

---

**AUTOEVALUACIÓN ANUAL DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE  
LA UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA DEL ICD.**

## **1. INTRODUCCIÓN.**

El presente estudio se efectuó con el propósito de atender lo dispuesto en el *“Manual de normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público”*, y de acuerdo con las *“Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público”*, emitidas mediante la Resolución R-CO-33-2008 de la Contraloría General de la República<sup>1</sup>.

### **1.1 Objetivo general.**

Conocer el criterio de los auditados con relación a la actividad que desarrolla esta Auditoría, y de acuerdo a los resultados implementar mejoras.

### **1.2 Alcance del estudio.**

El estudio comprende todo el periodo dos mil doce.

### **1.3 Generalidades.**

Mediante la encuesta que prepara la Contraloría General de la República, se procede a trasladar el formulario a los auditados, cuyo tratamiento es confidencial; la misma se compone de quince preguntas, con la opción de contestar: “DE ACUERDO”, “PARCIALMENTE DE ACUERDO”, “EN DESACUERDO”, “NO SABE/NO RESPONDE”; y una de comentarios para que el encuestado proceda a ampliar comentarios que considere necesario.

El universo auditado de este Instituto corresponde un 75% de los funcionarios y un 86% de los miembros del Consejo Directivo.

Los resultados serán comentados en prosa, y al final de documento se incorporarán los gráficos que detallan las respuestas.

---

<sup>1</sup> Publicado en La Gaceta 147 de 31 de julio de 2008.

---

## 2. RESULTADOS OBTENIDOS.

### 2.1 Encuesta aplicada a las instancias auditadas.

La primera parte de la encuesta consiste en un block de cuatro preguntas que versa sobre la *“relación que existe entre la auditoría interna y el encuestado.”*

1. Se consulta sobre la comunicación fluida y oportuna que existe entre ambas instancias, donde el 41.89% de los funcionarios respondieron “No sabe o no responde”, el 21.62% está parcialmente de acuerdo, el 20.27 % está en desacuerdo y el restante 16.22% de los encuestados dicen estar de acuerdo en que se brinda una comunicación efectiva y positiva en el servicio que brinda la Auditoría Interna.

2. *Si la auditoría interna brinda oportunamente servicios a las Unidades consultantes.* El 52.70% de los funcionarios marcaron la opción “no sabe /no responde”, el 25.68% están parcialmente de acuerdo y existe un 10.81% respondieron estar de acuerdo o en desacuerdo.

3. *Servicios de alta calidad que brinda esta Unidad fiscalizadora* El 50% de los funcionarios respondieron el ítems “no sabe /no responde”, el 21.62% contestaron estar parcialmente de acuerdo y por otra parte el 17.57% está en desacuerdo, en comparación a un 10.81% manifestaron estar de acuerdo.

4. *La auditoría interna constituye un efectivo apoyo al desempeño de las funciones.* Un 41.89% “no sabe o no responde”, el 24.32% contestó estar parcialmente de acuerdo, el 17.57 está de acuerdo y por último el 16.22% está en desacuerdo con ese apoyo para el desempeño de las funciones.

El segundo bloque de preguntas se relacionada con *“personal de la auditoría interna.”*

5. *Se consulta sobre si los funcionarios se conducen con objetividad y profesionalismo en el desarrollo de su gestión.* El 43.24% respondió “no sabe /no responde”, por su parte el 25.68% está parcialmente de acuerdo a la consulta, el 21.62% está de acuerdo y el restante 9.46% está en desacuerdo con lo consultado.

6. *Regulaciones sobre confidencialidad de los denunciantes y el acceso a la información durante el desarrollo de los estudios conforme a la Ley 8202.* Un 62.16% respondieron “no saben o no responden”, el 25.68% está de

## AUDITORIA INTERNA.

### INFORME ESPECIAL AI-009-2012.

acuerdo en esa confidencialidad y el restante 12.16 contesto estar parcialmente de acuerdo a lo consultado.

El tercer bloque lo conforma dos preguntas, se refiere al “alcance del trabajo de la auditoría interna.”.

7. Se consulta si esta Unidad fiscalizadora profundizaba suficientemente en los asuntos objeto de estudio”. El 52.70% indica que “no sabe /no responde”, 24.32% contestó estar parcialmente de acuerdo, por el contrario el 12.16% está en desacuerdo a lo consultado y por último el 10.81% está de acuerdo en el trabajo que se realiza.

8. Si los trabajos que realiza la auditoría “se dirigen a áreas de mayor riesgo”. El 51.35% contestaron “no sabe/no responde”, un 24.32% están parcialmente de acuerdo, un 14.86% consideran que los estudios se dirigen a esas áreas y el restante 9.46 están en desacuerdo a lo consultado.

El cuarto bloque, conformado por cuatro preguntas, que plantean “el desarrollo del trabajo y la comunicación de resultados por parte de la auditoría.”.

9. Se consulta si previo al inicio de un estudio en la unidad, la auditoría interna le notifica oportunamente el propósito y el alcance del estudio a realizar. Sobre este punto un 50.68% contestó “no sabe/no responde”, el 20.55% está de acuerdo a esa comunicación, el 15.07% esta parcialmente de acuerdo y el restante 13.70% está en desacuerdo.

10. *Requerimientos de información y apoyo que la auditoría interna plantea a la unidad para el desarrollo de los estudios y la prestación de otros servicios, los cuáles deben ser razonables en cuanto a forma, condiciones y plazo.* El 47.30% indican “no sabe/no responde”, a la pregunta “por el contrario 22.97% está parcialmente de acuerdo, el 17.57% está de acuerdo y el 12.16% de los funcionarios están en desacuerdo con lo consultado.

11. *Comunicaciones de los resultados de los trabajos que la auditoría interna realiza en su unidad son precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.* El 48.65% respondió el ítems “no sabe/no responde”, el 22.97% está parcialmente de acuerdo, el 14.86% está en desacuerdo con los resultados de los trabajos y por último el 13.51% si comparte la labor que realiza esta Unidad fiscalizadora.

12. *Emisión de los informes de auditoría, se realiza una comunicación verbal de los resultados de los estudios efectuados en su unidad,*

## AUDITORIA INTERNA.

### INFORME ESPECIAL AI-009-2012.

con las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico aplicable. El 52.70% de los funcionarios contestaron que “no sabe/no responden”, a que *previo a la*”, por lo que el 22.97% respondieron estar parcialmente de acuerdo, el 13.51% está de acuerdo y el restante 10.81% está en desacuerdo con lo preguntado.

En el quinto y último bloque, corresponde al “*valor agregado que brinda las actividades de la auditoría interna*”, compuesto por tres preguntas, siendo la primera de ellas la “*contribución que brinda la auditoría interna en el mejoramiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI)*”.

13. Las respuestas fueron el 48.65% contestaron “no sabe/no responden”, el 20.27% está parcialmente de acuerdo, un 18.92% en desacuerdo y por último el 12.16% está de acuerdo en que se da ese valor agregado.

14. *Mejoramiento del sistema de control interno.* El 45.95% respondieron “no sabe/no responde”, el 20.27% está en desacuerdo con lo consultado, 17.57% está parcialmente de acuerdo y el 16.22% está de acuerdo en que si se da esa contribución al control interno.

15. *Contribución que da la auditoría interna en el mejoramiento de los procesos de dirección.* El 41.89% “no sabe/no responde”, el 21.62% está en desacuerdo, el 18.92% está de acuerdo y el restante 17.57% está parcialmente de acuerdo en que se brinda ese valor agregado.

Al analizar esta primera fase del cuestionario, se tiene que el ítem con mayor porcentaje es “*no sabe/no responde*”, donde un alto porcentaje de los funcionarios se limitaron a marcar una casilla sin analizar la pregunta, lo que se denota una falta de voluntad en brindar respuestas objetivas.

Al comparar ese porcentaje de “no sabe/no responde” con años anteriores, los resultados para el 2010 eran de “Bueno o Muy Bueno” relativo a la labor que realiza esta Unidad, no obstante, también se indicó de un porcentaje importante de funcionarios contestaron “no sabe/no responde”.

Por otra parte, para el 2011, la opción “No sabe/ no responde” ocupaba el tercer porcentaje dentro de la encuesta y que muchas de las instancias encuestadas se habían abstenido a responder.

---

## 2.2 Encuestas aplicada a Jerarcas.

Se divide en seis bloques que suman veinte preguntas, aplicada a los siete miembros del Consejo Directivo, faltando un miembro que no envió la encuesta en el tiempo previsto.

El primer bloque se refiere a la *relación de la auditoría interna con los jerarcas*.

1. El 50% de los miembros están de acuerdo en que la *ubicación organizacional de esta Unidad fiscalizadora asegura una comunicación fluida y oportuna con el jerarca*, así como el 33.3% considera que esa comunicación se da parcialmente y por el contrario 16.7% se abstuvieron a responder indicando “no sabe/no responde”.

2. El 50% de los miembros del Consejo Directivo están de acuerdo, el 33.3% contestó “no sabe/no responde” y el restante 16.7% está parcialmente de acuerdo en que la *ubicación orgánica y la estructura de la auditoría interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y que se alcancen sus objetivos*.

3. Otra de las preguntas de este bloque se refiere a la *asistencia oportuna al jerarca, por parte de esta unidad mediante estudios de auditoría, asesorías y advertencias*. Un 50% de los jerarcas están parcialmente de acuerdo, y el resto de los integrantes indicaron en forma general estar de acuerdo en un 16.7%, y el mismo porcentaje en desacuerdo o “No sabe/no responde”.

4. Es similar a la anterior, y corresponde a los *servicios de alta calidad en auditorías, asesorías y advertencias que las unidades fiscalizadoras brindan al jerarca*. El 66.7% están parcialmente de acuerdo y el 33.3% están en desacuerdo los servicios que en que se dan esos servicios.

5. La quinta se refiere a la *contribución de un apoyo efectivo que brinda la auditoría interna al jerarca para el desempeño de las funciones*, el 66.7% están de acuerdo parcialmente y de igual forma el 16.7% indican estar de acuerdo y en desacuerdo.

6, y 7. La penúltima y última pregunta es sobre la *comunicación del plan de trabajo y las consideraciones a las observaciones a éste por parte del jerarca*, así como la emisión de un informe sobre el cumplimiento del plan de trabajo, donde el 66.7% indican estar de acuerdo y de la misma manera el 16.7% indican que “no sabe/no responde” o están en desacuerdo.

## AUDITORIA INTERNA.

### INFORME ESPECIAL AI-009-2012.

El segundo bloque se conforma de tres preguntas y pretende evaluar el personal de la auditoría interna.

8. Se consulta si los *funcionarios de dicha área tienen los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades*, a lo cual el 66.7% opina estar de acuerdo, 16.7% están en desacuerdo y el 16.7% “no saben/no responden”.

9. Otra pregunta corresponde a que si los *funcionarios se conducen con objetividad y profesionalismo en el desarrollo de la gestión*, por lo que los jefes indican estar parcialmente de acuerdo en un 66.7% y un 33.3% están de acuerdo y a la vez la última pregunta de este bloque versa sobre *la observación que tienen los funcionarios de auditoría sobre la confidencialidad de los denunciantes y la información a que se tiene acceso durante los estudios que se realizan*, el 83.3% de los jefes indican estar de acuerdo y el 16.7% consideran estar de acuerdo en dichas regulaciones.

La tercera parte del cuestionario corresponde a *alcance del trabajo de la auditoría*, se conforma por dos preguntas.

10. En la primera se consulta si en *los trabajos que realiza la auditoría se profundizan suficientemente en asuntos objeto de estudio*, a lo que el 50.0% de los jefes están parcialmente de acuerdo, el 33.3 están de acuerdo y el 16.7% contestaron “no sabe/no responde” a que se haga un análisis exhaustivo de la información.

11. El 50% de los jefes consideran que los *estudios se dirigen a las áreas de mayor riesgo* y de igual manera el otro 50% indican que están parcialmente de acuerdo en que están dirigidos a esos espacios.

El cuarto bloque versa sobre *el desarrollo y comunicación de resultados de los estudios de la auditoría*.

12. La pregunta va dirigida a si los *trabajos son precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, completos y oportunos*, el 66.7% contestaron estar parcialmente de acuerdo y el otro 33.3% indican estar en desacuerdo con los resultados de los informes emitidos por esta unidad.

13. El 83.3% de los jefes están de acuerdo y el 16.7% parcialmente de acuerdo en que *los resultados de los servicios de la auditoría interna son comunicados oportunamente a los funcionarios que tengan la competencia y autoridad para la toma de decisiones*.

## AUDITORIA INTERNA.

### INFORME ESPECIAL AI-009-2012.

14. Un 66.7% están de acuerdo, el 16.7% parcialmente de acuerdo y el 16.7% “no sabe/no responde”, sobre la consulta si *cuando se presentan presuntas responsabilidades, se comunican en tiempo y forma, con la oportunidad a la instancia pertinente.*

El penúltimo bloque se refiere a la *Administración de la auditoría interna, se conforma de dos preguntas.*

15. La primera se refiere a si esta *unidad fiscalizadora posee los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros, suficientes y necesarios para cumplir con la gestión asignada*, el 50% de los encuestados están de acuerdo, 33.3% no sabe/no responde y el 16.7% indican que están parcialmente de acuerdo en que la auditoria cuenta con los recursos de conformidad con la Ley de Control Interno.

16. Del mismo modo, el 66.7% de los Miembros del Consejo Directivo indican estar de acuerdo y el 33.3% no sabe/no responde, a la consulta sobre si *la productividad está acorde a los recursos que le han sido asignado a esta Auditoria para ejecutar su gestión.*

El último bloque de la herramienta se consulta sobre el *valor agregado por la actividad de la auditoría.*

17. El 50% de los encuestados indican estar de acuerdo, el 33.3% parcialmente de acuerdo y el 16.7% no sabe/no responde a la *contribución realizada sobre el mejoramiento del Sistema Especifico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).*

18. El 66.7% consideran estar de acuerdo y el 33.3% parcialmente de acuerdo en que se da un *contribución por parte de la auditoria en el mejoramiento del sistema de control interno institucional.*

19. Por último la pregunta sobre la *contribución en el desarrollo en los procesos de dirección institucional*, el 66.7% de los miembros del Consejo consideran estar parcialmente de acuerdo y el 33.3% de acuerdo en que se da ese aporte.

En lo que corresponde a comentarios adicionales no hubo por parte de los jefes. Se observa compatibilidades en las respuestas de “acuerdo” o “parcialmente de acuerdo” por cuanto los porcentajes en las respuestas muestran que la labor que realiza esta unidad es positiva. Por otra parte, las respuestas no

sabe/no responde solamente se refleja en siete preguntas de las veinte solicitadas por la Contraloría General de la República.

### 3. CONCLUSIONES.

De los resultados obtenidos se denota poca o nula comunicación de las jefaturas hacia sus colaboradores, pues no trasladan la información de los estudios, por cuanto todas las respuestas del cuestionario el ítem con mayor porcentaje es “no sabe/no responde”, donde la mayoría de los empleados se abstuvieron en brindar respuestas afines a las funciones que desarrolla esta unidad, mostrando desinterés en contestar el cuestionario por parte de los auditados.

Dentro de la opción de “comentarios adicionales” una cantidad de funcionarios de una Unidad donde todos son profesionales en el área de la Administración y con amplios conocimientos del significado de la auditoría interna en una institución, se limitaron a indicar *“que por las particularidades de la Unidad, no existe o no ha existido necesidad de recurrir a los servicios que brinda la auditoría por esa razón se responde no sabe/no responde”* o que *“las particularidades de la Unidad, no se ha tenido una comunicación directa con los funcionarios a cargo de la auditoría interna por lo que las respuestas las desconoce”*, entre otras respuestas similares emitidas por dichos funcionarios.

Comentarios que reflejan en algunos casos el poco interés en analizar las preguntas y a la vez presentan cierta resistencia a la aplicación de un control interno institucional, por lo que se hace necesario que la administración efectúe una autoevaluación del sistema de control interno institucional.

Respecto a la “Encuesta para el Jerarca” fueron objetivas y con conocimiento de la Ley 8202 que rige el accionar de una auditoría interna, siendo respuestas que se pueden catalogar de positivas para la implementación del control interno en el ICD, máxime que como lo establece el artículo 138 de la Ley General de Control Interno N° 8204, son responsables de establecer, mantener y perfeccionar los sistemas de control interno.

### 4. PLAN DE MEJORA DE ESTA UNIDAD FISCALIZADORA.

La Norma 3.4.4 *Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público*<sup>2</sup>, incorpora el Plan de Mejora para las auditorías internas, como una herramienta o modelo para

<sup>2</sup> Publicada mediante Resolución DC-119-2009 del 16 de diciembre del 2009.

## **AUDITORIA INTERNA.**

### **INFORME ESPECIAL AI-009-2012.**

que cada unidad fiscalizadora, emprenda acciones concretas para fortalecer la actividad de las mismas, con indicación de plazos, recursos y responsables de su ejecución y seguimiento, y el mismo deberá hacerse de conocimiento del máximo jerarca y a los funcionarios de la auditoría interna.

Ante los resultados obtenidos en los cuestionarios y en vista de que la encuesta se aplicó al 75% de los funcionarios de éste Instituto, esta auditoría procederá a difundir charlas como la realizada este año, donde participaron funcionarios internos, así como invitados de otras entidades públicas para concientizar la importancia de conocer sobre control interno.

## **5. RECOMENDACIÓN**

### **AI CONSEJO DIRECTIVO.**

Solicitar a la Dirección General efectuar una autoevaluación del sistema de control interno con el propósito de conocer la motivación y el empeño de los funcionarios en lo que se refiere a riesgo, control y gestión del ICD.