 Objetivo general del estudio	4
1.3 Objetivos específicos	4
1.4 Alcance de la auditoría	5
1.5 Metodología	5
1.6 Limitación	5
1.7 Comunicación verbal de los resultados de la autoevaluación de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna	5
2. RESULTADOS	6
2.1 Conocimiento de la percepción sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Interna. ...	6
2.2 Procedimientos generales de verificación	17
3. CONCLUSIÓN	26
3.1 Eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna	26
3.2 Opinión sobre el cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna	27

RESUMEN EJECUTIVO

El estudio se realizó en cumplimiento de las normas y directrices que rigen a las Auditorías Internas del Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República.

El objetivo se enfocó en evaluar la eficiencia y eficacia de la actividad de la Auditoría Interna, así como identificar e implementar oportunidades de mejora.

El alcance se orientó hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la Auditoría Interna correspondiente al período 2015 y se utilizó la metodología y herramientas establecidas en la Directriz para la autoevaluación anual de la calidad emitida por la CGR, obteniéndose una calificación de un 99% global.

Adicionalmente, se aplicó y procesó una encuesta de opinión/satisfacción de la percepción de la actividad de la Auditoría Interna, dirigida al Jerarca, instancias auditadas y funcionarios de la Auditoría Interna, obteniéndose resultados muy satisfactorios, sin embargo, en pro de la mejora continua y aseguramiento de la calidad se plantearon algunas mejoras en el “Plan de Mejoras” que pretenden continuar manteniendo la buena percepción.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

AUDITORÍA INTERNA

AI-C-17-2016

“Autoevaluación Anual de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna Año 2015”

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

El estudio se realizó en cumplimiento a lo estipulado en las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”¹ y las “Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público”² emitidas por la Contraloría General de la República.

1.2 Objetivo general del estudio

Verificar si la Auditoría Interna añadió valor y mejoró la gestión institucional y si proporcionó una seguridad razonable de que la actividad desarrollada en ese período cumplió con el ordenamiento legal y técnico.

1.3 Objetivos específicos

- Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría.
- Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna.
- Brindar una opinión sobre el cumplimiento del “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.
- Preparar a la Auditoría Interna para la evaluación externa de calidad.

¹ Resolución R-DC-119-2009 (16/12/2009), publicada en La Gaceta N° 28 del 10 de febrero de 2010.

² (D-2-2008-CO-DFOE). Resolución R-CO-33-2008 (11/7/2008), publicada en La Gaceta N° 147 del 31 de julio de 2008.

1.4 Alcance de la auditoría

La autoevaluación se enfocó hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna y cubrió la totalidad de los contenidos previstos en las directrices emitidas por la Contraloría General de la República al efecto. La autoevaluación abarcó el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2015.

1.5 Metodología

La metodología de trabajo considera como referencia, lo establecido 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 por la Contraloría General de la República, así como sus correspondientes herramientas, todo adecuado con actividades que agreguen valor al departamento, y considerando las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

1.6 Limitación

En el desarrollo del presente estudio no se presentó limitación alguna.

1.7 Comunicación verbal de los resultados de la autoevaluación de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna.

En reunión celebrada el día 29 a la 2:00 p.m. en la Auditoría Interna, se expusieron los resultados, conclusiones y plan de mejoras del presente informe a los funcionarios de la Auditoría Interna.

2. RESULTADOS

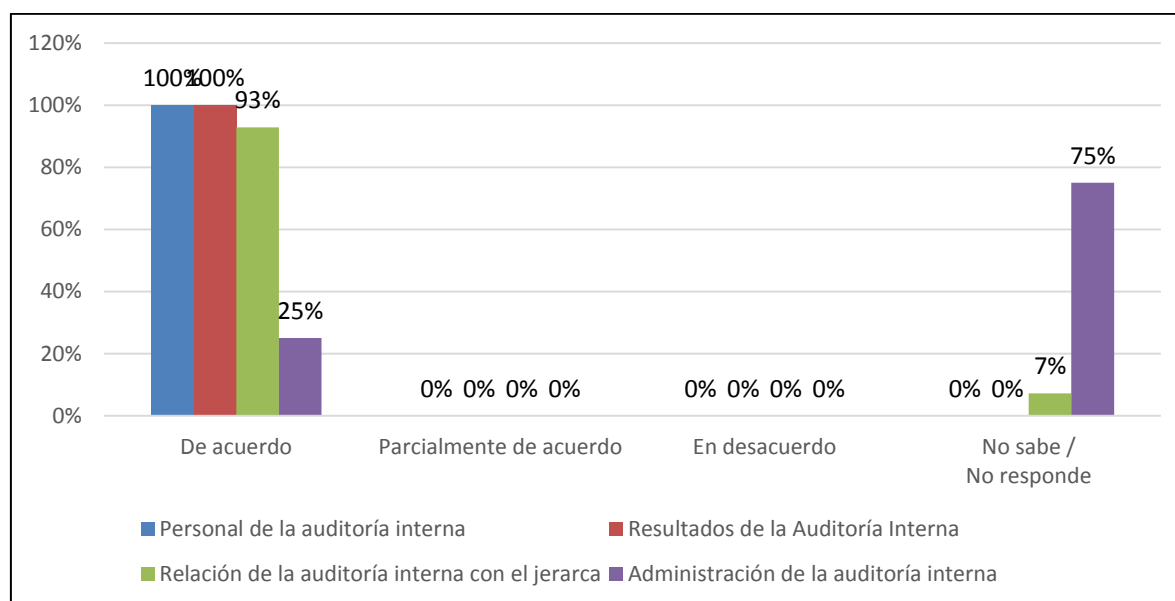
2.1 Conocimiento de la percepción sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Interna.

A continuación se muestran los resultados de la aplicación y procesamiento de las encuestas de percepción.

2.1.1 Encuesta al Jerarca

La Junta Directiva, está compuesta por siete miembros, se remitió la encuesta de percepción a seis de ellos, de los cuales solamente dos contestaron. La siguiente gráfica muestra los resultados obtenidos:

Resultados de la encuesta aplicada al Jerarca, mayo de 2016



Fuente: Auditoría Interna

Se consideran satisfactorios los resultados obtenidos respecto a todos los temas. Sin embargo, se propone realizar un plan de mejora que propicie aumentar el conocimiento del Jerarca sobre la Administración de la Auditoría Interna. Cabe destacar la siguiente observación que se obtuvo de la aplicación de estas encuestas:

“Es un proceso muy profesional que denota la ética profesional con la que trabajaron todos los procesos.”

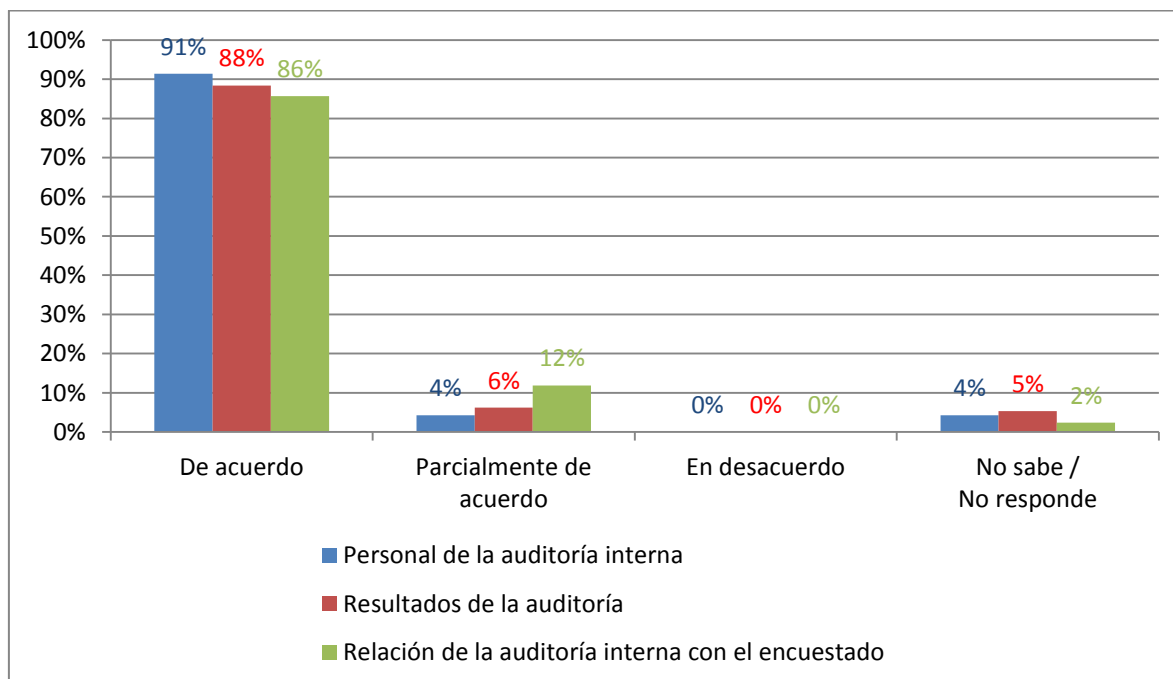
2.1.2 Encuesta a las instancias auditadas

La encuesta se aplicó a dieciséis instancias auditadas, responsables de las siguientes áreas:

- ✓ Secretaría de Actas
- ✓ Asesor de Planificación
- ✓ Asesor Legal
- ✓ Gerente General
- ✓ Subgerente de Mercadeo
- ✓ Director de Administrativo Financiero
- ✓ Director de Planeamiento y Desarrollo Turístico
- ✓ Director de Gestión Turística
- ✓ Jefe del Departamento Tecnologías de Información
- ✓ Jefe del Departamento Administrativo
- ✓ Jefe del Departamento Financiero
- ✓ Jefe del Departamento Planeamiento Turístico
- ✓ Jefe del Departamento Servicio al Turista
- ✓ Jefe del D. Certificaciones y Responsabilidad Social Empresarial Turística
- ✓ Director Ejecutivo del Proyecto Turístico. Golfo Papagayo
- ✓ Director Ejecutivo de CIMAT

Se obtuvo respuesta de catorce de éstas áreas, cuyos resultados se muestran en la siguiente gráfica:

Resultados de la encuesta aplicada a las instancias auditadas, mayo de 2016



Fuente: Auditoría Interna

Los resultados obtenidos se consideran satisfactorios, sin embargo, con el fin de mejorar la percepción de las Instancias Auditadas sobre la calidad del trabajo de la Auditoría Interna, se indican acciones en el Plan de mejoras sobre los siguientes temas:

- ✓ Relación de la AI con el Auditado
- ✓ Personal de la Auditoría Interna
- ✓ Resultados de la Auditoría Interna

Dentro de las principales observaciones realizadas de parte de estas Instancias se encuentran:

“Se deben mejorar aspectos de redacción para mayor claridad.”
“Se observa cambio muy positivo en el manejo de comunicación verbal con los compañeros de auditoría.”
“La auditoría ha sido un equipo de consejeros muy valioso para las funciones que se desarrollan que involucran algún riesgo. Es un grupo de profesionales muy comprometidos con el cumplimiento de los objetivos institucionales.”

“En el 2015 se hicieron aportes técnicos muy importantes en temas de competencia de esta unidad y a nivel institucional con los temas en las charlas y boletines.”

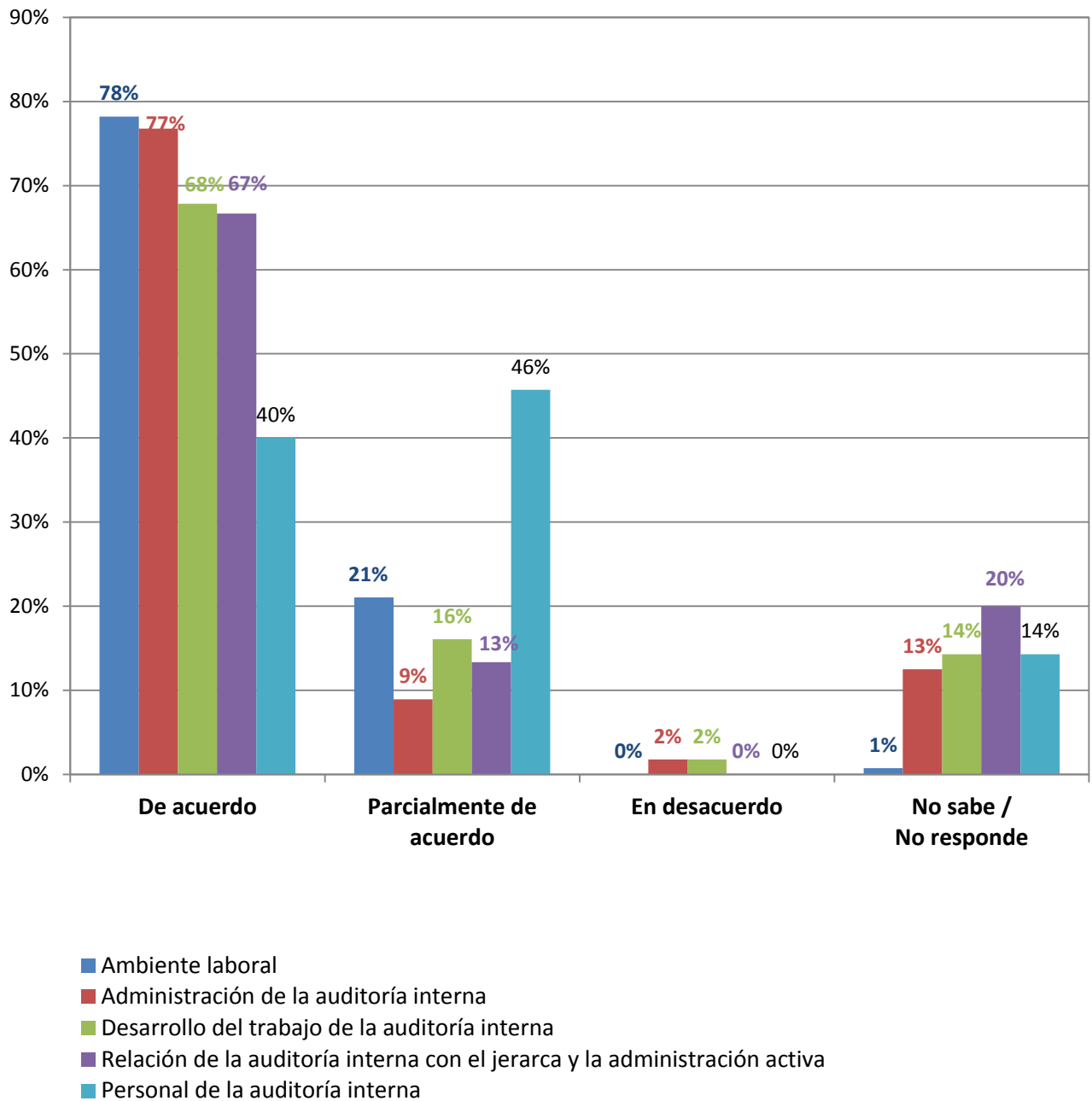
2.1.3 Encuesta a los funcionarios de la Auditoría Interna.

Se aplicó la encuesta a seis de siete funcionarios de la Auditoría Interna debido a que una auditora se encontraba incapacitada, y por otro lado se decidió incluir a la secretaria para que contestara las preguntas relacionadas con ambiente laboral que se incluyeron en esta encuesta de percepción, razón por la cual se observará que existe un alta proporción de “no sabe - no responde” en las siguientes secciones:

- ✓ Relación de la Auditoría Interna con el Jearca y la Administración Activa.
- ✓ Personal de la Auditoría Interna.
- ✓ Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna.
- ✓ Administración de la Auditoría Interna.

Los resultados de la aplicación de la encuesta se muestran gráficamente a continuación.

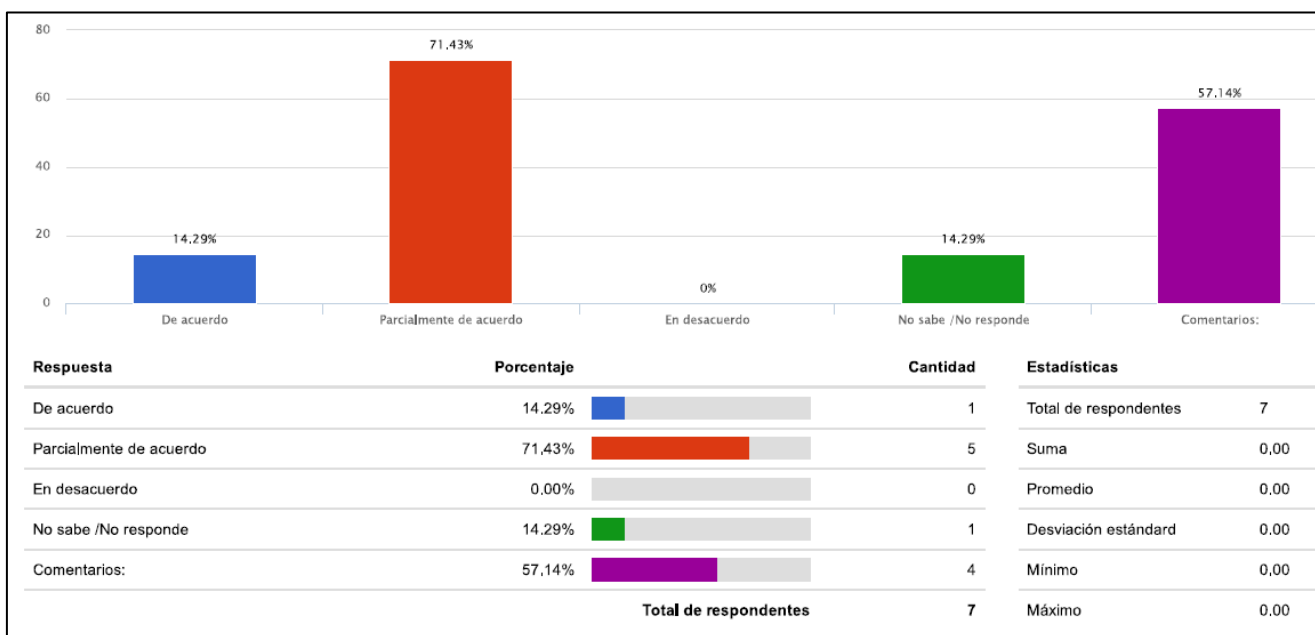
Resultados de la encuesta aplicada a los funcionarios de la Auditoría Interna mayo 2016



Fuente: Auditoría Interna

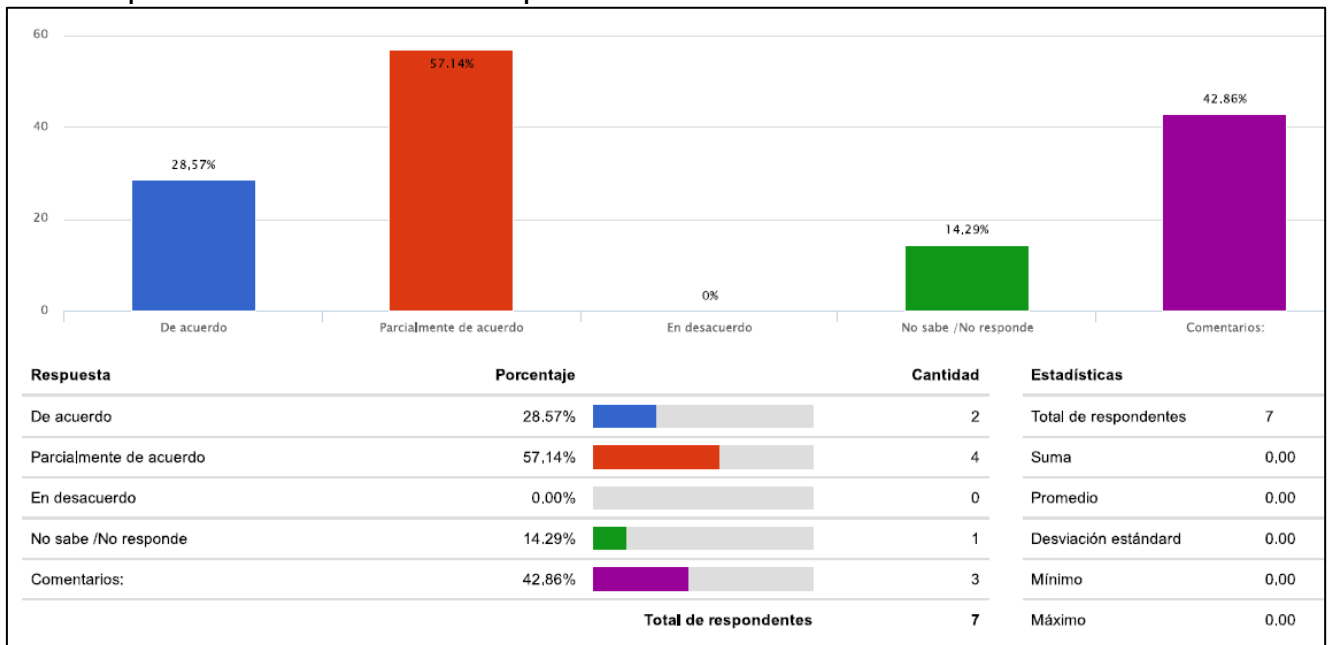
Como se puede observar en el gráfico anterior la percepción es positiva, sin embargo en la categoría “Personal de la auditoría interna” hubo una disminución en la percepción porque pasó de un 70% “de acuerdo” en el 2014 a un 40% “de acuerdo” y un 46% “parcialmente de acuerdo” en el 2015, esto se debió principalmente a que en las preguntas 6, 7 y 8 hubo un aumento significativo en el “parcialmente de acuerdo”, dichas preguntas se detallan a continuación y se muestran sus respectivos resultados en forma gráfica:

“6. Usted tiene un conocimiento adecuado sobre indicadores de fraude, auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables para el desarrollo de la actividad de Auditoría Interna.” La respuesta fue en un 72% de parcialmente de acuerdo.



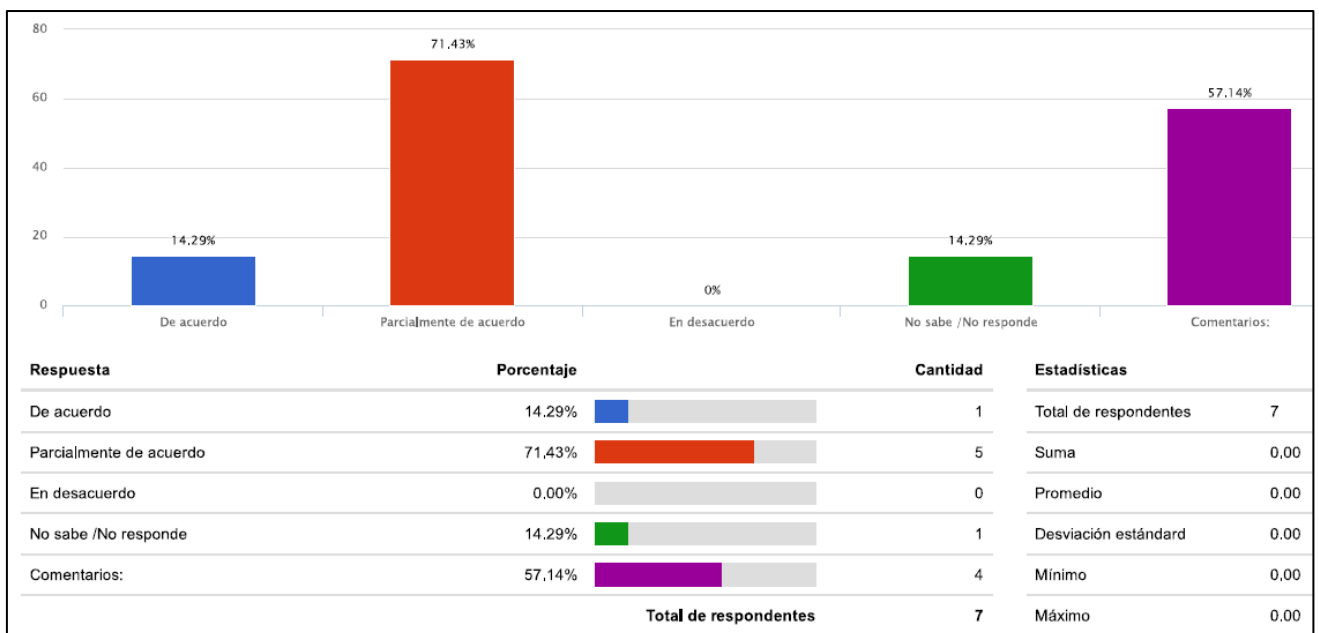
Fuente: Auditoría Interna

“7. Usted tiene habilidad para la comunicación verbal y escrita.” La respuesta fue de un 60% de parcialmente de acuerdo:



Fuente: Auditoría Interna

“8. La evaluación del desempeño es un mecanismo de retroalimentación y mejora continua.” La respuesta obtenida fue de un 72% parcialmente de acuerdo.



Fuente: Auditoría Interna

Se considera que se obtuvieron resultados positivos de la percepción de los funcionarios de la Auditoría Interna, adicionalmente, este año se agregó en el formato del cuestionario la posibilidad de ingresar un comentario por cada pregunta, obteniéndose una importante fuente de realimentación, y producto de esto se procedió a incluir una mejora por área en el “Plan de Mejoras”. A continuación se podrán observar los comentarios, según el área respectiva.

2.1.3.1 Comentarios obtenidos

a. Personal de la Auditoría Interna.

Acerca de la evaluación del desempeño se indicó que la herramienta vigente no da mucho valor agregado a la carrera profesional de cada auditor, dentro de las principales observaciones se tiene lo siguiente:

“Proporciona información pero es un requerimiento más que otra cosa.”

“La herramienta del desempeño existente no ayuda, sin embargo se observan iniciativas de la jefatura para dar la realimentación.”

“No se ajusta al desarrollo profesional.”

“Es un tema que debe empezar desde recursos humanos.”

“Sobre la realimentación periódica y constructiva sobre su desempeño, sólo se recibe cuando se realiza la evaluación del desempeño.”

Relacionado con la capacitación, cabe destacar la necesidad de entrenamiento en temas de indicadores de fraude y auditorías de TI, sobre este tema se cita la siguiente observación:

“Se debe ampliar el conocimiento en indicadores de fraude porque es un tema que se viene tocando poco en las auditorías.”

“Se requiere capacitación en Auditorías de TI, para fortalecer la función considerando que únicamente existe una auditora en este tema.”

Sobre la redacción el cual es un tema reiterativo en estas encuestas de percepción, se destacan los siguientes comentarios:

“Redacción de procedimientos de auditoría, con la finalidad de utilizar adecuadamente los verbos y la técnica de auditoría que se empleará.”

“Redacción de informes de auditoría: para ser más ejecutivos, que despierte el interés del auditado, creando un alto impacto de los resultados y recomendaciones mostrados, con un informe conciso, puntual sin omitir los aspectos mínimos que pide la norma.”

“Se cuenta con habilidades pero sin embargo hay oportunidad de mejora para redactar con un estilo más parecido a las jefaturas, para evitar el reproceso de las correcciones que se realizan a los informes.”

“Respetar un poco más la redacción del auditor porque en ocasiones las jefaturas presentan observaciones de forma, que el auditor debe modificar, implicando reproceso.”

b. Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna.

Relacionado con la supervisión del trabajo de la auditoría, es importante destacar que se debe estandarizar la revisión de los papeles de trabajo, y mejorar la práctica en la definición de los objetivos de los estudios, a continuación un detalle de los comentarios:

“Parte de la información en GPA está quedando rezagada y no queda claro quién debería de revisar lo que queda en GPA y cuando.”

“Uniformar la revisión de cédulas y hallazgos definiendo si se hace directamente en GPA o fuera del sistema, generando inversión de recursos adicionales.”

“Ser más expeditos tanto auditores como jefaturas en la revisión y elaboración de la matriz de evaluación de riesgos porque en ocasiones se demora más tiempo del planificado.”

“Mejorar tanto jefaturas como auditores, en la definición de los objetivos y alcance del estudio, para que los procedimientos se diseñen a la medida y se cumplan con los presupuestos planificados.”

“Debe mejorar la comunicación del supervisor hacia el auditor, al revisar los hallazgos y los informes, ya que en ocasiones se hacen observaciones y el auditor no comprende en un 100% de lo pretendido con la observación, situación que genera reprocesos y

que podría subsanarse con una reunión para que el auditor sea puntual en su corrección.”

“Tomar en cuenta el cambio de objetivos y situaciones inesperadas que se pueden presentar en el desarrollo del estudio.”

“A veces durante el proceso se cambian los alcances del estudio impactando la eficiencia en la ejecución del mismo.”

“Faltan más herramientas para la auditoría operativa.”

Sobre la comunicación con las jefaturas, se infiere de los resultados de la encuesta y los comentarios que hay una buena percepción, como se podrá observar a continuación:

“Las jefaturas siempre están en la mejor disposición de aclarar dudas, sin embargo, existen momentos durante el desarrollo de los estudios en las cuales están ocupadas por lo cual debemos esperar.”

“Es un tema que debe trabajarse más en donde las Jefaturas propicien y les hagan saber y sentir a los auditores la confianza para preparar sugerencias, consultas y propuestas.”

“Sobre la claridad de la jefatura para transmitir los objetivos se observa que dependiendo del estudio, del hallazgo o el tema a veces hace falta aterrizar pero me parece una situación razonable.”

“Con respecto a la comunicación interna tal vez en algunos comunicados se debería de dar un poco más de información ya que no queda claro que es lo que se requiere.”

Producto del análisis realizado con los Auditores y la percepción observada en esta área (comunicación con las Jefaturas) se concluyó que este tema no amerita un plan de mejora.

Acerca del tiempo presupuestado, se detectó que los auditores recalcan que se debe de mejorar la definición de objetivos y alcance para que un mejor cumplimiento con los tiempos presupuestados. Algunos de los comentarios externados son:

“Con respecto al tiempo presupuestado hace falta experiencia y estructurar más los presupuestos para hacerlos más fiables, de

igual manera se debe explotar la herramienta del control de tiempo para este fin.”

“Que el tiempo presupuestado sea razonable depende de las expectativas y alcance del proyecto.”

“A veces la expectativa y alcance del estudio se cambia, lo que provoca que se tengan que desarrollar más pruebas o indagar más, lo cual muchas veces no está contemplado en el tiempo asignado. Estos cambios requieren de más tiempo para documentarse.”

“A veces se requiere de más tiempo.”

“Depende del tema a tratar a veces se requiere más tiempo de las horas de trabajo normal.”

c. Administración de la Auditoría Interna.

En lo relativo a la Planificación Estratégica de la Auditoría Interna, se observó una mejora en la percepción con respecto a años anteriores. Algunos de los comentarios externados por los auditores fueron los siguientes:

“El proceso que actualmente se lleva para la elaboración del PEAI, ha sido muy valioso ya que he adquirido conocimiento sobre cómo se elabora un plan estratégico y para el futuro en un posible estudio sobre el plan estratégico se va a contar con más habilidades y conocimiento para dar criterio.”

“Se debe fortalecer y creo que un buen ejercicio es el que estamos desarrollando conjuntamente la planificación estratégica de la auditoría, que nos permite validar las auditorías por actividades, lo que ayudará a identificar con mayor facilidad los controles y riesgos, sin embargo, en cuanto al riesgo debe trabajarse más, considerando los aportes que se vayan a dar en el curso de la política de riesgo, además de ver el enfoque que va a dársele a los riesgos considerando la taxonomía de Basilea.”

Es importante indicar que para esta área en específico (planificación estratégica) se consideró que no se amerita un plan de mejora, ya que actualmente la Auditoría se encuentra en una etapa de revisión de la Planificación Estratégica de la Auditoría Interna, mediante una serie de talleres en los que participan todos los colaboradores.

d. Ambiente laboral.

Se observó una percepción muy positiva del ambiente laboral, sin embargo, dentro de los comentarios obtenidos, se indicaron los siguientes:

“Este tema debe mejorar aún más porque en algunos momentos existen momentos de tensión entre los auditores.”

“Las jefaturas han hecho esfuerzos para mejorar el ambiente pero se debe mejorar la comunicación.”

Con respecto a este tema (ambiente laboral) se continuará con los esfuerzos que se vienen realizando, por lo que no se amerita un plan de mejora.

Como se indicó anteriormente los resultados obtenidos en la “Encuesta de Percepción de los funcionarios de la Auditoría Interna” se consideran satisfactorios, pero con el objeto de mejorar la percepción de los auditores se indican acciones en el Plan de mejoras sobre los siguientes temas:

- ✓ Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la Administración Activa.
- ✓ Personal de la Auditoría Interna.
- ✓ Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna.
- ✓ Administración de la Auditoría Interna.
- ✓ Ambiente laboral.

2.2 Procedimientos generales de verificación

Mediante la recopilación de evidencia se completaron las guías y procedimientos sobre “atributos”, “administración” y “valor agregado de la actividad de la Auditoría Interna”.

Para la verificación de la calidad se seleccionó una muestra de seis estudios realizados por la Auditoría Interna durante el periodo 2015 según el siguiente detalle:

- ✓ AI-E-03-2015 Prestación de servicios por parte de terceros y el Proceso de TI
- ✓ AI-E-05-2015 Inspecciones en la Zona Marítimo Terrestre
- ✓ AI-E-06-2015 Convenios Institucionales

- ✓ AI-Ad-02-2015 Revisión de cumplimiento de acuerdo SJD-366-2013 de la Junta Directiva y gestión administrativa en trámites de contratación
- ✓ AI-Ad-28-2015 Gastos de alimentación en las sesiones de órganos colegiados
- ✓ AI-Ad-40-2015 Condiciones para la compra del parqueo externo del ICT

2.2.1 Verificación de los atributos de la unidad de Auditoría Interna y su personal.

Se verificó el cumplimiento de normativa respecto a los siguientes temas:

- Organización de la Auditoría Interna: Según el análisis realizado, se determinó que la estructura orgánica actual es adecuada para enfocar sus prácticas y propiciar la prestación efectiva de los servicios que brinda con la debida independencia y objetividad según la normativa. Según el organigrama institucional, la Auditoría Interna reporta directamente a la Junta Directiva lo cual se apega a lo indicado en la normativa. Asimismo, el organigrama de la Auditoría Interna refleja la cantidad de niveles y la distribución del recurso humano, lo cual se considera adecuado para el cumplimiento de las funciones que realiza.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría (ROFAG): En sesión ordinaria N°5472, celebrada el 5 de junio de 2007 (SJD-402-2007) la Junta Directiva del ICT aprobó el reglamento citado. La CGR, lo aprobó mediante DAGJ-0838-2007 (18/7/2007), se publicó en La Gaceta N° 174 del 11 de setiembre de 2007, se hizo del conocimiento de los funcionarios del ICT según correo electrónico AG-1163-07 (13/9/2007) y del personal de la Auditoría Interna mediante AG-1147-07 (12/9/2007). Con lo anterior se evidencia que existe una relación directa entre el Jerarca y la Auditoría Interna para la prestación de los servicios y que la organización y el funcionamiento de la Auditoría Interna contribuyen a garantizar que ésta libre de injerencias del Jerarca y de los demás órganos de la Administración Activa en el desarrollo de sus actividades, sin embargo es importante destacar que no ha sido actualizado recientemente, por lo cual se procederá a proponer una mejora en el “Plan de Mejoras 2015”.

- Independencia y objetividad del personal de la Auditoría Interna: El ROFAG³ y el “Manual para la Ejecución de los Servicios de la Auditoría” contienen disposiciones y procedimientos para el cumplimiento de la obligatoriedad de que los funcionarios informen y se abstengan de participar en la prestación de los servicios de la actividad de Auditoría Interna cuando ello conlleve la exposición a conflictos de interés, así como respecto de operaciones de las cuales hayan sido responsables con anterioridad, u otras condiciones que puedan comprometer su independencia y objetividad.
- Pericia y debido cuidado profesional del personal de la Auditoría Interna: El “Manual para la Ejecución de los Servicios de la Auditoría” permite asegurar que en el cumplimiento de sus competencias, sus funcionarios muestren un razonable grado de pericia y debido cuidado profesional. Por su parte, los funcionarios de la Auditoría Interna tienen conocimientos razonables sobre: Identificación de los indicadores de fraude y corrupción y para actuar según corresponda; riesgos y controles claves en tecnologías y sistemas de información; uso de técnicas de auditoría asistidas por computador y otras técnicas de análisis de datos; y además, cuando el personal carece de conocimientos, aptitudes y otras competencias específicas, gestiona y obtiene de las fuentes pertinentes, el asesoramiento y asistencia necesarios para cumplir sus responsabilidades.

Durante el período 2015 el personal de la Auditoría Interna recibió capacitación que le permitió perfeccionar y actualizar sus conocimientos y aptitudes, sin embargo no se observó la existencia de un historial actualizado de la capacitación recibida por cada funcionario y con respecto al cumplimiento del plan de capacitación se observó que no se abarcaron los siguientes temas:

- ✓ NICSP
- ✓ COBIT 5.0
- ✓ Uso Sistema Merlink

³ Artículo 5 y 6.

Sin embargo, se tomó la decisión de que estos temas no se incluirán en la Matriz de Capacitación debido a que se ha demostrado que cuando se da una capacitación en una herramienta de poco uso, no se aprovecha al máximo la inversión por falta de práctica, por lo que se ha optado por la política de capacitar al menos dos auditores en este tipo de herramientas, para que colaboren con el resto de los auditores en su aplicación.

- Programa de Aseguramiento de la calidad de la Auditoría Interna: Mediante la emisión de directrices y el “Manual para la Ejecución de los Servicios de la Auditoría” se dispone de los procesos necesarios para el aseguramiento de la calidad en el ejercicio de la actividad de la Auditoría Interna. Para el año 2014 se realizó una autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna, estableciéndose un Plan de Mejora, del que se cumplieron todos los puntos consignados en el mismo, excepto el:

“1,2 Desarrollar e implementar una encuesta de salida al concluir el servicio de auditoría que incluya una consulta sobre la oportunidad del servicio y si se cumplieron las expectativas. Esta encuesta se aplicará a la Unidad Auditada 3 días después de comunicado oficialmente el informe al sujeto de auditoría, a través del Coordinador de Auditoría. Es importante destacar que los auditores tienen la responsabilidad de coordinar la cita de la entrevista.”

Al respecto, es importante indicar que, se propone aplicar este cuestionario en el segundo semestre del año 2016, ya que debido al proceso de revisión de la Planificación Estratégica y Normalización en general no se ha podido implementar.

2.2.2 Verificación de la administración de la unidad de Auditoría Interna.

Para la revisión del cumplimiento de normativa relacionada con la administración de la Auditoría Interna se analizaron los siguientes puntos:

- Planificación de la actividad de Auditoría Interna: La planificación de la Auditoría Interna está fundamentada en un proceso continuo de evaluación de riesgos y es consistente con los objetivos de la institución. El Plan Anual de Trabajo incluye todos los servicios de auditoría que se pretenden brindar en el periodo, así como las labores permanentes, incluyendo los requerimientos de recurso para su cumplimiento. Durante el periodo que corresponda se le da seguimiento a la ejecución del Plan de Trabajo y se informa anualmente al Jerarca sobre su cumplimiento.
- Políticas y procedimientos de la Auditoría Interna: Las políticas y los procedimientos establecidos y escritos son adecuados para guiar la actividad de Auditoría Interna, han sido divulgados entre los funcionarios de la unidad, están actualizados y permanentemente disponibles para su consulta. Sin embargo, durante la revisión se observó que falta elaborar una sección que normalice formalmente los servicios preventivos, por lo que se incluirá este tema en el plan de mejoras.

Adicionalmente, es importante indicar que a pesar de que en las políticas de la auditoría documentadas en el MESAI se indica:

“Normas técnicas de la auditoría. Se indicará que en el desarrollo de la Auditoría se observó, en lo aplicable, las Normas técnicas de la auditoría.”

Sería recomendable, de manera que se asegure la revelación anteriormente indicada, incluir en la plantilla del informe en la sección 1.4 *Normas Técnicas de la auditoría*, lo siguiente:

“Realizado de acuerdo con las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público”.

- Administración de la unidad de Auditoría Interna: La Auditoría Interna posee los recursos humanos⁴, materiales⁵, tecnológicos, de transporte y otros, necesarios y suficientes para cumplir con su gestión, de conformidad con lo previsto en la Ley General de Control Interno.

⁴ Según el Manual de cargos institucional y demás requerimientos según la normativa legal.

⁵ Consultados los “disponibles asignados” en el Sistema de Presupuesto 2013, se determinó que en su totalidad el presupuesto requerido fue autorizado.

2.2.3 Verificación del valor agregado de la actividad de la unidad de Auditoría Interna.

Se verificó el grado en el que la actividad de la Auditoría Interna agrega valor a la gestión institucional en relación con los siguientes aspectos:

- Efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo: En relación con el Sistema de Valoración de Riesgo, la Auditoría Interna mediante un servicio preventivo AI-AD-05-2015 realizado para el año 2015, emitió algunas sugerencias que pretenden agregar valor a la gestión del SEVRI.

Efectividad de la evaluación y mejora del control: Analizados los resultados de la muestra indicada en el punto 2.2 se determinó que la Auditoría Interna cumplió con lo siguiente: la Auditoría Interna ha establecido políticas, instrucciones y procedimientos que permiten asegurar que los funcionarios evalúen de forma adecuada los controles en los estudios que realizan.

Adicionalmente, sobre los siguientes temas relacionados con auditoría operativa:

- ✓ Fiscalizar la eficacia, la eficiencia, la economía y la legalidad de los controles establecidos por la Administración Activa.
- ✓ Fiscalizar la congruencia de los objetivos, las metas, los programas y los presupuestos de los niveles operativos, respecto de los de la organización, así como los resultados de las operaciones, criterios adecuados y los programas para confirmar que se estén alcanzando los objetivos y las metas.

Sobre los puntos anteriores, es importante indicar que para el periodo 2015 se comenzaron dos auditorías operativas que se concluyeron en el año 2016:

- AI-O-03-2016 Informe sobre la auditoría operativa realizada en la dirección ejecutiva del Polo Turístico Golfo del Papagayo
- AI-O-06-2016 Auditoría Operativa Departamento de Recursos Humanos

- Efectividad de la evaluación y mejora de los procesos de dirección: La Auditoría Interna estableció la política de evaluar en cada estudio, cuando corresponda, los procesos de dirección.

También, ha fiscalizado el diseño, la implantación y la eficacia de los objetivos, los programas y las actividades de la institución en relación con la ética.

- Servicios que presta la Auditoría Interna: Los servicios que la Auditoría Interna brinda a la Administración Activa incluyen auditorías, asesorías, advertencias, legalización de libros y otros según su competencia. Durante el periodo 2015 se cumplió el Plan Anual de Trabajo en un 87%, como resultado de ese cumplimiento se emitieron 46 servicios de la auditoría interna y se atendieron seis denuncias logrando evaluar 21 procesos del universo auditable programados.
- Panificación de los servicios de la Auditoría Interna: Según la muestra analizada (punto 2.2), se observó que la Auditoría Interna cumple con la elaboración por escrito y registro de un programa para cada trabajo que emprende que contempla los siguientes puntos:
 - ✓ Alcance –suficiente para satisfacer los objetivos, los objetivos - contemplando la normativa que corresponde, compatibilidad con los valores y objetivos de la organización-.
 - ✓ Tiempo.
 - ✓ Asignación de recursos adecuados para satisfacer los objetivos.
 - ✓ Riesgos significativos.
 - ✓ Adecuación y efectividad de los procesos de la valoración de riesgo y control.
 - ✓ Comunicaciones pertinentes.

Los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante el desarrollo del trabajo son aprobados y supervisados por la Jefatura.

- Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada por la Auditoría Interna: Sobre este tema se encontró que a pesar de que se implementó un sistema automatizado para la documentación de la Auditoría no se observa la existencia de políticas formalmente

documentadas relativas a la codificación y marcas de los papeles de trabajo que aseguren la estandarización y procesamiento de la información.

Se dispone de un archivo permanente actualizado, los procedimientos contemplan la supervisión continua y documentada sobre cada una de las etapas del estudio, sin embargo, se observaron ciertas debilidades en la documentación, que se citan a continuación:

- ✓ La supervisión se puede documentar mediante el uso del sistema GPA, sin embargo, no se observó un cumplimiento continuo con esto.
- ✓ Con respecto a la documentación en el sistema GPA se observó que: dos servicios preventivos de la muestra no fueron documentados en dicho sistema.
- ✓ Dos estudios se encontraban en estado rojo lo que significa que tenían papeles de trabajo en “proceso” o sin terminar.
- ✓ En dos casos de seis no se documentó: la declaración de independencia y el oficio de asignación, en el programa de planificación no se indicó la asignación de recursos, y no se observa la comunicación del inicio del estudio.

Debido a lo anteriormente expuesto se incluirán las respectivas mejoras en el “Plan de mejoras”.

Es importante destacar que existen y se observan medidas establecidas para garantizar que los funcionarios de la Auditoría Interna observen las regulaciones sobre la confidencialidad de los denunciantes y la información a la que tienen acceso durante los estudios que realizan y sobre la custodia de los papeles de trabajo, físicos o digitales.

- Comunicación de resultados de los servicios de Auditoría Interna: En la muestra analizada, los resultados de cada estudio se comunican por los medios idóneos, a los funcionarios con competencia y autoridad para la toma de acciones. Se considera que las comunicaciones son claras, concisas y oportunas y de previo cuando corresponde, se realiza una comunicación verbal cuyas observaciones son contempladas en el informe de auditoría.

- Supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones:
La Auditoría Interna cuenta con un sistema de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás productos resultantes de su gestión, así como de los resultados de las evaluaciones realizadas por otros órganos competentes, y producto de este proceso se presentó un informe anual: AI-S-002-2016 “Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización al 31 de diciembre de 2015”.

3. CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos de la autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna para el periodo 2015 se llega a las siguientes conclusiones:

3.1 *Eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna*

Los resultados obtenidos por la Auditoría Interna en el período 2015 fueron satisfactorios, ya que los servicios de la auditoría promovieron oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de dirección, riesgo y control de las actividades auditadas.

No obstante que los resultados son satisfactorios, debido a la política de mejora continua y acercamiento al Auditado se considera conveniente establecer algunas acciones que continúen fortaleciendo esas políticas:

- ✓ Percepción del Jerarca sobre: “la Administración de la Auditoría Interna”.
- ✓ Percepción de las Instancias Auditadas sobre: “Relación de la AI con el Auditado”, “Personal de la Auditoría Interna” y “Resultados de la Auditoría Interna”
- ✓ Percepción de los Funcionarios de la Auditoría Interna sobre: “Relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y la administración activa”, “Personal de la Auditoría Interna”, “Desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna”, “Administración de la Auditoría Interna” y “Ambiente laboral”.

3.2 Opinión sobre el cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna

De acuerdo con el análisis realizado se comprobó que la Auditoría Interna cumple en un 99% con lo requerido por las “Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”⁶.

⁶ Resolución R-DC-119-2009 (16/12/2009), publicada en La Gaceta N° 28 del 10 de febrero de 2010.