

***Informe Final***

<b><i>Informe No.:</i></b>	AI-154-2022	<b><i>Fecha:</i></b>	21-07-2022
<b><i>Detalle:</i></b>	Autoevaluación Anual de la Calidad de la Actividad de la Auditoría Interna		
<b><i>Dirigido a:</i></b>	Auditoria Interna		
<b><i>Período auditado:</i></b>	Periodos 2021		

<b><i>Junta Directiva</i></b>		<b><i>Formato</i></b>	<b><i>Administración</i></b>		<b><i>Formato</i></b>
Junta Directiva	Copia	Digital			

<b>INDICE</b>	<b>Página</b>
<b>I. INTRODUCCION</b>	
1.1 Origen	3
1.2 Objetivos	3
1.3 Alcance	3
1.4 Limitaciones	3
1.5 Metodología	4
<b>II. RESULTADOS</b>	
2.1 Normas sobre atributos	5
2.2 Normas sobre Administración	9
2.3 Normas Valor Agregado	11
2.4 Calificación de Cumplimiento Normativo	19
2.5 Percepción sobre la Calidad de la actividad de la Auditoría Interna	20
<b>III. CONCLUSIONES</b>	28
<b>IV. RECOMENDACIONES</b>	30
<b>V. ANEXO No.1</b>	31

## **I- INTRODUCCIÓN**

### **1.1 ORIGEN**

El estudio tiene su origen en las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público* y en el apartado 1.3 y el Transitorio I de las *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público -R-DC-119-2009-*, y se emite con base en Directriz R-CO-33-2008 del 11 de julio de 2008<sup>1</sup>, referente a la Autoevaluación Anual y la Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas del Sector Público.

Asimismo, se consideró lo establecido en la circular del órgano contralor DFOE-ST-124 del 31 de julio de 2008, en relación con las Herramientas para la Autoevaluación Anual y Evaluación Externa de Calidad de las Auditorías Internas y su respectiva actualización al 2015.

### **1.2 OBJETIVOS**

- a) Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Interna.
- b) Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna.
- c) Brindar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna en el Sector Público.

### **1.3 ALCANCE**

La autoevaluación se enfocó en obtener y verificar información relacionada con la calidad de la actividad de Auditoría Interna. Además, se cubrieron los contenidos referentes a procedimientos de verificación de atributos del personal de la Auditoría Interna. Por otra parte, se evaluó la percepción del Jerarca, áreas auditadas y del personal de auditoría.

Se abarcó el período comprendido del 1° de enero al 31 de diciembre de 2021, y se desarrolló con sujeción a las *“Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público”* (R-DC-119-2009), a las *“Normas generales de auditoría para el sector público”* (R-DC-64-2014) y a las *“Directrices para la autoevaluación anual y evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público”* (D-2-2008-CO-DFOE), emitidas por la Contraloría General de la República.

### **1.4 LIMITACIONES**

No se presentaron limitaciones durante el estudio.

---

<sup>1</sup> Emitida por la Contraloría General de la República.

## 1.5 METODOLOGÍA

Para llevar a cabo la *Autoevaluación Anual de calidad de la actividad de Auditoría Interna del período 2021*, se utilizaron los siguientes insumos:

**a) “Directrices y herramientas para la evaluación de calidad de las auditorías internas del Sector Público”, emitidas por la Contraloría General de la República:**

- Herramienta No 1 Programa de trabajo para la autoevaluación anual de calidad de la actividad de auditoría interna
- Herramienta No 2 Encuesta para el jerarca
- Herramienta No 3 Encuesta para las instancias auditadas.
- Herramienta No 4 Encuesta para el personal de la Auditoría Interna
- Herramienta No 5 Procedimientos de verificación de los atributos de la Auditoría Interna y su personal.
- Herramienta No 6 Procedimientos de verificación de calidad relativos a la administración de la actividad de auditoría interna.
- Herramienta No 7 Procedimientos de verificación de calidad relativos al valor agregado de la actividad de auditoría interna.
- Herramienta No 8 Resumen de la evaluación del cumplimiento de las normas.
- Herramienta No 9 Informe sobre la evaluación de calidad de la actividad de Auditoría Interna.
- Herramienta No 10 Plan de mejora.

**b) Normativa:**

- ✓ Ley General de Control Interno 8292.
- ✓ Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- ✓ Normas Generales de Auditoría para el Sector público.
- ✓ Lineamientos sobre gestiones que involucran a la Auditoría Interna presentadas a la Contraloría General de la República R-DC-83-2018.
- ✓ Directrices generales sobre principios y enunciados éticos de la Contraloría General de la República.
- ✓ Lineamientos Generales para el análisis de presuntos hechos irregulares R-DC-102 2019.
- ✓ Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna.
- ✓ Código de Ética de la Auditoría Interna del INFOCOOP.

## **II- RESULTADOS**

### **2.1 NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**

#### **2.1.1 HERRAMIENTAS APLICADAS PARA VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO**

Para determinar el cumplimiento de las normas sobre atributos se aplicaron las herramientas 05-1 y 05-2; ambas establecidas por la Contraloría General de la República en su normativa para la aplicación de Autoevaluaciones anuales de la calidad de los servicios que brindan las Auditorías Internas. Producto de dichas herramientas se determinó lo siguiente:

- La Auditoría Interna **generalmente cumplió** con las siguientes normas:

***Sección 1.1 - “Propósito, autoridad y responsabilidad”:***

- 1.1.1 - “Marco técnico fundamental.”*
- 1.1.2 - “Reglamento de organización y funcionamiento...”*
- 1.1.3 - “Independencia funcional y de criterio.”*
- 1.1.4 - “Servicios de la Auditoría Interna.”*

***Sección 1.2 - “Pericia y debido cuidado profesional”.***

- 105 “Competencia y pericia profesional”*
- 106 “Debido cuidado profesional.”*

- 1.3.1 - “Evaluaciones de calidad”.*
- 1.3.2- “Contenido de las evaluaciones internas.”*
- 210- “Calidad en la Auditoría.”*

- La Auditoría Interna **cumplió parcialmente** con las siguientes normas:

***Sección 1.2 - “Pericia y debido cuidado profesional”.***

- 107 “Educación profesional continua.”*

***Sección 1.3 - “Aseguramiento de la Calidad.***

- 1.3.3 “Utilización de “realizado de acuerdo con la normativa.”*

#### **2.1.2 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**

Se aplicó la herramienta N°5 referida al cumplimiento de Normas sobre atributos para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. Los resultados respecto del período 2021 se presentan a continuación:

##### **A. NORMA “1.1 PROPÓSITO, AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD”**

Con base en los procedimientos de verificación de la calidad de la actividad de auditoría interna en el período 2021, se determinaron las siguientes situaciones:

- La Auditoría Interna es un órgano asesor de alto nivel, que depende orgánicamente de la Junta Directiva del INFOCOOP.
- En función de sus competencias y en cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, evalúa las áreas sustantivas y administrativas del Instituto con base en su Plan de Trabajo Anual y atiende los

requerimientos del jerarca. En el período 2021, en dicho plan se tomaron en cuenta las solicitudes de ese órgano colegiado.

- La estructura, propósito, autoridad y responsabilidad de la actividad de la Auditoría Interna está definida en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del INFOCOOP, que fue aprobado por la Junta Directiva del INFOCOOP, en sesión 4159 del 20 octubre de 2020 y por la Contraloría General de la República en oficio N.º 19680 (DFOE-PG-0635) del 11 de diciembre 2020, su publicación fue mediante Gaceta 45 del 5 de marzo 2021, y se dio a conocer a todos los funcionarios de INFOCOOP mediante oficio AI 77-2021 del 10 de marzo 2021.

#### **B. NORMA 1.1.3 - “INDEPENDENCIA FUNCIONAL Y DE CRITERIO”**

Respecto a este tema es importante indicar que el apartado 01 de la Norma 102, de las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público - “De Impedimentos a la independencia y objetividad”*, establece lo siguiente:

***“La organización de auditoría debe establecer políticas y procedimientos que permitan prevenir y detectar situaciones internas o externas que comprometan la independencia y la objetividad del personal que realiza el proceso de auditoría en el sector público”.***

Para cumplir con lo señalado en la Norma 102, el equipo de trabajo de la Auditoría Interna cuenta con normativa específica para desarrollar sus funciones:

- Directrices generales sobre principios y enunciados éticos a observar por parte de los jefes, titulares subordinados, funcionarios de la Contraloría General de la República, Auditorías Internas y servidores públicos en general. Directriz D-2-2004.
- Código de Ética profesional de la Auditoría Interna, publicado en Gaceta 100 del 25 de mayo de 2011. Actualizado en el 2022, aprobado por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo JD 118-2022 de la sesión No.4231 del 05-07-2022. A la fecha de este informe, se encuentra pendiente su publicación en La Gaceta
- Procedimiento de abstenciones para los funcionarios de la Auditoría Interna, publicado en La Gaceta 100 del 25 de mayo de 2015. Actualizado en el 2022, aprobado por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo JD 121-2022 de la sesión No.4231 del 05-07-2022. A la fecha de este informe, se encuentra pendiente su publicación en La Gaceta
- Manual de procedimientos con más de 20 procedimientos operativos de la actividad de la auditoría interna que se han venido actualizando desde el periodo 2020.
- Boleta de Declaraciones Juradas sobre impedimentos o no para realizar estudios de auditoría, que se documenta en cada proyecto.

#### **C. NORMA 1.2 - “PERICIA Y DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL”**

En aplicación de los procedimientos para verificar la pericia y el debido cuidado profesional en el período 2021, se corroboró que el equipo de Auditoría Interna cuenta con un grado razonable de conocimientos y experiencia profesional para la prestación de los servicios, pues no tuvieron limitaciones relacionadas con sus competencias para desempeñarse con eficiencia.

Adicionalmente, se constató lo siguiente:

- Para el periodo 2021 la Auditoría Interna estaba integrada por nueve profesionales, con formación académica en diferentes especialidades: Administración de Empresas, Contaduría Pública e Ingeniería en Sistemas.
- En promedio cuentan con 10 o más años de experiencia en labores de auditoría.
- En cuanto a la Educación Profesional Continua, se observó que el personal se capacitó en temas relacionados con:
  - Congreso Latinoamericano de Prevención de Fraude Organizacional. (CLAPFO 2021)
  - Sistema integrado de compras públicas (SICOP)
  - Taller de Capacitación sobre fundamentos de Investigación Preliminar, Relación de Hechos y Denuncia Penal”
  - II Congreso Internacional y VIII Congreso Nacional en Administración de Oficinas: Innovación tecnológica en la gestión administrativa con responsabilidad Social
  - XXII Congreso Nacional de Auditoría Interna
  - V Congreso sobre el Régimen Jurídica de la Hacienda Pública
  - Metodologías Ágiles
  - 8° Congreso Internacional de CIRIEC. Cooperativismo, Economía Social, Economía Pública y Objetivos de Desarrollo Sostenible.
  - IV.2021 Webinar para el mejoramiento del ejercicio de la función de la Auditoría Interna
  - XXII Conferencia Regional de la ACI

La Auditoria Interna destinó un total de 90 días para capacitación en el 2021, un 60,5% de las actividades planteadas se cumplió, esto obedece entre otras situaciones a movimientos de personal y cambios en el plan de trabajo.

Cabe mencionar que, como acción de mejora, originada de la autoevaluación anual de calidad del 2020, a mediados del 2021 se equilibró el plan de capacitación para que cada funcionario de la auditoria tome tres capacitaciones al año (una por cuatrimestre) sobre temas que requiera mejorar o conocer y de esta forma tener un porcentaje de cumplimiento mayor y más acorde a funciones y tiempo.

- El Manual de Puestos del INFOCOOP define las funciones de cada uno de los perfiles profesionales; sin embargo, como deficiencia en este apartado se menciona la situación del puesto del Auditor Supervisor; ya que su perfil es muy similar el de un auditor asistente, no obstante, en la práctica tiene funciones administrativas adicionales y su remuneración salarial posee la misma base que un subalterno.

Al respecto, el artículo 45 del Reglamento de Administración de Personal del INFOCOOP, señala:

*“Con el objeto de mantener al día la clasificación de puestos, la oficina de personal realizará estudios de los puestos clasificados para determinar:*

- a) Si sus tareas y responsabilidades han cambiado sustancial y permanentemente; en cuyo caso procede la reasignación.*
- b) Si la clasificación inicial es inadecuada; en cuyo evento deberían ser reclasificados.*
- c) Si procede efectuar revaloración o cualquier otro acto que cumpla los propósitos de mantener actualizada la clasificación y valoración de puestos”.*

**D. NORMA 1.3 - “ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD”**

De conformidad con los procedimientos para verificar el programa de aseguramiento de la calidad en el 2021, se determinaron las siguientes situaciones:

- Se han realizado doce *Autoevaluaciones anuales de calidad de la actividad de Auditoría Interna*, de conformidad con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República. Los informes fueron remitidos en su oportunidad a la Junta Directiva.
- Durante el periodo 2020-2021 se efectuó el convenio interinstitucional entre las auditorías internas del INFOCOOP-CONAVI-COSEVI en el cual se realizó una validación externa de la autoevaluación del periodo 2019, cuyo validador independiente para nuestro caso fue la Auditoría Interna del COSEVI.
- Desde el año 2015 se realiza formalmente estudios de seguimiento sobre la implementación que ejecuta la administración activa de las recomendaciones emitidas por por la Auditoría Interna y por Auditores Externos, y en el seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República.

Sobre este tema se considera como oportunidad de mejora establecer los plazos de atención por parte de la Administración desde la emisión del informe final, que permita llevar un detalle más oportuno, considerando que el proceso se lleva de forma manual.

- En relación con el contenido y cumplimiento de las actividades de aseguramiento de la calidad de la actividad de auditoría interna, se realizan las siguientes actividades anualmente:
  - Los estudios de auditoría se trabajan con una “*Guía para el desarrollo de estudios de auditoría*”.
  - Se trabaja con el sistema informático, que permite contabilizar tiempos e incorporar los estudios realizados. Para el periodo 2021 y a la fecha se utiliza el sistema AUDINET, no obstante, debido a la obsolescencia de este, a finales del 2021 e inicios del 2022 se ha estado trabajando en la adquisición de un nuevo sistema de auditoría para el cual se realizó un estudio de mercado determinándose que se requería una Licitación Abreviada que a la fecha de este informe está en proceso.
  - Se cuenta con apoyo para los servicios de auditoría.
  - Se actualizan reglamentos y procedimientos internos.
  - Se controla el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual.
- Con respecto a la *Utilización de “realizado de acuerdo con la normativa.”* Los trabajos cumplen con la normativa establecida y en cada informe se indica el marco de referencia las normas aplicadas, no obstante, no se estaba incorporando en el informe la leyenda de cumplimiento. Cabe indicar que el 19 de mayo de 2022 mediante el oficio AI 104-2022, se giró la instrucción al personal de auditoría para su incorporación, por este motivo no se refleja dentro del plan de acción del periodo 2021.

## **2.2 NORMAS SOBRE ADMINISTRACIÓN**

### **2.2.1 HERRAMIENTAS APLICADAS PARA VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO**

Para identificar el desempeño del recurso humano de la Auditoría Interna en el cumplimiento de las Normas sobre Administración se aplicó las Herramienta 6-1 y 6-2, cuyos resultados se muestran a continuación:

- La Auditoría Interna generalmente cumplió con las siguientes normas:

#### **2.1- Administración.**

201- “Administración de la auditoría.”

202- “Actividades del proceso de auditoría.”

#### **2.2- Planificación**

2.2.1- “Planificación estratégica.”

2.2.2- “Plan de trabajo anual.”

203- “Planificación.”

2.2.3- *Comunicación del plan de trabajo anual y sus modificaciones*

#### **2.4- Administración de recursos.**

### **2.2.2 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE ATRIBUTOS**

#### **A. NORMA “2.1 ADMINISTRACIÓN”:**

En aplicación de los procedimientos para evaluar la administración de la actividad de auditoría interna en el período 2021, se verificó si la Auditoría Interna posee los recursos materiales, tecnológicos, de transporte y otros necesarios y suficientes para cumplir con su gestión; esto con el fin de que sus labores se desempeñen de forma más eficiente y eficaz conforme lo previsto en el artículo 27 de la Ley General de Control Interno 8292 – “De la Asignación de recursos”, que establece:

*“El jerarca de los entes y órganos sujetos a esta Ley deberá asignar los recursos humanos, materiales, tecnológicos, de transporte y otros necesarios y suficientes para que la auditoría interna pueda cumplir su gestión”.*

Al respecto, se constató lo siguiente:

- Mediante oficio AI 302-2020, del 9 de noviembre del 2020, se comunicó a la Junta Directiva el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna del período 2021, el cual incluye todos los servicios preventivos y de auditoría que la unidad planea ejecutar durante el período, así como las labores permanentes, tales como: planificación, evaluación de calidad, autoevaluación de control interno, etc.

La Auditoría dentro de sus labores siempre incorpora en dicho plan el tiempo pertinente para la atención de solicitudes y elaboración de documentos que requiere el jerarca para su debida asesoría y conocimiento.

Este Plan Anual se dio por conocido por parte del Jerarca en la sesión 4164 del 17 de noviembre del 2020 y se incorporó en el Sistema de Planes de Trabajo de las Auditorías Internas (PAI), de la Contraloría General de la República.

Tanto las modificaciones como liquidaciones del plan fueron debidamente comunicadas y presentadas ante la Junta Directiva:

- Oficio ai.225-21 Liquidación y Evaluación del cumplimiento del Plan Trabajo anual, al 30-06-2021
- Oficio ai.207-21 Modificaciones al plan de trabajo Auditoría Interna
- Oficio ai.036-22 Informe Liquidación y Evaluación del cumplimiento del Plan Trabajo Anual AI 2021, al 31 de diciembre.

**B. NORMA 2.2 “PLANIFICACIÓN”**

En la aplicación de procedimientos para verificar la planificación de la actividad de Auditoría Interna en el período 2021, se constató lo siguiente:

- La actividad de la Auditoría Interna cuenta con un Plan Estratégico que cubre el quinquenio 2020-2024, el cual fue remitido a la Junta Directiva mediante oficio AI 337-2019 del día 18 de diciembre de 2019 y esta lo da por conocido en el acta de la Sesión 4118 del 14 de enero, 2020.
- El Plan Anual Operativo de la Auditoría Interna para el periodo 2021 fue remitido a la Junta Directiva mediante oficio AI 244-2020 del 7 de setiembre del 2020.

En este se incluyeron todos los servicios preventivos y de auditoría que se planeó ejecutar durante el período, así como las labores permanentes. Además, se contemplan los riesgos presentes en el entorno a las labores que se ejecutan en el instituto y su relación con los objetivos.

- Con respecto al procedimiento tanto del Plan Estratégico como del Plan Anual se encuentran en el “Manual de Procedimientos AI -2020” específicamente en las páginas 84 a la 95 y de la 95 a la 117.
- Se cuenta con un universo auditable actualizado que se realiza mediante una metodología basada en riesgos cualitativos. Dicha información se ubica en una base de datos electrónica de la Auditoría Interna denominada “Carpeta compartida”.

**C. NORMA “2.5- POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS”.**

En relación con esta norma, la Auditoría Interna cuenta con procedimientos para orientar la actividad de auditoría interna con base en las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*.

Según lo establecido en las *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*, se cuenta con los siguientes instrumentos:

➤ **Reglamentos:**

1. Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna del INFOCOOP.
2. Reglamento para tramitar denuncias en la Auditoría Interna del INFOCOOP – 2017.
3. Reglamento Concurso Público selección y nombramiento AI Gaceta 168 de 2005. Cabe mencionar que este reglamento está pendiente de actualizar con la directriz CGR-R-DC- 83-2018
4. Reglamento cierre y apertura de Libros ante Auditoría Interna – 2015
5. Reglamento de Teletrabajo del INFOCOOP. Gaceta 114 - Alcance 97 y una modificación
6. Código de Ética, Gaceta 100 del 25-05-2011, actualizado en el 2022, aprobado por la Junta Directiva el 5 de julio del presente, pendiente su publicación en la Gaceta.

➤ **Procedimientos:**

7. Procedimientos actualizados en el 2020: En el año 2020 se actualizó el “Manual de Procedimientos Administrativos de la Auditoría Interna del INFOCOOP”, en dicho documento se incluyen los siguientes procedimientos:

- Teletrabajo de la Auditoría Interna
- Redacción, registro y trámite de los Informes de Auditoría
- Respaldo de la Información de la Auditoría
- Autoevaluación de la Calidad
- Administración del Archivo Permanente Digital y Físico
- Elaboración y actualización del Plan Estratégico
- Elaboración del Plan Anual Operativo y Presupuesto
- Elaboración del Plan Anual de Trabajo
- Ejecución Auditoría Financiera
- Ejecución Auditoría Operativa
- Guía técnica sobre el servicio de Advertencia
- Legalización de Libros-Apertura
- Legalización de Libros-Cierre
- Supervisión del Trabajo de los Auditores
- Seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna y externa
- Actualización Manual de procedimientos
- Ejecución Auditorías Especiales

8. Adicionalmente encontraran el procedimiento para la valoración de riesgos y el del Universo auditable también actualizados en diciembre 2020.

9. Procedimiento de Abstenciones y recusaciones para los funcionarios de la AI: la última versión vigente es del 2011 con su respectiva publicación en la gaceta, aprobado por parte de la Junta Directiva mediante acuerdo JD 121-2022 de la sesión No.4231 del 05-07-2022. A la fecha de este informe, se encuentra pendiente su publicación en La Gaceta

10. Se incluyen también los procedimientos cuyas versiones son de años anteriores 2012 y 2016 principalmente, que están vigentes y pendientes de actualizar.

➤ **Lineamiento:**

11. Lineamientos para el análisis de denuncias de presuntos hechos irregulares presentadas a la auditoría interna del INFOCOOP. Elaborados en el 2022

➤ **Guía de trabajo:**

12. Guía general para desarrollar estudios de auditoría, del 2020.

## **2.3 NORMAS VALOR AGREGADO**

### **2.3.1 HERRAMIENTAS APLICADAS PARA VERIFICAR SU CUMPLIMIENTO**

Para identificar el desempeño del recurso humano de la Auditoría Interna en el cumplimiento de las **Normas de valor agregado**, se aplicaron las Herramientas 7-1 y 7-2. Los resultados se muestran a continuación.

- La Auditoría Interna generalmente cumplió con las siguientes normas:

- 2.3- *Naturaleza del trabajo*
  - 2.3.1- *Riesgo*
  - 2.3.2- *Control*
  - 2.3.3 *Dirección*
- 2.6- *Informes de desempeño*
- 2.7- *Planificación puntual*
- 2.8- *Ejecución del trabajo*
- 2.9- *Supervisión*
- 2.10- *Comunicación de resultados*
- 2.11- *Seguimiento de acciones sobre resultados*
  - 2.11.1 *Programación del seguimiento*
  - 2.11.2 *Ejecución del seguimiento*

- La Auditoría Interna **cumplió parcialmente** con las siguientes normas:

- 2.11- *Seguimiento de acciones sobre resultados*  
206 *seguimiento*

### **2.3.2 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS SOBRE NORMAS DE VALOR AGREGADO**

#### **A. SERVICIOS DE AUDITORÍA:**

Los servicios de auditoría se brindaron conforme lo dispuesto en la *Ley General de Control Interno 8292* y en las *Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*:

- Mediante cédula de análisis de servicios de auditoría del periodo 2021 se evaluaron actividades sustantivas de las Áreas Técnicas, Administrativas y de Seguimientos, con base en lo que señala para la Auditoría Interna el artículo 175 de la Ley de Asociaciones Cooperativas y Creación del INFOCOOP:

*“Ejercer vigilancia y fiscalización constante sobre la marcha administrativa y financiera del INFOCOOP”.*

- Con base en la liquidación del Plan de Trabajo de la Auditoría Interna, se observó el desglose de tiempos de la siguiente manera:

<b>ACTIVIDADES DE LA AUDITORIA INTERNA</b>	<b>DIAS UTILIZADOS</b>	<b>% DEL TOTAL DE DÍAS</b>
<b>Gerenciamiento de la Auditoría Interna</b>	<b>110</b>	<b>5.01%</b>
<b>Servicios de auditoria:</b>	<b>1.215</b>	<b>55.30%</b>
Incluye diferentes tipos de auditorías		
<b>Servicios preventivos:</b>	<b>109</b>	<b>4.96%</b>
Incluye asesorías, advertencias y autorización de libros		

<b>Labores de apoyo a los servicios de fiscalización</b>	<b>102.5</b>	<b>4.67%</b>
--	--------------	--------------

<b>Administración de la Auditoría Interna:</b>	<b>660.5</b>	<b>30.06%</b>
--	--------------	---------------

<b>SUB-TOTAL</b>	<b>1.426</b>	<b>69.93%</b>
------------------	--------------	---------------

**Asistencia en Gestión Administrativa**

Plan de Capacitación y actualización profesional

Planificación de la Auditoría Interna	<b>660.5</b>	<b>30.06%</b>
---------------------------------------	--------------	---------------

Aseguramiento de la Calidad

 Asuntos propios de la Auditoría  
 (Planificación, PAO, Presupuesto, Capacitación,  
 Vacaciones)

<b>DÍAS TOTALES</b>	<b>2.197</b>	<b>100%</b>
---------------------	--------------	-------------

- Los servicios de auditoría brindados incluyeron auditorías de diferentes tipos: financieras, operativas, legalización de libros y de carácter especial, lo cual se constató mediante cédula de análisis de servicios de auditoría.
- Los servicios de auditoría también se relacionan con labores de apoyo; entre otras, en el período evaluado se citan las siguientes:
  - Labores asistenciales en gestión administrativa.
  - Análisis de correspondencia y documentos.
  - Actualización de reglamentos internos.
  - Registro y control de documentos.
  - Registro y control de informes sobre Participaciones Asociativas.

**B. SERVICIOS PREVENTIVOS:**

- Los servicios preventivos incluyeron **asesorías, advertencias y autorización de libros**. Mediante el *Control del Plan de Trabajo Anual de 2021* se constató que se destinaron 109 días, que representan un 4.96% del tiempo real.

El artículo 22.- Competencias, inciso e) de la Ley General de Control Interno establece:

*“Le compete a la Auditoría:*

*e) Autorizar, mediante razón de apertura, los libros de contabilidad y de actas que deban llevar los órganos sujetos a su competencia institucional y otros libros que, a criterio del auditor interno, sean necesarios para el fortalecimiento del sistema de control interno”.*

Con el fin de cumplir con esa disposición, se encuentra vigente el *“Reglamento sobre trámites de apertura y cierre de libros ante la auditoría interna del INFOCOOP”*, ampliado en el 2015 y publicado integralmente en La Gaceta 183 del 21 de setiembre de 2015. Dicha herramienta coadyuva en la evaluación del control interno, dentro de los servicios preventivos de Legalización de Libros que competen a la Auditoría Interna.

- En el Plan de Trabajo Anual se consideran los servicios preventivos por requerimientos, lo cual depende de las siguientes instancias: Jerarca, Dirección Ejecutiva, Gerencias, Contraloría General de la República, o criterio profesional del Auditor Interno.

Dichos requerimientos son atendidos conforme lo dispone el artículo 25, inciso d) del Reglamento Interno de la Junta Directiva y de acuerdo con el artículo 22 inciso d) de la Ley General de Control Interno 8292, que cita:

*“Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento”.*

Se constató que durante el período evaluado se participó activamente en Sesiones de la Junta Directiva.

### **C. NORMA 2.3 “NATURALEZA DEL TRABAJO.”**

Con base en la cédula de análisis del listado de servicios de auditoría y con la muestra de estudios de auditoría analizada, se constató lo siguiente:

#### **➤ Norma “2.3.1 de Riesgo”**

El Auditor Interno y el equipo de Auditoría Interna evalúan los riesgos significativos de la actividad a revisar, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios por los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene en un nivel aceptable:

- a) En el Plan de Trabajo Anual se consignan los estudios que se realizarán en el período, con base en la matriz de riesgos que se encuentra categorizada por cada área de la institución. Por medio de esa matriz se valoran los principales objetivos de las áreas con el fin de analizar el impacto potencial del riesgo y de esta manera se consideran las áreas a evaluar por tipos de riesgos.
- b) Mediante la muestra de los papeles de trabajo se observó que existe una matriz de riesgos del estudio a evaluar, en la cual se analizan los factores de éxito, indicadores vinculados, descripción del riesgo, magnitud del impacto, y probabilidad de ocurrencia, con el fin de analizar los riesgos potenciales y su impacto.

#### **➤ Normas “2.3.2 de Control”**

- a) La Auditoría Interna ha fiscalizado la eficacia, eficiencia, economía y legalidad de los controles establecidos por la administración activa.
- b) Mediante una muestra de los expedientes de papeles de trabajo de cuatro estudios de auditoría ejecutados en el 2021, se constató que los objetivos que se proponen en el informe final son congruentes con los objetivos y metas del Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna y de la institución.
- c) Los papeles de trabajo de los estudios de auditoría utilizan la Cédula de análisis preliminar, donde indican la normativa y otros criterios para determinar si los objetivos y metas de la administración se cumplieron.

- d) Mediante la *Cédula de Definición de Objetivos* y otra *Cédula de Validación de Objetivos*, se documentó en los papeles de trabajo la congruencia de los objetivos que se propone analizar con las metas del área auditada.
- e) Se constató que los estudios realizados en el 2021 se encuentran archivados en forma digital, con sus respectivos Papeles de Trabajo integrados al Sistema informático Audinet.

➤ **La Norma de Dirección 2.3.3**

Esta norma señala: *El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben evaluar y promover mejoras a los procesos de dirección, para lo cual, al menos, debe contemplar el diseño, la implantación y la eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética, y el apoyo de las tecnologías de información a los objetivos organizacionales.*

Al respecto, se constató lo siguiente:

Para el 2021 el enfoque del plan de trabajo se centró en las áreas sustantivas, sin embargo, se realizó un estudio de Diagnóstico: Estudio de las Relaciones Estratégicas INFOCOOP con Gobierno, el último estudio de Evaluación de la ética institucional se realizó en noviembre del 2020 y se comunicó mediante oficio AI-326-2020. El plan del 2022 si tiene más proyectos de dirección, no obstante, las recomendaciones de todos los informes se ven con la Dirección para su mejora, a la vez se han realizado varios proyectos de Tecnologías de Información.

**D. NORMA 2.6 “INFORMES DE DESEMPEÑO”**

Esta norma se encuentra implícita en las descritas en este informe, además en los informes de liquidación del Plan de Trabajo Anual, tanto a junio como a diciembre 2021, se indican los avances y el desempeño ejecutado, esto a nivel de estudios como de seguimientos y demás servicios.

**E. NORMA 2.7 “PLANIFICACIÓN PUNTUAL”**

La Auditoría Interna elabora y registra un plan para cada estudio que emprende, que contempla el alcance, los objetivos, el tiempo y la asignación de recursos de cada servicio de auditoría.

- a) Con base en la muestra de papeles de trabajo de auditoría que se observó que en los expedientes se archivan documentos que son parte de la evidencia de cada fase de los estudios de auditoría, tal y como lo dispone la norma 203 - “De la Planificación”, de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- b) Respecto de los Objetivos, tomando en consideración dicha norma se creó la “Guía para desarrollar estudios de auditoría” y el “Manual de Políticas para ordenar los Papeles de Trabajo”, los cuales disponen cuatro fases para elaborar estudios de auditoría. La Fase I se denomina Planificación y corresponde a la Cédula de Definición de Objetivos.

Dicha cédula indica el nombre del estudio, el área auditable, el objetivo general y los objetivos específicos. Estos aspectos son definidos entre el Auditor Supervisor y el Auditor Asistente encargado del estudio, considerando el Plan de Trabajo Anual.

- c) En relación con el *Alcance*, en los papeles de trabajo se encuentra evidencia de una *Cédula de validación de objetivos y definición del alcance*, mediante la cual el Auditor Interno valida esos aspectos.
- d) En cuanto al Tiempo y Recursos; por medio de una Asignación del estudio, la jefatura asigna formalmente el trabajo al Auditor Asistente. En el documento se indica el tiempo estimado para su ejecución y los recursos con los que se cuenta para ese fin.
- e) Aparte de la incorporación del estudio en el Sistema AUDINET, mediante la herramienta Gantt Project se elabora el cronograma de trabajo de los estudios de auditoría que considera el tiempo de planificación, ejecución y comunicación del estudio.
- f) El Auditor Interno, en conjunto con el Auditor Asistente encargado del estudio y con el Auditor Supervisor, establecen las comunicaciones con los funcionarios que corresponda, para informar los objetivos, el alcance, las responsabilidades, la comunicación de los resultados y otras expectativas respecto del estudio a realizar.
- g) Para verificar lo anterior se observó el siguiente proceso:
  - Mediante oficio se comunica a la Dirección ejecutiva del Instituto el inicio del estudio, con sus objetivos y alcance y se pide instruya al área auditada para que brindara su colaboración al Auditor Asistente durante el desarrollo del trabajo
  - Posteriormente se realiza una reunión de apertura con el Gerente del Área con el fin de informarle acerca del inicio del estudio. En dicha reunión se le comunicó el objetivo y el alcance, de la cual se deja una minuta.
  - Es importante destacar, que el procedimiento anterior se deriva de la Guía para desarrollar estudios de auditoría que posee este Despacho.
  - De acuerdo con la muestra analizada de papeles de trabajo, se observó que el procedimiento anterior está debidamente documentado.

**F. NORMA 2.8 “EJECUCIÓN DEL TRABAJO” Y NORMA 2.9 “SUPERVISIÓN”:**

Según la muestra evaluada, se determinó que los informes efectivamente están incorporados al sistema de AUDINET, sin embargo, algunos de los estudios carecen de aspectos como los siguientes:

- Cronograma GANTT.
- Faltante de firmas en cédulas de trabajo.
- Se debe fortalecer la codificación de papeles de trabajo para que sea homogénea
- Es de suma importancia establecer plazo de atención a las recomendaciones para su debido seguimiento
- Adicionalmente se debe documentar cuando son estudios especiales que este tipo de Informes no requieren de etapas preliminares, control interno, ni riesgos ya que se derivan de alguna denuncia o por solicitud expresa de un área o el mismo Auditor Interno

De acuerdo con tales normas, se documentaron las actividades necesarias según los objetivos y el alcance de cada servicio.

- a) La supervisión quedó establecida y corroborada en las cédulas de trabajo que conforman los papeles de trabajo, así como el acompañamiento recibido en entrevistas, atención de consultas, elaboración de cédulas y de informes.
- b) Se determinó que los papeles de trabajo están elaborados técnicamente, contienen información suficiente, confiable, relevante y útil frente a los objetivos del trabajo, además sustentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones de los informes, y contienen evidencia de la supervisión ejercida durante el desarrollo del trabajo. Al respecto, se observó:
  - Cada fase de los estudios de la muestra se encuentra respaldada mediante cédulas de revisión, de muestreo, de hallazgos, de resúmenes, de supervisión, así como de los cuestionarios, entrevistas, normativa aplicable, pruebas de cumplimiento y demás documentación debidamente ordenada cronológicamente de acuerdo con las etapas de planificación, ejecución, comunicación de resultados y seguimiento, tal y como lo establece la Guía General para desarrollar los estudios de auditoría, el Manual de políticas para ordenar los papeles de trabajo, y la Norma 207- *De la evidencia de auditoría* y 208- *De la documentación de la auditoría*, de las *Normas Generales de auditoría para el Sector Público*.
  - Cada expediente contiene una cédula de revisión de los papeles de trabajo firmada por el Auditor Asistente y revisada por el Auditor Supervisor, donde consta evidencia sobre el trabajo realizado en cada una de las fases.
- c) En cuanto a la custodia y conservación de los papeles de trabajo, de acuerdo con la Norma 208 y con la Norma 209 - artículo 1º, sobre *Documentación de la auditoría y Archivo Permanente*, y con base en la *Guía para desarrollar estudios de auditoría*, este despacho conserva en versión electrónica dentro del sistema de AUDINET, con toda aquella normativa y documentos que se relacionen con el trabajo, que brindan conocimientos sobre el área evaluada y el cumplimiento de objetivos.
- d) También documentos como el POI y el Presupuesto institucional, los Planes Estratégicos, los Manuales de procedimientos del área que se audita, están en las respectivas carpetas digital con las que se cuentan.
- e) Se cuenta con un inventario de estudios disponible para consultas, en la base de datos electrónica de la Auditoría Interna.
- f) Mediante formulario de *Evaluación de desempeño en estudios de auditoría interna*, que establece la Guía para elaboración de estudios, el auditado puede evaluar el desempeño del Auditor Asistente durante el desarrollo del estudio: competencias personales, comportamiento ético, discrecionalidad y conocimiento del tema, para los casos evaluados no se observó dicha documentación.

Asimismo, puede evaluar aspectos generales de la planificación del trabajo, objetividad, valor agregado, comunicación formal del estudio, aspectos de la conferencia final y comunicación escrita.

Se observó que la calificación ha sido favorable, con base en el análisis de las evaluaciones de desempeño dentro de la muestra de papeles de trabajo analizada.

- g) De conformidad con lo dispuesto en la Ley General de Control Interno 8292, "*De las prohibiciones, deberes y competencias*", y en normativa de la propia Auditoría Interna, se constató que sus funcionarios

observan las regulaciones sobre confidencialidad de los denunciantes y de la información a la que tienen acceso durante los estudios que realizan.

**G. NORMA 2.10 “COMUNICACIÓN DE RESULTADOS”:**

Con el fin de comunicar los resultados del trabajo en la forma y oportunidad a los funcionarios con competencia y autoridad para tomar decisiones, se constató que la Auditoría Interna cuenta con procedimientos definidos en el artículo 45 del *Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del INFOCOOP*:

***“Cuando haya finalizado un estudio de auditoría y de previo a la comunicación del informe final la auditoría interna convocará en forma escrita a una conferencia final para exponer las observaciones del estudio a las partes auditadas y obtener sus comentarios. No obstante, se excluyen de este requisito los informes de Relaciones de Hechos.***

***El informe de auditoría en borrador se remite a la administración activa tres días antes de la Conferencia Final con el propósito de que lo analice con oportunidad.***

***La auditoría interna levantará un acta que consigne la exposición del tema durante la conferencia y las observaciones de los auditados”***

- a) De acuerdo con la cédula de análisis de estudios de auditoría, se constató que los informes se elaboraron en lenguaje sencillo, con objetivos, concisos, claros, completos, basados en hechos y respaldados con evidencia suficiente y con una estructura predeterminada, conforme a la Guía General para desarrollar estudios de Auditoría y con base en el Manual de Políticas para papeles de trabajo.
- b) En el caso de estudios de los que puedan derivarse eventuales responsabilidades administrativas, la comunicación se realiza de forma confidencial conforme a la norma 103 - *De Naturaleza confidencial y discreción sobre el trabajo*, de las *Normas para el ejercicio de la auditoría en el Sector Público*.
- c) Los estudios de carácter especial denominados “Relaciones de Hechos”, se comunican al Jerarca o a la Administración Activa conforme lo señalado en las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*, en el *Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría Interna del INFOCOOP* y en los “*Lineamientos Generales para el análisis de presuntos hechos irregulares – R-DC-102-2019*” emitidos por la Contraloría General de la República.
- d) Con base en la cédula de análisis de estudios de auditoría, se constató que los informes contienen un Resumen Ejecutivo de los principales resultados obtenidos; además de las conclusiones y recomendaciones.
- e) Se observó que las recomendaciones de los estudios de la muestra son viables, claras, específicas y relevantes para atender las debilidades encontradas, y se comunican en la conferencia final. Si la Administración Activa no tiene observaciones y las acepta, se deja constancia de ello en el Acta de la Conferencia.

**H. NORMA 2.11 “SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES”:**

La Auditoría Interna lleva un seguimiento sobre la implementación de las recomendaciones que se generan de las evaluaciones realizadas por otros órganos competentes. Dicha función está a cargo de un Auditor Asistente y consiste en las siguientes actividades:

- a) Cada semestre se emite un reporte con el porcentaje de avance en el cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, con el fin de que el Auditor Interno y posteriormente el Jerarca permanezcan informados.
- b) También se lleva el seguimiento de recomendaciones emitidas por los Auditores Externos en las Cartas de Gerencia y de las disposiciones de la Contraloría General de la República en sus evaluaciones. Los informes se elevan anualmente a conocimiento de la Junta Directiva.
- c) Se efectúa el seguimiento al trámite de acuerdos de la Junta Directiva, que se reportan pendientes en informes de seguimiento que emite la Administración Activa.
- d) Cuando se considere pertinente se da seguimiento a Declaraciones Juradas de Bienes que deben presentar los funcionarios públicos debido a sus cargos, con el fin de verificar si cumplieron con su responsabilidad.

**2.4 CALIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

Con base en los resultados obtenidos en la autoevaluación anual de calidad de los servicios brindados por la Auditoría Interna en el 2021, se determinó un cumplimiento de las *Normas sobre atributos* de un **97%** y de las *Normas sobre el desempeño* de un **98%**.

Globalmente nos demuestran un cumplimiento total de normativa de un 97%.

EVALUACIÓN GLOBAL		97%	Peso en la evaluación	Peso en el grupo
1.	<b>NORMAS SOBRE ATRIBUTOS</b>	97%	60%	
1.1	Propósito, autoridad y responsabilidad	100%		60%
1.2	Pericia y debido cuidado profesional	88%		20%
1.4	Aseguramiento de la calidad	95%		20%
2.	<b>NORMAS SOBRE DESEMPEÑO</b>	98%	40%	
2.1	Administración	100%		10%
2.2	Planificación	100%		10%
2.3	Naturaleza del trabajo	100%		10%
2.4	Administración de recursos	100%		5%
2.5	Políticas y procedimientos	100%		5%
2.6	Informes de desempeño	100%		5%
2.7	Planificación puntual	100%		10%
2.8	Ejecución del trabajo	93%		15%
2.9	Supervisión	100%		5%
2.10	Comunicación de los resultados	100%		15%
2.11	Seguimiento de acciones sobre resultados	88%		10%

## 2.5 PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

En complemento de esta *Autoevaluación anual de calidad de la actividad de Auditoría Interna en el 2021*, era sumamente importante conocer la percepción del Instituto sobre los servicios que brinda la Auditoría Interna. Con ese propósito, se aplicaron las herramientas de cuestionarios que tiene establecidas la Contraloría General de la República, tanto a los usuarios de los servicios brindados como al personal de la Auditoría para conocer sus apreciaciones e implementar las mejoras que correspondan.

Aplicación de herramientas de percepción:

- a) **Herramienta 02 “cuestionario a jerarca”**: de los 7 miembros de Junta Directiva se aplicó el cuestionario solamente a cuatro, ya que para 3 de ellos no aplicaba por su reciente ingreso en el periodo evaluado.
- b) **Herramienta 03 “cuestionario a instancias auditadas”**, se envió la encuesta a las 8 gerencias que recibieron servicios de la Auditoría Interna durante el periodo 2021 y se obtuvo respuesta de 5 de ellas.
- c) **Herramienta 04 “cuestionario para personal de Auditoría Interna”** de los 9 funcionarios de Auditoría que estuvieron en el periodo 2021, se obtuvieron respuesta de 4, ya que a dos de ellas no les aplicaba porque no cumplían con el tiempo mínimo de ingreso que establece la directriz, y los otros 2 ya no laboran en el área.

Dichas herramientas se adaptan a cada una de las categorías, tomando en cuenta el servicio que se les brindó.

### A. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS APLICADAS AL JERARCA

**A.1 La percepción sobre la relación entre la Auditoría Interna y el Jerarca durante el período 2021, se observa en el Gráfico No.1.**

Hace referencia a temas sobre comunicación y rendición de cuentas, sobre el plan de trabajo, calidad de los servicios de auditoría, asesoría, y advertencia



**Fuente:** Encuestas aplicadas al jerarca del INFOCOOP

En el gráfico anterior se muestra una opinión favorable del 92%. Los entrevistados están de acuerdo en que existe buena relación con el personal de la Auditoría Interna, un 5% manifiesta no estar de acuerdo ya que no ha conocido todos los informes y un 3% manifiesta desconocer sobre el tema dado que tenían pocos meses de pertenecer a la Junta Directiva durante el periodo evaluado.

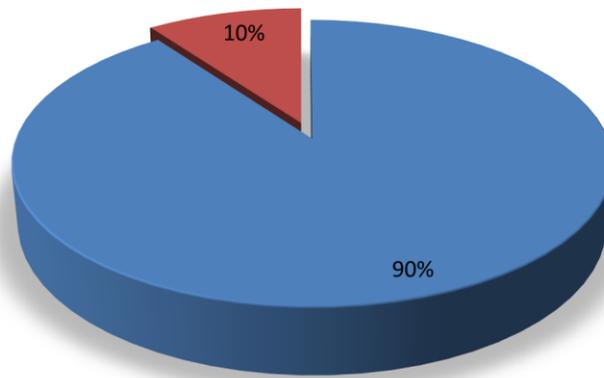
**A.2 La percepción sobre el personal de la Auditoría Interna en el período 2021, se observa en el gráfico No.2.**

Este gráfico hace referencia a temas relacionados con el actuar ético del personal, conocimientos, aptitudes, competencias y manejo de la confidencialidad en los trabajos.

**Gráfico No. 2**

**PERSONAL DE LA AUDITORIA INTERNA**

■ De acuerdo ■ No sabe/no responde



**Fuente:** Encuestas aplicadas al jerarca del INFOCOOP

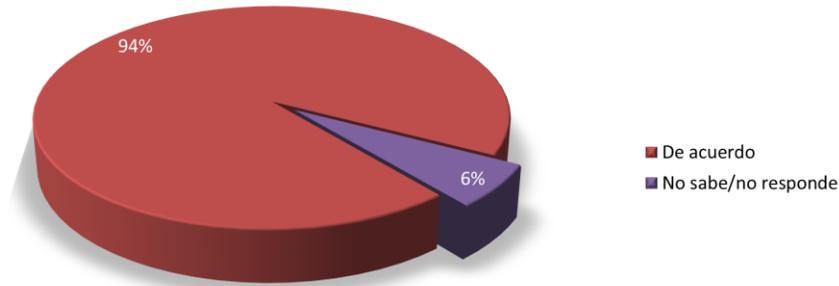
El 90% de las opiniones indicaron que efectivamente los funcionarios de la Auditoría Interna son personal calificado y respetuoso de la confidencialidad que se muestra en el desarrollo de sus trabajos.

La población restante de un 10% indicó estar parcialmente de acuerdo ya que no conoce a todo el personal que conforma el equipo de Auditoría Interna.

**A.3. Percepción sobre los resultados de la Auditoría Interna durante el período 2021. Se observa en el gráfico No.3.**

Este gráfico desarrolla temas en referencia a la calidad de los resultados de los trabajos realizados por la Auditoría Interna, así como la ayuda que brindó en el mejoramiento del Sistema de Control Interno Institucional.

**Gráfico No.3**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA**



**Fuente:** Encuestas aplicadas al jerarca del INFOCOOP

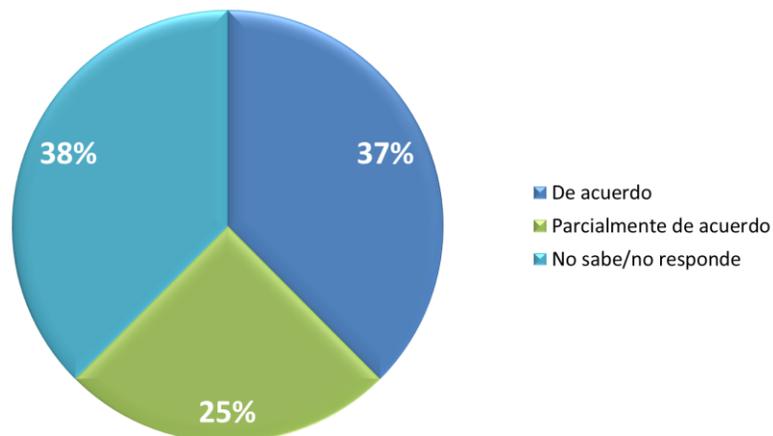
Un 94% de los entrevistados manifestaron estar satisfechos con los resultados y el valor agregado de los trabajos que la Auditoría Interna ejecuta.

Un 6% señaló que desconoce del tema consultado específicamente en el tema de seguimiento de recomendaciones.

**A.4 Percepción sobre la Administración de la Auditoría Interna durante el período 2021, se observa en el gráfico No.4.**

Este gráfico evalúa el tema de la suficiencia de recursos y su productividad.

**Gráfico No. 4**  
**ADMINISTRACION DE LA AUDITORIA INTERNA**



**Fuente:** Encuestas aplicadas al jerarca del INFOCOOP

El 37% de los entrevistados externaron que los recursos humanos son suficientes y que los resultados van en consecuencia con esos recursos.

Un 25% de los entrevistados indicó que se debe fortalecerse con recursos financieros, tecnológicos y recurso humano de la Auditoría Interna.

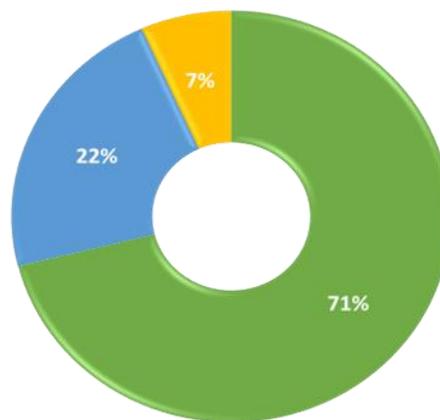
Por otro lado, un 38% no respondieron ya que no consideran saber las necesidades de este despacho.

## **B. ANALISIS DE ENTREVISTAS A LAS INSTANCIAS AUDITADAS**

### **B.1 La percepción sobre la relación de la Auditoría Interna con las instancias auditadas en el período 2021, se observa en el Gráfico No.1.**

Este gráfico hace referencia a temas sobre comunicación, calidad del servicio y desempeño en las funciones.

**Gráfico No. 1**  
**RELACION DE LA AUDITORIA INTERNA CON LA INSTANCIA**  
■ De acuerdo ■ Parcialmente de acuerdo ■ Desacuerdo



**Fuente:** Encuestas aplicadas a las instancias auditadas del INFOCOOP

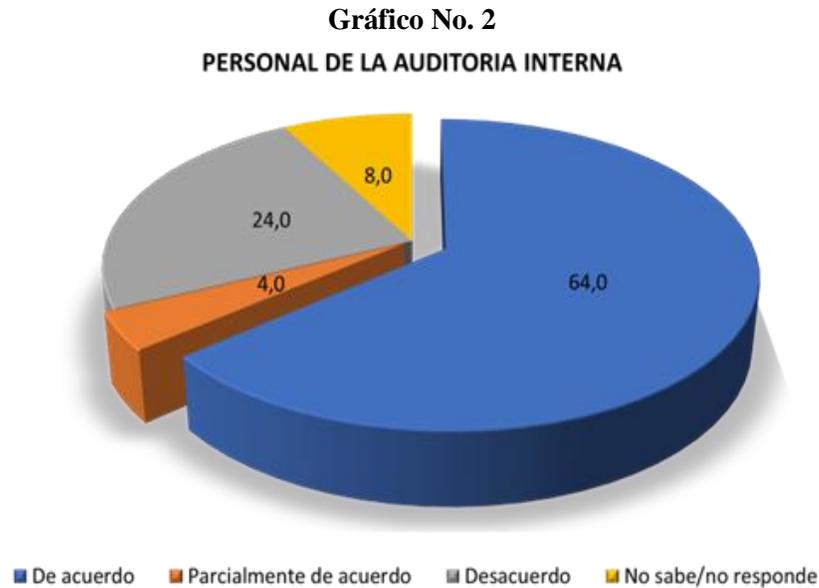
El gráfico muestra que un 71% de instancias auditadas están de acuerdo y satisfechos en su relación con la Auditoría Interna.

Aproximadamente un 22% opinaron estar parcialmente de acuerdo y percibiendo de los servicios de auditoría pueden enfocarse más a procedimientos que a señalamientos para que no se torne un mal ambiente laboral.

El otro 7% de los entrevistados indicaron estar en desacuerdo por las implicaciones que los resultados de los trabajos les han generado.

**B.2 La percepción sobre aspectos atinentes al personal de la Auditoría Interna en el período 2021, se observa en el Gráfico No.2.**

Entre esos aspectos se mencionan la objetividad, pericia, debido cuidado profesional, y la observancia de normativa respecto de la confidencialidad.



**Fuente:** Encuestas aplicadas a las instancias auditadas del INFOCOOP

El 64% de los entrevistados están de acuerdo con las habilidades, conducta y profesionalismo del personal de auditoría interna.

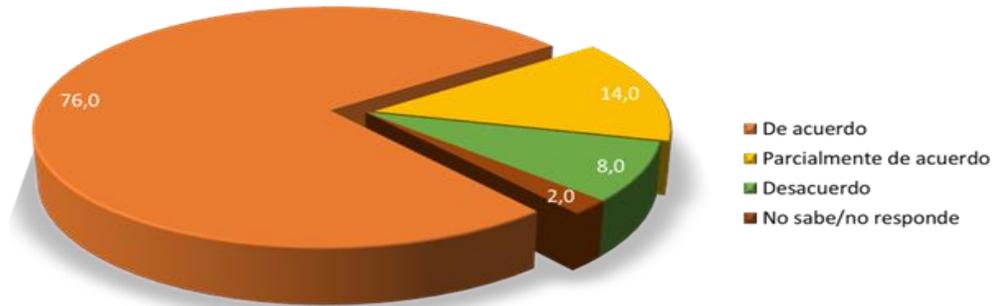
Un 4% percibe estar parcialmente de acuerdo en cuanto al desarrollo de las actividades de la auditoría y su personal.

Aproximadamente un 24% expresa bajo su percepción no estar de acuerdo con el personal de la auditoría, sin embargo, al ser las encuestas de carácter confidencial no emitieron mayor criterio. Y un 8% indicó desconocer del tema.

**B.3 La percepción sobre los resultados generados por la Auditoría Interna en período 2021 se observan en el Gráfico No.3.**

Los parámetros evaluados en este apartado se relacionan con la calidad de dichas comunicaciones, la cobertura de áreas de mayor riesgo, contribución con la ética y el control interno de la organización.

**Gráfico No. 3**  
**RESULTADOS DE LA AUDITORIA INTERNA**



**Fuente:** Encuestas aplicadas a las instancias auditadas del INFOCOOP

Los resultados muestran que un 76% de los entrevistados estuvieron de acuerdo y satisfechos con los servicios brindados por la Auditoría Interna.

Un 14% de los entrevistados externaron encontrarse parcialmente de acuerdo con los resultados que arrojaron los servicios de la auditoria.

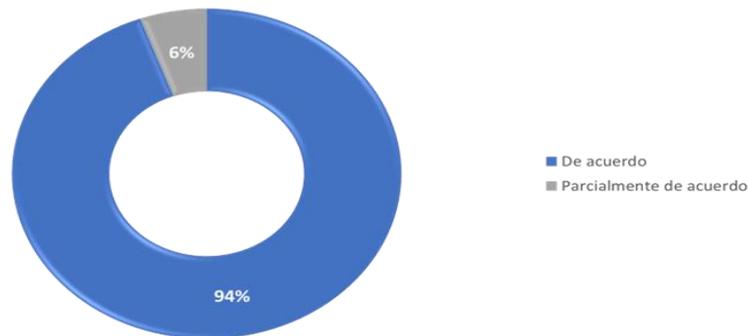
Por otro lado, un 8% percibe estar en desacuerdo, sin embargo, no muestran comentarios al respecto. Adicionalmente un 2% manifestó no conocer del tema.

### C. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS AL PERSONAL DE AUDITORIA INTERNA

**C.1 La percepción sobre la relación de la Auditoría Interna con el Jerarca y con las instancias auditadas en el período 2021 se presenta en el siguiente Gráfico N°1.**

Abarcó aspectos relacionados con la comunicación, el papel de la Auditoría Interna y su ubicación orgánica.

**Gráfico No. 1**  
**RELACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA CON LA AUTORIDAD SUPERIOR Y LA ADMINISTRACIÓN ACTIVA**



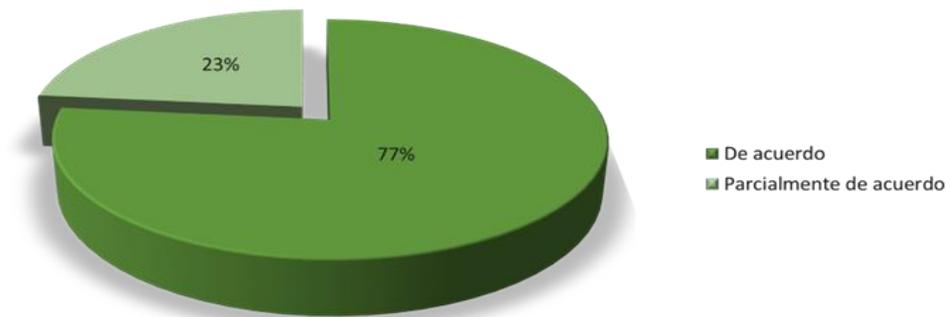
**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Auditoría Interna del INFOCOOP

En el gráfico anterior se muestra que el 94% del personal de la Auditoría Interna consideró estar de acuerdo con la relación que existe con la Junta Directiva y áreas auditadas. Un 6% manifestó estar parcialmente de acuerdo con la relación establecida ya que se percibe cierta resistencia de los auditados en cuanto a la entrega de información.

**C.2 El resultado de la percepción sobre atributos del personal de la Auditoría Interna en el período 2021 se presenta en el Gráfico N°2.**

Se contemplan aspectos sobre conocimiento de normativa, de los procesos y operaciones institucionales, de habilidades de comunicación, evaluación del desempeño y otros aspectos.

**Gráfico No. 2**  
**PERSONAL DE LA AUDITORÍA INTERNA**



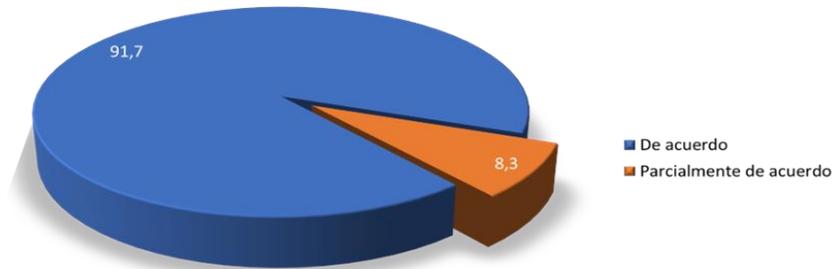
**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Auditoría Interna del INFOCOOP

En el gráfico anterior se observa que el 77% del personal de la Auditoría Interna consideró estar acorde con los conocimientos que cuentan para emprender sus labores. Un 23% manifestó estar parcialmente de acuerdo, ya que indicaron que se debe adquirir más conocimiento para abarcar áreas de mayor riesgo de la Institución.

**C.3. La percepción sobre el desarrollo del trabajo de la Auditoría Interna en el período 2021 se presenta en el Gráfico N° 3.**

Se valoraron aspectos sobre acceso a la información de las áreas auditadas y la supervisión recibida en la Auditoría Interna.

**Gráfico No. 3**  
**DESARROLLO DEL TRABAJO DE LA AUDITORIA INTERNA CON LA INSTANCIA**



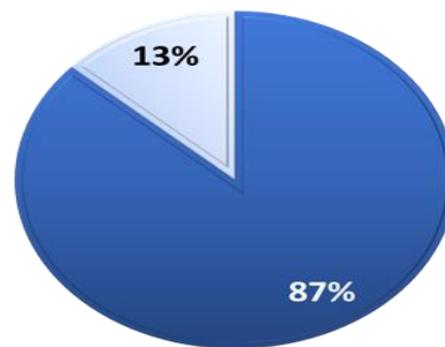
**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Auditoría Interna del INFOCOOP

Un 91,7% de los entrevistados indica que se encuentra satisfecho con el desarrollo de las labores sobre los trabajos realizados. Adicionalmente un 8,3% de los encuestados indica estar parcialmente de acuerdo dado a que no se cuenta con una intranet en la cual se puedan consultar toda la normativa vigente del INFOCOOP y de esta forma agilizar más la etapa preliminar de los estudios.

**C.4 La administración de la Auditoría Interna en el período 2021 se presenta en el Gráfico N°4.**

El tema abarca los recursos con los que contaba el Despacho, la participación en la planificación estratégica, recursos, las políticas, los procedimientos y el crecimiento profesional.

**Gráfico No.4**  
**ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORIA INTERNA**



**Fuente:** Encuestas aplicadas al personal de la Auditoría Interna del INFOCOOP

El 87% de los funcionarios de la Auditoría Interna manifestaron estar de acuerdo con la administración del Despacho durante el periodo 2021.

Un 13% de los entrevistados está parcialmente de acuerdo, ya que consideran que se carece de un Sistema informático que agilice el trabajo, agilice los reportes de control de tiempo y sea eficiente con el monitoreo de avances de los estudios.

### III- CONCLUSIONES

El proceso de *Autoevaluación anual de calidad de la actividad de Auditoría Interna* es uno de los medios para identificar oportunidades de mejora en la gestión y para evaluar si se cumplen las *Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna* y las *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*.

A continuación, se presenta un resumen de conclusiones derivadas de la *Autoevaluación Anual de Calidad de la actividad de auditoría interna - Período enero a diciembre de 2021*.

#### 3.1 ATRIBUTOS DE LA AUDITORÍA INTERNA

Respecto de las **normas sobre atributos** se obtuvo un adecuado cumplimiento:

- Se cuenta con un **REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA INTERNA DEL INFOCOOP**, debidamente aprobado y publicado en gaceta. Dicho instrumento define la estructura, propósito, autoridad y responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna.
- Respecto de las normas de **INDEPENDENCIA Y OBJETIVIDAD**, el Auditor Interno y el equipo de Auditores Asistentes continúan elaborando e incorporando en los papeles de trabajo la *Declaración Jurada del Auditor*, mediante la cual dan fe de que conocen la normativa aplicable concerniente a evitar que se comprometa su independencia y objetividad durante los estudios que tienen a cargo y en los servicios que brinda la Auditoría Interna; asimismo, declaran que no enfrentan conflictos de interés, ni prejuicios potenciales ni reales para la ejecución de los estudios. El documento se encuentra archivado en los papeles de trabajo de los estudios de auditoría.
- En observancia de las normas sobre **PERICIA Y DEBIDO CUIDADO PROFESIONAL**, el Manual de Puestos del INFOCOOP debe evaluarse en cuanto al perfil del puesto de Auditor Supervisor y sus funciones, ya que existe discrepancia entre el nombre del puesto, las funciones que ejecuta y la remuneración que recibe.
- Para el período 2021, aún se observa que el historial de capacitaciones recibidas no posee un cumplimiento del 100% sobre las establecidas al inicio del año por cada funcionario de la Auditoría Interna. Se espera que para el 2022 se cumpla con tres capacitaciones por cada colaborador de este despacho, según instrucción dada para este periodo como consecuencia de este mismo punto en la autoevaluación de calidad anterior.
- El **Programa de Aseguramiento de la Calidad** cuenta con mecanismos para mantener la calidad y el valor agregado de la actividad de auditoría interna, tales como sistema de seguimiento, elaboración y liquidación de planes, así como el uso del sistema de auditoría, actualmente Audinet. Cabe mencionar que se está en proceso de adquisición de un nuevo sistema.

#### 3.2 ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA

- Referente a los recursos humanos, materiales y tecnológicos para el desempeño, con los que cuenta la Auditoría Interna, la percepción que se obtuvo del personal entrevistado fue que los recursos humanos no son suficientes a pesar de que la productividad ha sido satisfactoria, porque debe asignarse personal adicional para atender las áreas de riesgo y otras más especializadas de la organización.

- Se cuentan con procedimientos actualizados, oficializados y divulgados en la Auditoría Interna.
- El Plan Estratégico y el universo auditable se encuentran actualizados.
- La Auditoría Interna contó con un *Plan de Trabajo Anual de 2021* que comprendía todas las actividades, tipos de servicios a realizar durante ese período, la prioridad, objetivos, nivel de riesgo, período de ejecución y recursos estimados, los cuales se expresan en el respectivo presupuesto, y que son comunicados oportunamente al jerarca.

### 3.3 VALOR AGREGADO

- Los **servicios de auditoría** que se brindaron, según la muestra de papeles de trabajo de estudios realizados, incluyeron auditorías de diferentes tipos: financieras, operativas y de carácter especial.
- Se emitieron advertencias y asesorías en los casos en que se consideró pertinente.
- Respecto de las **normas de control**, se concluyó que se fiscalizó la eficacia, la eficiencia, la economía y la legalidad de los controles establecidos por la administración activa y se recomendó lo que procedía.
- Respecto de las **normas de riesgo**, mediante la muestra de papeles de trabajos de los estudios de auditoría se concluyó que existe una matriz de riesgos, en la cual se analizaron los factores de éxito, indicadores vinculados, descripción del riesgo, magnitud del impacto, y probabilidad de ocurrencia, con lo cual se analizaron los riesgos potenciales y su impacto.
- Respecto a las **normas de dirección**, se observó que, si bien el periodo 2021 tuvo un enfoque más sobre las áreas sustantivas, se tienen advertencias ante la Dirección para mantenerlo al tanto de temas importantes, cabe mencionar que el último informe de Ética Institucional AI 326-2020 de noviembre 2020. El periodo 2021 incluyó también informes de Tecnologías de Información.
- En relación con las **normas de planificación puntual**, se elaboró y se registró un plan para cada estudio asignado.
- Respecto de las **normas de ejecución**, se concluyó que los papeles de trabajo de los estudios de la muestra están elaborados técnicamente, contienen información suficiente, confiable, relevante y útil frente a los objetivos del trabajo; además, sustentan las observaciones, conclusiones y recomendaciones de los informes correspondientes, y contienen evidencia sobre la supervisión ejercida durante el desarrollo del trabajo. No obstante, están sujetos a mejoras tales como homogeneidad en la codificación de los papeles de trabajo, firmas en todos los documentos, y subir los papeles al repositorio documental apenas se concluya el estudio.
- Con referencia a las **normas de comunicación de resultados**, se concluyó con base en la muestra que se cumplió con el marco establecido y con las políticas y procedimientos de la Auditoría Interna.
- Referente a las **recomendaciones contenidas en los estudios de la muestra**, se observó que son viables, claras, específicas y relevantes para atender las debilidades encontradas; además, se comunicaron en la conferencia final y las observaciones que haya emitido la Administración Activa constan en el Acta de Conferencia.

- En cuanto al **Seguimiento de Recomendaciones**, el proceso está a cargo de un Auditor Asistente. Contempla recomendaciones de la Auditoría Interna, de los Auditores Externos y las disposiciones de la Contraloría General de la República.

Actualmente no se cuenta con una herramienta para llevar el seguimiento a la implementación de recomendaciones, el mismo se hace manual. Se identificó como oportunidad de mejora indicar la fecha de la implementación desde la emisión del informe final para un seguimiento más oportuno.

#### **IV- RECOMENDACIONES**

Con el fin de fortalecer la calidad de los procesos de la Auditoría Interna y de cumplir con las *Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público* y *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*, se proponen las siguientes recomendaciones sobre temas de mayor relevancia que se derivan de la *Autoevaluación anual de calidad de la actividad de auditoría interna en el período 2021*:

##### **4.1 Perfil del Auditor Supervisor**

Efectuar las acciones necesarias para que se corrija el perfil, funciones y remuneración correspondiente.

##### **4.2 Papeles de trabajo pendientes**

- Verificar la incorporación de toda la documentación que establece la guía para elaboración de estudios de la Auditoría Interna.
- Asegurar plasmar todas las firmas requeridas en las cédulas de trabajo
- Se debe documentar cuando son estudios especiales que este tipo de Informes no requieren de algunas etapas preliminares, control interno, ni riesgos.

##### **4.3 Seguimiento de recomendaciones**

Se planea adquirir un nuevo sistema informático para el 2022, por lo que es importante implementar la gestión del seguimiento de recomendaciones o bien valorar una nueva herramienta para sistematizar por completo dicho proceso.

Establecer los plazos de atención en los Informes emitidos por la Auditoría Interna con el fin de agilizar su seguimiento

##### **4.4 Seguimiento a los Planes de Mejora**

Brindar seguimiento a los planes de mejora de la *Evaluación del Desempeño Institucional* que se aplica en la Auditoría Interna, para retroalimentar la mejora continua de las competencias de los funcionarios y su desempeño al menos cada tres meses.

Estas recomendaciones se incorporan en un **Plan de Mejora** (Anexo 1), que se origina en Directrices de la Contraloría General de la República y que busca fortalecer la calidad de los servicios que brinda la Auditoría Interna del INFOCOOP.

**Auditora asignada:**

**Revisado:**

**LICDA. ESTHER GUZMÁN MENDOZA**  
**AUDITOR ASISTENTE**

**LICDA. ALEJANDRA CALVO JIMÉNEZ**  
**AUDITORA SUPERVISORA**

**Revisado y aprobado:**

**LIC. GUILLERMO CALDERÓN TORRES**  
**AUDITOR INTERNO**

## Anexo No.1 Plan de Mejora

Período 2021

Informe AI xx-2021 - ANEXO 1

Ref. informe de Autoevaluación	AÑO	Situación encontrada	Acción por implementar	Responsable	Implementación					Observaciones
					Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Seguimiento			
							Pendiente	En proceso	Concluido	
Planes de mejora anteriores	2016	Contribuir con el fortalecimiento del Sistema Especifico de Valoración de Riesgo (SEVRI)	Incorporar en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna un estudio sobre el SEVRI	Auditor asignado: Lic. Mario Chaves Cerdas	ene-16	setiembre 2022		X		Asignado para ejecución en el 2022 oficio AI-11-2022 del 21 de abril 2022
	2018	Del 100% de la capacitacion solicitada, no se alcanzó un cumplimiento ni del 50% , además es una necesidad fortalecer conocimientos en cuanto a fraude, auditoría forense, riesgos, aspectos legales, tecnologías de la información	1. Procurar ejecutar de forma más efectiva el plan de capacitación, de manera que se participe activamente en capacitaciones referentes a fraude, auditoría forense, riesgos, tecnologías de la información, aspectos legales y temas que por el entorno en que se desarrolla la actividad de la Auditoría son de vital importancia. 2. Además aplicar un plan de capacitación específico por funcionario, según sus necesidades y prioridades.	Todo el personal	dic-19	dic-20		X		Proceso continuo. Para el 2022 se solicitó que se deben llevar tres capacitaciones al año cada miembro de la Auditoría Interna
	2020	Implementar módulo de seguimiento de recomendaciones	Poner en marcha el sistema de módulo de seguimiento de recomendaciones.	Auditor en Sistemas y Auditora de seguimiento	jul-20	dic-21		X		Con la compra del nuevo Sistema informático integrado el cual incluye el seguimiento de recomendaciones
Planes de mejora autoevaluación 2021	2021	Perfil del Auditor Supervisor	Efectuar las acciones necesarias para que se corrija la remuneración correspondiente al salario del Auditor Supervisor según su perfil, funciones y responsabilidades.		jul-22	dic-22				Se emite esta accion de mejora no obstante se tiene por conocido que el Gobierno tiene restricciones presupuestarias en los salarios a la fecha de este informe.
	2021	Papeles de trabajo pendientes	Verificar la incorporación de toda la documentación que establece la guía para elaboración de estudios de la Auditoría Interna.		jul-22	dic-22				
			Asegurar plasmar todas las firmas requeridas en las cedulas de trabajo		jul-22	dic-22				
	2021	Seguimiento de recomendaciones	Poner en marcha el módulo de gestor de seguimiento de recomendaciones o bien valorar una nueva herramienta para sistematizar por completo dicho proceso.		jul-22	dic-22				
			Establecer los plazos de atención en los Informes emitidos por la Auditoría Interna con el fin de agilizar su seguimiento		jul-22	dic-22				
2021	Seguimiento a los Planes de Mejora	Brindar seguimiento a los planes de mejora de la <i>Evaluación del Desempeño Institucional</i> que se aplica en la Auditoría Interna, para retroalimentar la mejora continua de las competencias de los funcionarios y su desempeño.		jul-22	dic-22					