

Instituto Costarricense de Turismo

AI-C-05-2019
Autoevaluación Anual de
la Calidad de la Actividad
de la Auditoría Interna
Año 2018

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



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 <i>Origen del estudio</i>	4
1.2 <i>Objetivo general del estudio</i>	4
1.3 <i>Objetivos específicos</i>	4
1.4 <i>Alcance de la auditoría</i>	5
1.5 <i>Metodología</i>	5
1.6 <i>Limitación</i>	5
1.7 <i>Comunicación verbal de los resultados de la autoevaluación de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna</i>	5
2. RESULTADOS	6
2.1 <i>Conocimiento de la percepción sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Interna</i> ...	6
2.2 <i>Procedimientos generales de verificación</i>	12
3. CONCLUSIÓN	15
3.1 <i>Eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna</i>	16
3.2 <i>Opinión sobre el cumplimiento de las normas para el ejercicio de la Auditoría Interna</i>	16

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 2018 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 100% 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 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-05-2019

“Autoevaluación Anual de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna Año 2018”

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 2018.

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 9:00 a.m. en la Auditoría Interna, se expusieron los resultados, conclusiones y plan de mejoras del presente informe a los funcionarios de la Auditoría Interna.

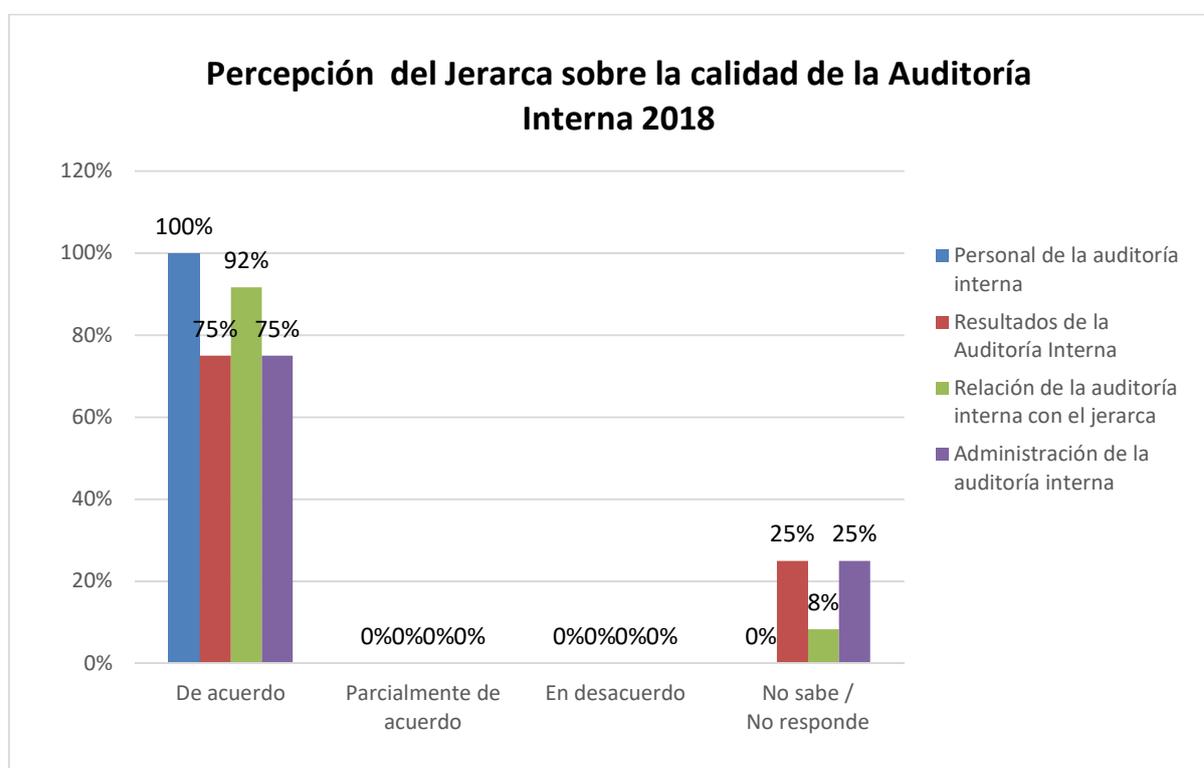
2. RESULTADOS

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, y se obtuvo la respuesta de dos Directores, a continuación, se muestran los resultados de la encuesta:



Observaciones de parte de los encuestados:

Sobre los informes o comunicaciones de los informes: *“Creo que se les debe de prestar mayor tiempo en junta y hacer sesiones de trabajo y analizar caso por caso y no solo darlo por recibido. La lectura y seguimiento por parte de los directores debe de ser mucho más precisa e incluso de ahí plantear desde la junta, líneas para el plan estratégico.”*

Sobre la contribución al mejoramiento del SEVRI: *“Esta herramienta no se es analizada con mayor rigurosidad en junta. Al igual que el informe anual, se debe de presentar a parte, para prestar atención en los riesgos e incluso, los directores debemos aprender a utilizarla para mapear los riesgos a nivel de sector y alinearlos a los institucionales.”*

Sobre la suficiencia de los recursos otorgados a la Auditoría Interna: *“Siempre hay espacio para mejora.”*

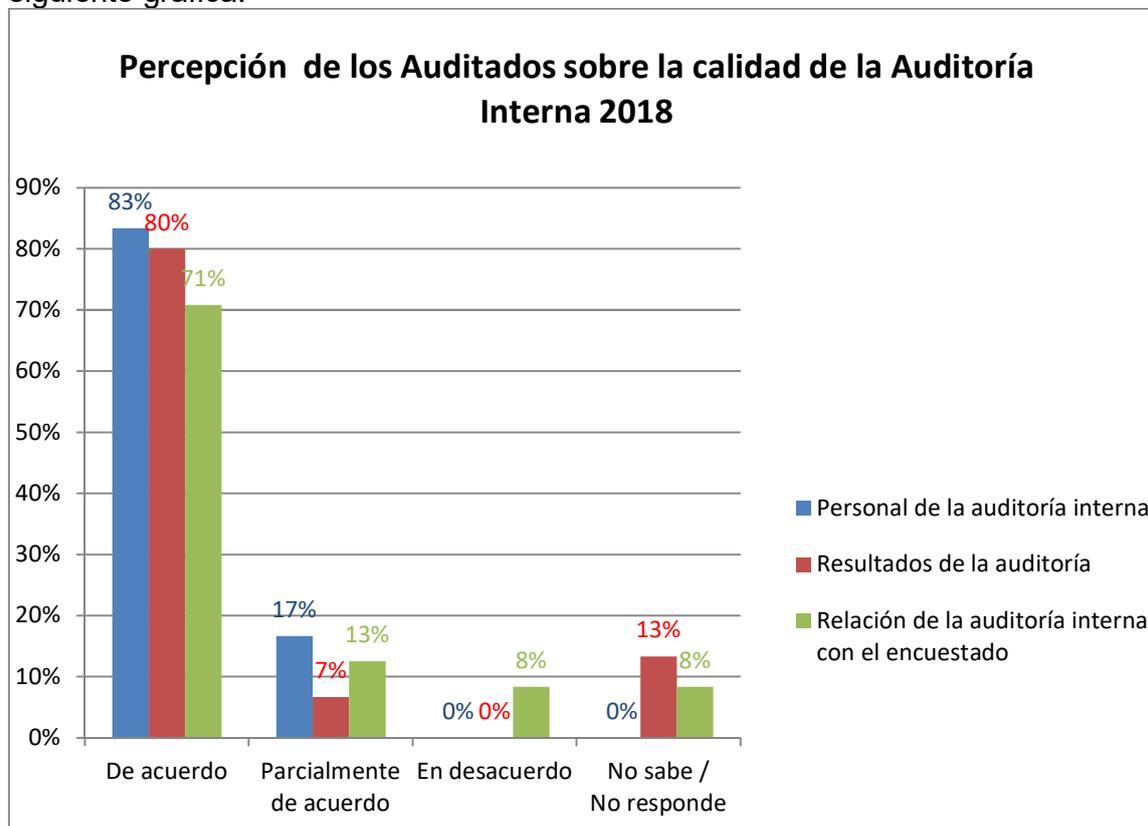
Sobre la productividad acorde con los recursos que le han sido asignados: *“Agradecerle al equipo por su compromiso siempre y el trabajo extraordinario de la dirección.”*

2.1.2 Encuesta a las instancias auditadas

La encuesta se aplicó a 15 instancias auditadas, responsables de las siguientes áreas:

- Planificación
- Gerencia
- Dirección Administrativo Financiero
- Área de Proveduría
- Departamento Recursos Humanos
- Área Recursos Humanos
- Departamento Financiero
- Área de Contabilidad
- Departamento Planeamiento Turístico
- Departamento Desarrollo Turístico
- Área Planeamiento
- Departamento Oficinas Regionales
- Departamento Gestión y Asesoría Turística
- Proyecto Turístico. Golfo Papagayo
- Dirección Planeamiento y Desarrollo Turístico

Se obtuvo respuesta de tres de estas áreas, cuyos resultados se muestran en la siguiente gráfica:



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 recomienda establecer acciones en el Plan de mejoras sobre los siguientes temas (herramienta 10):

- ✓ Oportunidad de los informes.
- ✓ Mejorar la comunicación con el auditado durante el desarrollo de la auditoría.

Observaciones de parte de los encuestados:

Sobre si la auditoría constituyó un efectivo apoyo para el desempeño de la Unidad: *“No podría calificar de apoyo, sino de asesor instruyendo lo que no se hace y debe hacerse, lo se hace y debe corregirse. Pero en el primer grupo suele ser muy escueto en lo que señala. Además, señala riesgos de la Administración por lo que no hace o debe corregir que suenan exagerados al no ir acompañados de una valoración más profunda.”*

Sobre la profundidad de los objetos de estudio: *“Las sugerencias son como indirectas.”*

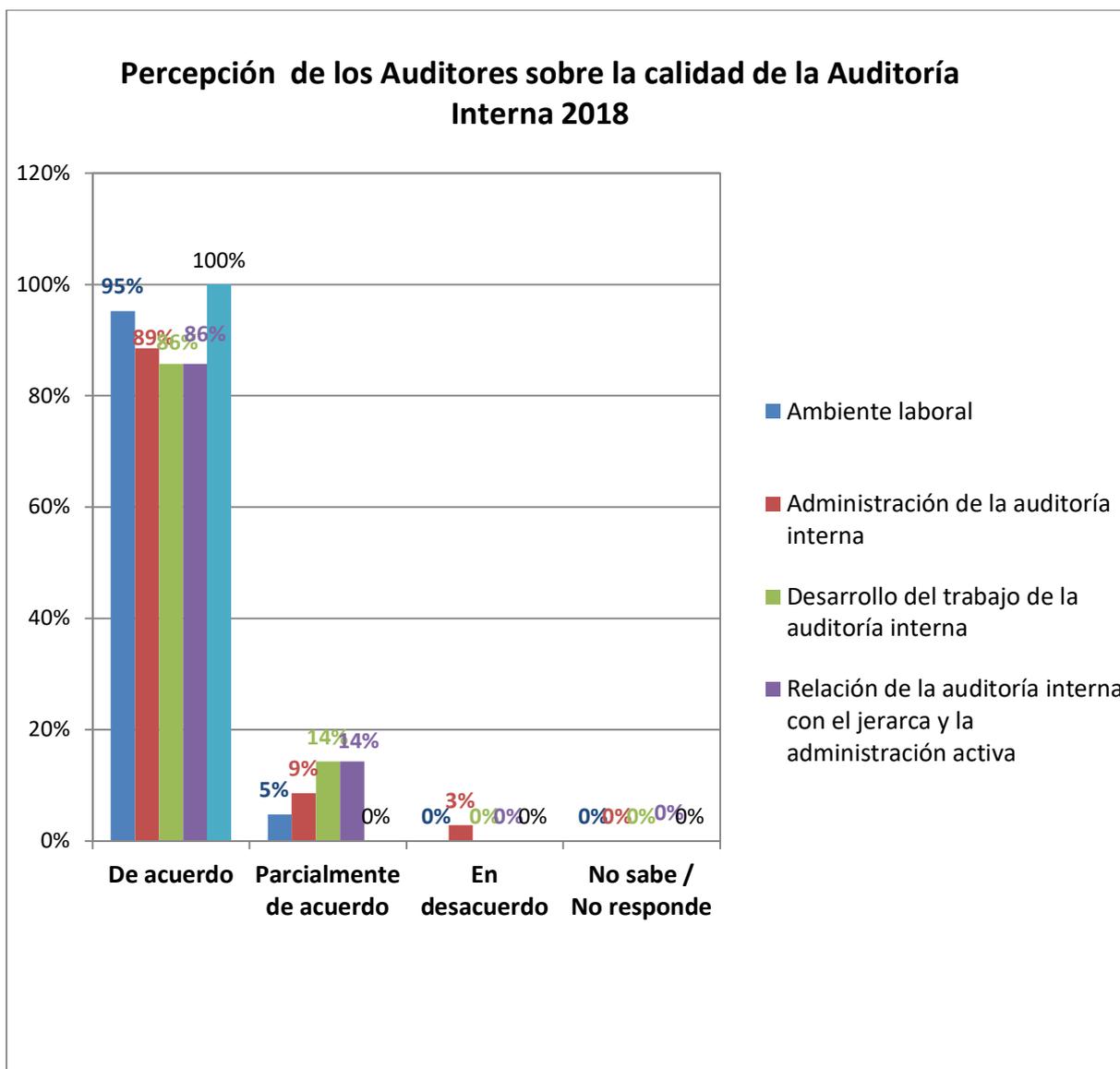
Sobre la comunicación verbal de los resultados de los estudios efectuados: *“Podrían ser más amplios en las convocatorias.”*

Sobre la contribución al mejoramiento de la ética: *“La ética de mi unidad era consolidada desde antes que la AI realizara alguna intervención.”*

Sobre información adicional a la encuesta: *“La mayor parte de estudios, investigaciones y preventivos, son de suma utilidad para mejorar los mecanismos de control, y tener así mejores elementos disponibles para la toma de decisiones estratégicas a nivel institucional. Constituyen un apoyo valioso para la Administración.”*

2.1.3 Encuesta a los funcionarios de la Auditoría Interna.

Se aplicó la encuesta a los siete funcionarios de la Auditoría obteniéndose una respuesta de un 100%. Los resultados de la aplicación de la encuesta se muestran gráficamente a continuación.



Fuente: Auditoría Interna

Observaciones de los encuestados:

Sobre el entendimiento cabal que tiene la auditoría interna sobre el rol de la AI: *“Existen titulares subordinados y colaboradores en algunos departamentos que no conocen la línea de acción de la Auditoría.”*

Sobre el conocimiento de los auditores: *“Me parece que hay confusiones entre auditorías de cumplimiento y auditorías operativas.”*

Sobre el conocimiento adecuado: *“Debe capacitarse a los funcionarios en materias de TI, específicamente con herramientas de extracción y análisis de base de datos para ser efectivos y oportunos en los servicios de auditoría, y así depender menos de la auditora de TI, considerando también que la Institución se encuentra automatizada en varios procesos.”*

Con respecto a la evaluación del desempeño de los auditores: *“Me parece que se podría mejorar, a veces no me queda claro que es lo que se espera, o cual es la expectativa, tal vez ser más específicos con ejemplos y casos tangibles.”*

Con respecto a la obtención de la información de otros funcionarios: *“En algunos casos no, por la falta de competencias y habilidades de funcionarios en temas específicos. Ejemplo: Riesgos, evaluaciones, controles, entre otros.”*

Relacionado con la supervisión se indicó: *“Me parece que se da con frecuencia cambios en los programas específicos y podría ser síntoma de mejoras en la supervisión en la etapa de planificación.”*

Otros comentarios: *“El éxito está garantizado para quien trabaja con esfuerzo y disciplina.”*

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 12 estudios realizados por la Auditoría Interna durante el periodo 2018, de los cuales se observaron las siguientes oportunidades de mejora:

- En el caso de un servicio preventivo se detectó que este no se archivó en el sistema GPA, por lo que no fue posible verificar la supervisión ejercida.
- En dos servicios preventivos no se archivó la versión final del informe enviado a la administración.
- En un preventivo no se hizo uso del machote para la elaboración de los PT de trabajo, por lo que no se documentó conclusión sobre los procedimientos realizados, sin embargo, sí se observó que se redactaron los hallazgos respectivos.

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.
- 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

³ Artículo 5 y 6.

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 2018 el personal de la Auditoría Interna recibió capacitación que le permitió perfeccionar y actualizar sus conocimientos y aptitudes.

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.

- 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.

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, adicionalmente, se observó que actualmente la Auditoría se encuentra realizando un estudio sobre el 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.
- 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.
- 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.
- 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:

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.

- ✓ 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: Se utiliza un sistema de documentación de los servicios de la auditoría interna, llamado GPA que fue actualizado para el periodo 2019. Se dispone de un archivo permanente actualizado, los procedimientos contemplan la supervisión continua y documentada sobre cada una de las etapas del estudio.

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 para el periodo 2018.

3. CONCLUSIÓN

De los resultados obtenidos de la autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna para el periodo 2018 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 2018 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.

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 100% 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.