

**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**

**INFORME DE AUTOEVALUACIÓN DE CALIDAD  
DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA DEL IMAS**

**1. INTRODUCCION**

**1.1 Origen del Estudio**

El estudio a que se refiere el presente informe, se desarrolló con sujeción a las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público<sup>1</sup> y las Directrices para la autoevaluación anual de calidad de las Auditorías Internas del Sector Público<sup>2</sup>, así como de conformidad con el Plan de Trabajo de esta Auditoría para el año 2014.

**1.2 Objetivo**

El objetivo de la Autoevaluación de Calidad consistió en fortalecer la gestión de la Auditoría Interna, mediante la valoración de su eficiencia y eficacia, evaluando el cumplimiento del marco normativo aplicable y la implementación de prácticas y procedimientos de mejora.

**1.3 Alcance y período del Estudio**

La autoevaluación se enfocó hacia la obtención y verificación selectiva de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna y cubrió la totalidad de los contenidos previstos en las Directrices para la autoevaluación anual de calidad de las auditorías internas del Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República.

La autoevaluación abarcó los periodos que se definieron en cada uno de los procedimientos diseñados para obtener y verificar la información relacionada con la calidad de la Auditoría Interna, en la cual se atendió lo dispuesto en la Norma General de Auditoría N° 210.02 y comprendió el periodo transcurrido entre el 01 de mayo del 2013 al 30 de abril del 2014.

---

<sup>1</sup> R-DC-119-2009, Contraloría General de la República, publicado en La Gaceta N° 28 del 10 de febrero del 2010.

<sup>2</sup> R-CO-33-2008, Contraloría General de la República, Despacho de la Contralora General de la República, a las diez horas del once de julio de dos mil ocho, publicado en la Gaceta N° 147 del 31 de julio de 2008

## **1.4 COMUNICACION DE RESULTADOS**

De conformidad con la Resolución R-CO-33-2008 del 11 de julio del 2008 y la directriz 3.4.2, “Comunicación del informe de la evaluación de calidad”, el 17 de setiembre del 2014, se realizó la Conferencia Final para presentar los resultados de la Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna del IMAS, en la cual participaron el Auditor General, la Subauditora General y varios funcionarios del personal técnico de la Auditoría Interna.

## **2. RESULTADOS**

### **2.1 Evaluación del cumplimiento de normas.**

#### **2.1.1 Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría Interna**

Se comprobó que la Auditoría Interna del IMAS, dispone de un Reglamento de Organización y Funcionamiento, el cual cuenta con la aprobación del Consejo Directivo y de la Contraloría General de la República, fue publicado en el Diario Oficial “La Gaceta” y fue apropiadamente divulgado al personal de la Auditoría Interna y de la institución en general al momento de su emisión. No obstante, se determinó que es necesario actualizar algunas disposiciones del mismo, de conformidad con los cambios operados en los cargos de la Auditoría Interna, según el Manual de Clases y Cargos vigente en la institución y la normativa vigente, específicamente el artículo 3 y las secciones: tercera (Acerca de la ubicación y estructura organizativa) y quinta (Sobre el personal de la AI).

Con relación a lo expuesto, la norma 1.1.2 de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público dispone lo siguiente:

#### 1.1.2 Reglamento de Organización y funcionamiento.

La organización y el funcionamiento de la auditoría interna deben formalizarse en un reglamento aprobado por las autoridades competentes, que se mantenga actualizado y que contenga las definiciones atinentes al marco de acción del ejercicio de esa actividad, referidas al menos a lo siguiente:

- a. Naturaleza
- b. Ubicación y estructura organizativa
- c. Ámbito de acción
- d. Competencias
- e. Relaciones y coordinaciones

De conformidad con lo expuesto, se considera que la norma 1.1.2 “Reglamento de Organización y Funcionamiento”, se cumple parcialmente en virtud de que el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS no se encuentra

actualizado, específicamente en lo relativo a estructura organizativa y funciones del personal.

### **2.1.2 Oportunidad de la comunicación de resultados**

Como parte de las medidas incorporadas al plan de mejora producto de la Evaluación Externa de Calidad del 2011, el Máster Edgardo Herrera mediante el oficio A.I. 319-08-2011 del 5 de agosto del 2011, dispuso que a partir de esa fecha, los Coordinadores de Auditoría **deberán remitir** a la Subauditora General, los informes debidamente aprobados (salvo que sean devueltos a los profesionales ejecutores) **en un plazo máximo de cinco días hábiles**, contados a partir del día siguiente de su recibo.

De conformidad con la revisión efectuada sobre una muestra de 16 informes tramitados, se determinó que esta disposición no fue cumplida en el 93.75% (15) de los informes analizados. Es importante mencionar que aunque se han realizado gestiones diversas para subsanar este incumplimiento, las acciones de mejora establecidas no han sido efectivas en lograr resultados satisfactorios. La situación comentada produce un efecto en la oportuna comunicación de resultados, ya que dilata la puesta en conocimiento de la Administración de los resultados que se obtienen en la prestación de los servicios de auditoría efectuados, lo cual impacta en la gestión de la Auditoría Interna y a su vez en la percepción del usuario sobre los servicios prestados, aspectos que son de suma importancia en la imagen y reputación de la Auditoría Interna.

Con relación a lo expuesto, la norma 2.10 de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el sector público dispone lo siguiente:

#### 2.10 Comunicación de resultados.

El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben comunicar los resultados del trabajo en la forma y oportunidad que resulten pertinentes de conformidad con lo establecido en el reglamento de organización y funcionamiento y las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna.

En el evento de que una comunicación contenga un error u omisión significativos, oportunamente se debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

De conformidad con lo expuesto, se considera que la norma 2.10 “Comunicación de Resultados”, se cumple parcialmente, en virtud de que la situación encontrada incide en la oportuna comunicación de los resultados del trabajo, de conformidad con lo que está establecido en la normativa interna, políticas y procedimientos establecidos por la Auditoría Interna del IMAS.

De acuerdo con los resultados expuestos en los puntos 2.1.1 y 2.1.2 anteriores, existe un cumplimiento parcial de las normas 1.1.2 y 2.10 de las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, con lo cual el resultado global de la valoración del

cumplimiento de normas es de un 98% (véase anexo N° 1), según la aplicación de la herramienta diseñada por la Contraloría General de la República.

## **2.2 Otros resultados y oportunidades de mejora.**

### **2.2.1 Estructura Organizacional de la Auditoría Interna**

Se determinó que la estructura organizacional actual de la Auditoría Interna no permite alcanzar en forma adecuada los objetivos y metas de la Unidad. Lo anterior, en virtud de que en la última modificación efectuada a la estructura organizacional del IMAS, para el caso de la Auditoría Interna se eliminó el nivel de mandos medios que ejercía la figura de los Coordinadores y en este momento en el personal técnico existe un único nivel donde se ubican todos los puestos de la Unidad. Esta situación afecta la asignación concreta de responsabilidades y tareas, dificultando además la observancia de normas para el ejercicio de la auditoría como lo es la supervisión. Es importante indicar que se han realizado diversas gestiones con la finalidad de modificar la estructura, sin embargo, estas han sido infructuosas y por lo tanto persiste la situación determinada en la autoevaluaciones realizadas en los años 2012 y 2013.

### **2.2.2 Programa de Capacitación para el personal de la Auditoría Interna**

Se comprobó que la Auditoría Interna del IMAS, dispone de un Programa de Capacitación el cual constituye un instrumento que determina las prioridades de capacitación de sus profesionales mediante la definición de los requisitos básicos de conocimiento que deben tener los auditores según su especialidad y el área en que se desempeñen. Estos temas de capacitación han sido agrupados en el Plan considerando formación académica, actualización, habilidades y conocimientos que son aptos para la actividad de la Auditoría Interna. Su aprobación fue comunicada por el Auditor General mediante oficio AI-024-01-2013. Adicionalmente, se comprobó la existencia de un registro con los contenidos académicos atinentes a la función de la Auditoría Interna, que ha cursado cada funcionario.

No obstante lo anterior y a efectos de mejorar la ejecución del Plan, es importante identificar las carencias de conocimiento que tiene cada funcionario de la Auditoría Interna, contrastando los conocimientos que posee con los requisitos básicos de conocimiento que debe tener un auditor según su especialidad. Esto, con el fin de priorizar la capacitación hacia las áreas que presentan mayor necesidad de atención y de esta manera fortalecer la ejecución del Plan.

### 2.3 Percepción de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna

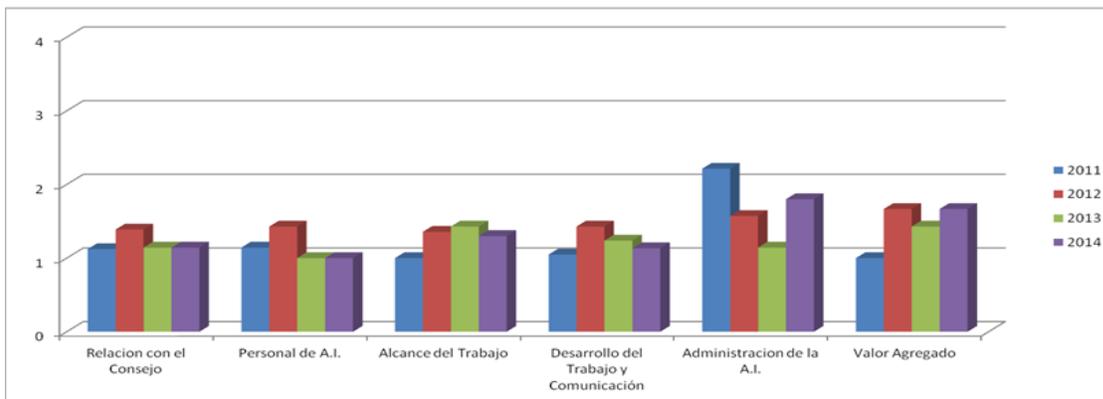
Como parte de la aplicación del conjunto de herramientas promulgado por la Contraloría General de la República, se analizó la percepción de diversos grupos interesados, sobre la calidad de la actividad de Auditoría Interna.

Para valorar la percepción de los productos y servicios brindados por la Auditoría Interna, se aplicaron 3 encuestas dirigidas a tres grupos claramente identificados: 7 Miembros del Consejo Directivo del IMAS, 13 titulares subordinados (jefaturas) y 8 funcionarios de la Auditoría Interna.

Con respecto al Consejo Directivo, 5 miembros contestaron la encuesta y en el caso de los Titulares Subordinados, 11 de ellos respondieron el formulario.

El enfoque de las encuestas se centró en la percepción de éstas personas sobre los productos y servicios prestados por la Unidad, con el objeto de determinar aquellos aspectos susceptibles de mejora, dando énfasis a los considerados prioritarios y de esta manera poder ubicar oportunidades de mejora que puedan ser aprovechadas por la Auditoría Interna para mejorar su gestión. A continuación se exponen los resultados obtenidos:

#### 2.3.1 Resumen de la percepción del Consejo Directivo



De las encuestas de opinión contestadas por los miembros del Consejo Directivo, se pudo comprobar que en promedio, existe una tendencia a mantenerse en la posición de estar “de acuerdo” con la gestión de la Auditoría Interna. Si se comparan los resultados de la percepción actual con los obtenidos en el 2013, se aprecia una mejora en 2 categorías (Alcance y desarrollo del trabajo), se mantienen igual otras 2 categorías (Relación con el Consejo Directivo y Personal de la A.I.). Existe una desmejora en 2 categorías (Administración de la A.I. y Valor Agregado) con relación a los resultados del 2013, los cuales se explican fundamentalmente en el hecho de que uno de los miembros del Organismo Colegiado, no contestó del todo las últimas 5 preguntas, lo cual según el método de

tabulación, aumenta el valor de los ítem acercándolos a la casilla “parcialmente de acuerdo”.

En general, existe una leve desmejora de la percepción del Consejo Directivo, la cual sin embargo no es significativa y sigue manteniendo la opinión en el valor “de acuerdo”. El detalle consolidado de los resultados obtenidos por cada aspecto consultado se muestra a continuación:

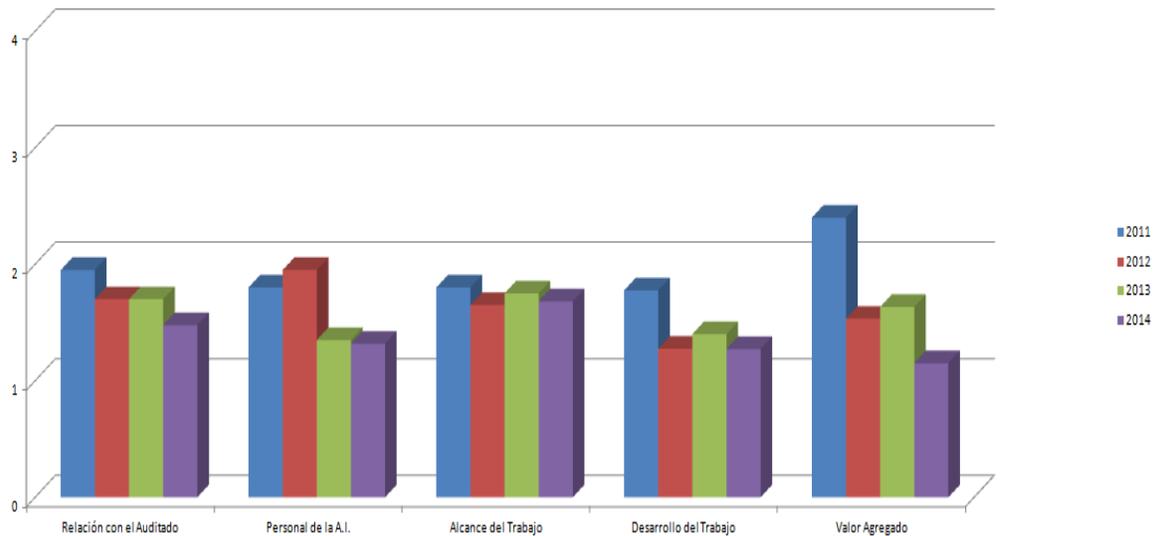
Nº.	ASUNTO	PROMEDIO			
		2011	12	13	14
<b>Relación de la auditoría interna con el Consejo Directivo</b>					
1	La ubicación organizacional de la actividad de auditoría interna asegura una comunicación fluida y oportuna con el jerarca.	1	1.3	1	1
2	La ubicación orgánica y la estructura de la auditoría interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y que se alcancen sus objetivos.	1.4	1.3	1.1	1.2
3	La actividad de auditoría interna brinda oportunamente servicios al jerarca, incluyendo auditorías, asesorías y advertencias.	1.1	1.6	1.3	1.4
4	La actividad de auditoría interna brinda servicios de alta calidad al jerarca, incluyendo auditorías, asesorías y advertencias.	1.1	1.7	1.3	1.2
5	La auditoría interna constituye un efectivo apoyo al jerarca para el desempeño de las funciones que corresponden a éste.	1.1	1.7	1.3	1.2
6	La auditoría interna comunica al jerarca su plan de trabajo y considera las observaciones de éste.	1	1.1	1	1
7	La auditoría interna comunica al jerarca informes periódicos sobre el avance en el cumplimiento del plan de trabajo de la unidad.	1	1	1	1
<b>Personal de la Auditoría Interna</b>					
8	Los funcionarios de la auditoría interna tienen los conocimientos, las aptitudes y las competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.	1.1	1.4	1	1
9	Los funcionarios de la auditoría interna se conducen con objetividad en el desarrollo de su gestión, y con un razonable grado de pericia y cuidado profesional.	1.1	1.4	1	1
10	Los funcionarios de la auditoría interna observan las regulaciones sobre la confidencialidad de los denunciantes y sobre la información a la que tienen acceso durante los estudios	1.1	1.4	1	1

	que realizan, de conformidad con lo que dispone la Ley General de Control I				
<b>Alcance y cobertura del trabajo de la auditoría interna</b>					
11	Los trabajos que realiza la auditoría interna profundizan suficientemente en los asuntos objeto de estudio	1	1.3	1.3	1.2
12	Los estudios que realiza la auditoría interna se dirigen a las áreas de mayor riesgo.	1	1.4	1.6	1.4
<b>Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados de la auditoría interna</b>					
13	Las comunicaciones de los resultados de los trabajos que realiza la auditoría interna son precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.	1	1.4	1.1	1
14	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 acciones.	1.1	1.4	1.3	1.2
15	Los hallazgos de la auditoría referidos a presuntas responsabilidades son comunicados por la auditoría interna en la forma, con la oportunidad y a la instancia pertinentes.	1	1.4	1.3	1.2
<b>Administración de la auditoría interna</b>					
16	La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, 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.	2.6	1.7	1.3	2
17	La auditoría interna tiene una productividad acorde con los recursos que le han sido asignados.	1.9	1.4	1	1.6
<b>Valor agregado por la actividad de auditoría interna</b>					
18	La auditoría interna contribuye al mejoramiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI).	1.	1.9	1.6	1.6
19	La auditoría interna contribuye al mejoramiento del sistema de control interno institucional.	1	1.4	1.4	1.6
20	La auditoría interna contribuye al mejoramiento de los procesos de dirección de la organización.	1	1.7	1.3	1.8

**Nomenclatura:**

<b>1=De acuerdo</b>	<b>2=Parcialmente Acuerdo</b>	<b>de</b>	<b>3= Desacuerdo</b>	<b>4= No responde</b>	<b>No sabe/No</b>
---------------------	-------------------------------	-----------	----------------------	-----------------------	-------------------

### 2.3.2 Resumen de la percepción de los Auditados



De conformidad con el resultado de la percepción de los Titulares subordinados, sobre los productos y servicios prestados por la Auditoría Interna, en todas las categorías puede apreciarse una marcada tendencia en el cuatrenio analizado (2011-2014) hacia la mejora y el valor “de acuerdo”, que está representado en el gráfico con el número 1. Esta mejora es significativa en la percepción de valor agregado que proporcionan los servicios brindados por la Auditoría, y en la relación de la Unidad con estos titulares subordinados, aspectos en los que la Auditoría Interna ha venido trabajando en sus planes anuales y sobre todo en la ejecución del trabajo. Se aprecia una oportunidad de mejora en la categoría de alcance del trabajo, donde se puede lograr un aumento en la opinión favorable.

De conformidad con los resultados, la percepción general de los auditados mejora con relación al 2013 y muestra una tendencia a estar “de acuerdo” con la gestión, productos y servicios prestados por la Auditoría Interna. El detalle consolidado de cada aspecto contenido en la encuesta se muestra a continuación:

Nº	ASUNTO	PROMEDIO			
		2011	12	13	14
<b>Relación de la auditoría interna con el encuestado</b>					
1	Entre la auditoría interna y su unidad se da una comunicación fluida y oportuna.	1.6	1.3	1.6	1

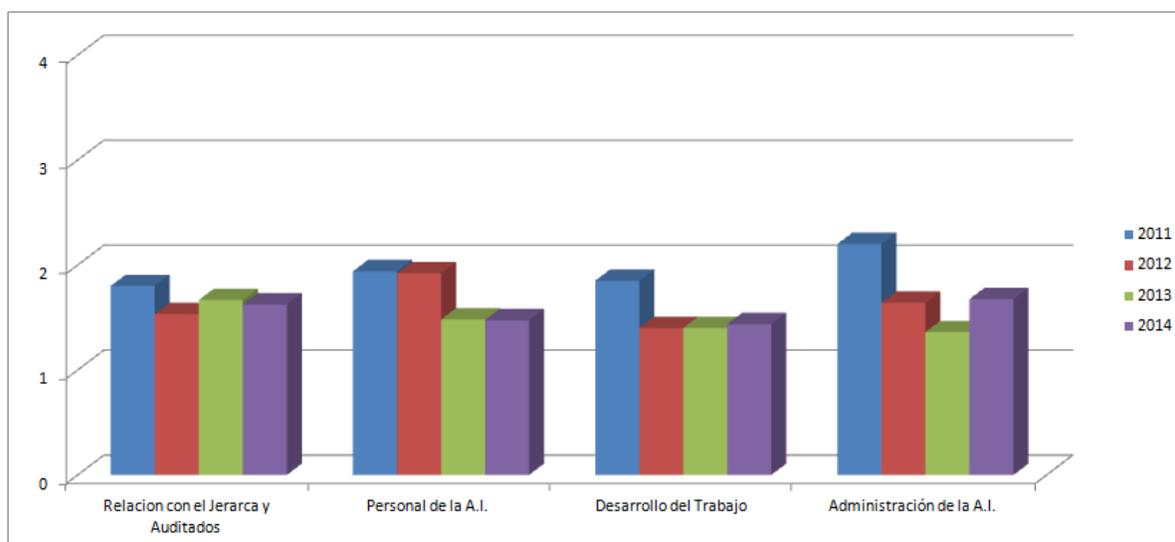
2	La actividad de auditoría interna brinda oportunamente servicios de alta calidad a su unidad.	2	1.7	1.5	1.6
3	La actividad de auditoría interna brinda servicios de alta calidad a su unidad.	2.1	1.7	1.7	1.7
4	La auditoría interna constituye un efectivo apoyo a su unidad para el desempeño de las funciones que le corresponden.	2.1	1.7	2	1.4
<b>Personal de la Auditoría Interna</b>					
5	Los funcionarios de la auditoría interna se conducen con objetividad en el desarrollo de su gestión y con un razonable grado de pericia y cuidado profesional.	1.9	1.1	1.3	1.3
6	Los funcionarios de la auditoría interna observan las regulaciones sobre la confidencialidad de los denunciantes y sobre la información a la que tienen acceso durante los estudios que realizan, de conformidad con lo que dispone la Ley General de Control I.	1.7	2.8	1.4	1.4
<b>Alcance y cobertura del trabajo de la auditoría interna</b>					
7	Los trabajos que realiza la auditoría interna profundizan suficientemente en los asuntos objeto de estudio	1.9	2	1.7	1.6
8	Los estudios que realiza la auditoría interna se dirigen a las áreas de mayor riesgo.	1.3	1.3	1.8	1.7
<b>Desarrollo del trabajo y comunicación de resultados de la auditoría interna</b>					
9	De previo al inicio de un estudio en su unidad, la auditoría interna le notifica oportunamente el propósito y el alcance del estudio por realizar.	1	1.1	1	1
10	Los requerimientos de información y apoyo que la auditoría interna plantea a su unidad para el desarrollo de los estudios y la prestación de otros servicios son razonables en cuanto a forma, condiciones y plazo.	2.1	1.2	1.5	1.2
11	Las comunicaciones de los resultados de los trabajos que la auditoría interna realiza en su unidad son precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.	2.2	1.7	1.7	1.5

12	De previo a la emisión de los informes de auditoría, la auditoría interna realiza una comunicación verbal de los resultados de los estudios efectuados en su unidad, con las excepciones previstas en el ordenamiento jurídico aplicable	1.8	1.1	1.4	1.3
<b>Valor agregado por la actividad de auditoría interna</b>					
13	La auditoría interna contribuye al mejoramiento del Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) en los asuntos que interesan a su unidad.	2.4	1.6	1.7	1.2
14	La auditoría interna contribuye al mejoramiento del sistema de control interno en lo que corresponde a su unidad.	2.2	1.3	1.6	1
15	La auditoría interna contribuye al mejoramiento de los procesos de dirección en lo que corresponde a su unidad.	2.6	1.7	1.6	1.2

**Nomenclatura:**

<b>1=De acuerdo</b>	<b>2=Parcialmente Acuerdo</b>	<b>de</b>	<b>3= Desacuerdo</b>	<b>4= No sabe/No responde</b>
---------------------	-------------------------------	-----------	----------------------	-------------------------------

**2.3.3 Resumen de la percepción del Personal de la Auditoría Interna**



De conformidad con el resultado de las encuestas aplicadas a 8 funcionarios de la Auditoría Interna, la percepción de los funcionarios de la Auditoría Interna sobre la gestión de la Unidad tiende a estar “parcialmente de acuerdo”. Para el 2014, se aprecia una leve

desmejora con respecto a la percepción efectuada en el 2013, especialmente en la categoría de Administración de la Auditoría Interna, especialmente en el aspecto de participación del personal en actividades de planeamiento y definición de políticas y procedimientos. Si se analiza comparativamente los 4 años, la tendencia a la mejora se estanca y en general, la tendencia del propio personal de la Auditoría es a estar “parcialmente de acuerdo”. El detalle consolidado de cada aspecto contenido en la encuesta se muestra a continuación:

Nº.	ASUNTO	PROMEDIO			
		2011	12	13	14
<b>Relación de la auditoría interna con el Consejo Directivo</b>					
1	La comunicación entre la auditoría interna y las diferentes unidades de la organización es fluida y oportuna.	2.2	1.6	1.8	1.7
2	El jerarca y la administración activa tienen un entendimiento cabal del papel que le corresponde a la auditoría interna dentro de la organización	2	1.6	2	1.7
3	La ubicación orgánica y la estructura de la actividad de auditoría interna aseguran que la actividad esté libre de restricciones y se alcancen los objetivos de la auditoría interna.	1.2	1.4	1.2	1.4
<b>Personal de la A.I.</b>					
4	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado de las "Normas para el ejercicio de la auditoría interna", la "Ley General de Control Interno" y otra normativa que rige la actividad.	1.8	2	1	1
5	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado de los procesos, las operaciones, los riesgos relevantes y los controles de la organización.	2.1	1.8	1.6	1.4
6	Los funcionarios de la auditoría interna tienen un conocimiento adecuado de indicadores de fraude, auditoría de tecnologías de información, y otras técnicas y herramientas aplicables para el desarrollo de la actividad.	1.8	2	1.8	1.5
7	Los funcionarios de la auditoría interna tienen habilidad para la comunicación verbal y escrita.	1.5	2	1.2	1.4
8	La evaluación del desempeño de los funcionarios de la auditoría interna es un mecanismo de retroalimentación y mejora continua.	2.5	1.8	1.8	2.1

<b>Desarrollo del trabajo de la auditoría interna</b>					
<b>9</b>	En la práctica, la auditoría interna obtiene de los funcionarios pertinentes, los informes, datos, documentos, colaboración, asesoramiento y facilidades que demande el ejercicio de la actividad.	1.8	1.4	1.4	1.4
<b>10</b>	Los funcionarios de la auditoría interna son supervisados adecuada y oportunamente durante el desarrollo de los servicios que brinda la unidad.	1.9	1.4	1.4	1.5
<b>Administración de la auditoría interna</b>					
<b>11</b>	La auditoría interna posee los recursos humanos, materiales, 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	1.7	1.2	1.2	1.4
<b>12</b>	Los funcionarios de la auditoría interna participan activamente en la planificación estratégica y operativa de la unidad.	2.5	1.6	1.4	1.9
<b>13</b>	Las políticas y procedimientos para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna son suficientes, claros, actualizados, efectivos y de conocimiento general.	1.6	1.6	1.4	1.6
<b>14</b>	Los funcionarios de la auditoría interna participan activamente en el desarrollo de las políticas y los procedimientos para el desarrollo de los servicios de la auditoría interna.	2.6	1.8	1.6	2
<b>15</b>	Los funcionarios de la auditoría interna están satisfechos con las oportunidades de desarrollarse profesionalmente en la unidad.	2.6	2	1.2	1.5

**Nomenclatura:**

<b>1=De acuerdo</b>	<b>2=Parcialmente Acuerdo</b>	<b>de</b>	<b>3= Desacuerdo</b>	<b>4= No responde</b>	<b>No sabe/No</b>
---------------------	-------------------------------	-----------	----------------------	-----------------------	-------------------

**3. CONCLUSIONES**

De conformidad con los resultados obtenidos en el presente estudio, se concluye lo siguiente:

**3.1.** En términos generales, la autoevaluación de calidad reveló que las principales actividades de la Auditoría Interna para brindar un servicio de calidad se mantienen funcionando en forma efectiva; no obstante, se determinaron algunas deficiencias en cuanto a la oportunidad de la comunicación de resultados al nivel superior de la Auditoría Interna

y en cuanto a la actualización de normativa regulatoria interna que requiere, según el Manual de Clases y Cargos vigente en la institución y la normativa vigente que regula el ejercicio de la actividad en el Sector Público para alcanzar mayores niveles de eficiencia y efectividad en la gestión. Al respecto, según los resultados del presente estudio, el grado de cumplimiento del Manual de Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna, es de un 98% (Véase **Anexo N° 1**)

**3.2.** Como parte de la estrategia de mejoramiento continuo, es necesario que la Auditoría realice esfuerzos para implementar las acciones de mejora que se formulan en el **Anexo N° 2** al presente informe, a efecto de lograr un mayor nivel de cumplimiento de la citada normativa y aumentar el nivel de eficiencia y eficacia de sus actividades.

**3.3.** En términos generales, los resultados obtenidos en las encuestas de opinión realizadas, sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Interna, reflejan una tendencia a la mejora en la percepción que tienen los diferentes grupos sobre la calidad de los productos y servicios prestados por la Auditoría Interna; no obstante, también se determinaron áreas de la gestión que pueden ser mejoradas y que deben ser objeto de atención por parte del nivel gerencial de la Auditoría, pues su tratamiento incide directamente en la imagen que se tiene de la Auditoría Interna y tomar medidas correctivas en estos aspectos podría potenciar la confianza que sus clientes depositan en sus hallazgos y opiniones, logrando de esta manera una mejora en el cumplimiento de objetivos.

#### **4. RECOMENDACIONES**

##### **AL AUDITOR GENERAL**

**4.1** Valorar las actividades que se sugieren en el Plan de Mejora 2013 y hacerlas del conocimiento de los funcionarios de la Auditoría Interna, esto con el fin de disponer las acciones necesarias para su implementación, con el propósito de que se subsanen las deficiencias detectadas, en procura de una mejor gestión de calidad de la actividad de la Auditoría Interna.

**Hecho por:**

**Aprobado y revisado:**

**Sussan Aguirre Orozco, Licda.  
PROFESIONAL AUDITORIA**

**Wady Solano Siles, MATI  
PROFESIONAL AUDITORIA**