



Memorando CEM-49-2020

29 de junio de 2020

A: Junta Directiva

Contraloría Empresarial

DE: Ema Rebeca Alfaro Araya
Contraloría Empresarial

ASUNTO: Autoevaluación de la Calidad 2019.

Con toda consideración, se adjunta el Informe CEM-2020-IF-016 referente a la Autoevaluación de la Calidad de las actividades realizadas en 2019 por la Contraloría Empresarial.

Se remite a la Junta Directiva, para su conocimiento, y al personal de la CEM con el fin de que se conozca y se implemente el Plan de Mejoras.

Se queda a disposición para atender consultas u observaciones. Muchas gracias.

Copia: Edgar Allan Benavides Vilchez
Marisela Sanchez Gonzalez
Lissette Montoya Gamboa
Ana Yanci Herrera Murillo
Luis Diego Oviedo Zamora
Elizabeth Gamboa Gamboa
Arcelia Oviedo Gomez
Johann Orlando Montero Araya
Yoselin Mora Zuñiga
Alexander Solano Vargas
John Ramirez Alfaro
Roger Sanchez Vega
Luis Enrique Salas Esquivel
Ingrid Rodriguez
Vanessa Mejia Mejia
Marcela Mendez Camacho
Allan Villalobos Gomez
Ginnes Rodríguez Pérez
Manuel Conejo Quesada
Alexander Arguedas Oviedo
Luis Fernando Aguilar Valerio
Yessenia Viquez Rodriguez
Jose Daniel Lopez Ulate
Sylvia Blanco Rojas
Kendy Villalobos Miranda

Anexos: CEM-2020-IF-016

Creado por Meredith Torres Castro



29 de junio de 2020
CEM-2020-IF-016

CONTRALORÍA EMPRESARIAL

INFORME REFERENTE A LA AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS LABORES DE LA CONTRALORÍA EMPRESARIAL, PERÍODO 2019

Remitido mediante el memorando CEM-49-2020

Contraloría Empresarial Firmas de validación	
Realizado por	Revisado por
Debido a la emergencia nacional por la enfermedad COVID-19, no es posible registrar su firma.	
<i>Irene Vargas Montero Auditora Interna</i>	<i>Ema Rebeca Alfaro Araya Contralora Empresarial</i>

TABLA DE CONTENIDOS

1. RESUMEN EJECUTIVO.....	6
2. INTRODUCCIÓN.....	6
2.1. Origen.....	6
2.2. Objetivos	6
2.3. Metodología.....	6
2.4. Alcance de la autoevaluación	7
2.5. Cumplimiento de la normativa	7
2.6. Informes de autoevaluación.....	7
2.7. Limitaciones.....	8
2.8. Comunicación de los resultados a la CEM.....	8
2.9. Remisión al Jerarca.....	8
3. RESULTADOS	8
3.1. Porcentaje general de la H-08	8
3.2. Mejoramiento de porcentaje de la H-08	9
3.3. Resultados de las encuestas	10
4. CONCLUSIONES	10
5. PLAN DE MEJORA	10
6. ANEXOS.....	14
6.1. Resultado de las encuestas.....	14
6.1.1. Encuesta al Jerarca.....	14
6.1.2. Encuesta a las instancias auditadas.....	15
6.1.3. Encuesta a las personas trabajadoras de la CEM	16

TABLA DE ABREVIATURAS

Abreviatura	Significado
Autoevaluación	Autoevaluación de la calidad de las actividades de las Auditoría Internas (en este caso, la Contraloría Empresarial), realizada de acuerdo con las directrices de la Contraloría General de la República.
CEM	Contraloría Empresarial
CGR	Contraloría General de la República
DECAI	Directrices para la autoevaluación anual y la evaluación externa de calidad de las auditorías internas del Sector Público R-CO-33-2008, emitidas por la Contraloría General de la República.
ESPH	Empresa de Servicios Públicos de Heredia, S.A.
H-07	Herramienta n.º 07.1 "Procedimientos de verificación del valor agregado de la actividad de Auditoría Interna" de la evaluación de la calidad, emitida por la Contraloría General de la República.
H-08	Herramienta n.º 08 "Resumen de la evaluación del cumplimiento de las normas" de la evaluación de la calidad, emitida por la Contraloría General de la República.
NEAI	Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público R-DC-119-2009, emitidas por la Contraloría General de la República.
NGA	Normas Generales de Auditoría en el Sector Público, R-DC-064-2014, emitidas por la Contraloría General de la República.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Conforme a lo preceptuado por la CGR, la CEM ha realizado la autoevaluación de la calidad de las actividades que ha desarrollado durante el 2019. En cuanto a la aplicación de la Herramienta n.º 8, se obtiene una nota global de 70%. Se presenta un Plan de Mejoramiento con cuatro temas por atender, cuyo cumplimiento está programado para el período 2020-2021.

2. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la normativa y las disposiciones emitidas por la CGR, en especial las DECAI, se debe desarrollar la autoevaluación de la calidad de las funciones de la CEM, lo cual desemboca en un plan de mejora que se comunicará al jerarca institucional para lo que corresponda.

2.1. Origen

La NEAI 1.3 establece lo siguiente¹:

El auditor interno² debe instaurar y velar por la aplicación de los procesos necesarios para el aseguramiento de la calidad en el ejercicio de la auditoría interna, mediante evaluaciones internas y externas.

2.2. Objetivos

- Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de CEM, a través de una autoevaluación.
- Identificar oportunidades de mejora en la labor de CEM, para su implementación.
- Brindar una opinión acerca del cumplimiento de las “Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.
- Preparar a la CEM para la Evaluación Externa de la Calidad.

2.3. Metodología

Las DECAI indican:

4.1 Implementación de la autoevaluación anual de calidad

En la autoevaluación anual de calidad de las auditorías internas, el revisor o equipo de revisión aplicará los procedimientos de verificación de la calidad establecidos en estas directrices, según se indica seguidamente:

¹ Esta CEM utiliza cuadros de texto para enmarcar las citas textuales, tal como lo utilizan algunos libros de texto, dado que facilita la comprensión para la persona lectora.

² En el caso de la ESPH corresponde a la persona Contralora Empresarial.

a. ...

b. Las auditorías que cuenten con ocho o más funcionarios, deberán verificar en cada autoevaluación la totalidad de los contenidos de los puntos 3.3.1 a 3.3.4.

Para esta autoevaluación, se han aplicado todos los instrumentos diseñados por la CGR, a saber³:

- N.º 1.1: Programa de trabajo para la autoevaluación anual de calidad de la actividad de auditoría interna.
- N.º 02: Modelo de encuesta para la Autoridad Superior.
- N.º 03: Modelo de encuesta para las instancias auditadas sobre la calidad de la Auditoría Interna.
- N.º 04: Modelo de encuesta para el personal de auditoría sobre la calidad de la Auditoría Interna.
- N.º 05: Procedimientos de verificación de atributos de la unidad de Auditoría Interna y su personal.
- N.º 06.1: Procedimientos de verificación de la administración de la actividad de auditoría interna.
- N.º 07.1: Procedimientos de verificación relativos al valor agregado de la actividad de la Auditoría Interna.
- N.º 08: Evaluación del cumplimiento de las normas.
- N.º 10: Modelo de plan de mejora.

2.4. Alcance de la autoevaluación

El trabajo se enfoca en obtener y verificar la información relacionada y cubrir la totalidad de los contenidos. Se abarca el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

2.5. Cumplimiento de la normativa

Con esta Autoevaluación, se cumple con la NEAI 1.3.3 denominada: Utilización de "realizado de acuerdo con la normativa", por lo que las actividades de la CEM son "realizadas de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna" y "con fundamento en los resultados de las evaluaciones que comprenden los procesos de aseguramiento de calidad".

2.6. Informes de autoevaluación

La CEM ha cumplido con la Autoevaluación, conforme a la siguiente tabla:

³ Herramientas disponibles en <https://www.cgr.go.cr/03-documentos/herramientasai.html>

Memorando	Informe	Fecha	Servicios evaluados	Año en que se debe realizar
CEM-65-2019	CEM-2019-IF-004	26/06/2019	2018	2019

2.7. Limitaciones

Se presenta una limitación en cuanto a la respuesta de las encuestas hacia las instancias auditadas, ya que se selecciona una muestra representativa y a pesar de hacer un recordatorio con plazo perentorio, solo se obtiene el 65% de la totalidad de encuestas remitidas.

2.8. Comunicación de los resultados a la CEM

Debido a las restricciones sanitarias emitidas por el Gobierno a raíz de la emergencia nacional por el COVID-19 y con respecto a la comunicación hacia el equipo de la CEM:

- La discusión del borrador del informe se realiza mediante documento colaborativo.
- La comunicación de los resultados y plan de mejoras de este informe se remiten vía correo electrónico.

2.9. Remisión al Jerarca

El informe de Autoevaluación de la CEM se remite para conocimiento a la Junta Directiva. Se cumple lo indicado en las DECAI:

El informe de una autoevaluación anual de calidad deberá ponerse en conocimiento de los funcionarios de la auditoría interna; asimismo, al máximo jerarca deberá comunicársele lo pertinente.

3. RESULTADOS

3.1. Porcentaje general de la H-08

La H-08, que hace una evaluación general de la CEM, arroja un resultado de 70% para el período 2019, tal como se muestra el siguiente resumen:

	Peso en el grupo	70%
NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	60%	77%
Propósito, autoridad y responsabilidad	60%	88%
Pericia y debido cuidado profesional	20%	63%
Aseguramiento de la calidad	20%	60%
NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	40%	60%
Administración	10%	68%
Planificación	10%	60%
Naturaleza del trabajo	10%	63%

Administración de recursos	5%	50%
Políticas y procedimientos	5%	50%
Informes de desempeño	5%	100%
Planificación puntual	10%	50%
Ejecución del trabajo	15%	65%
Supervisión	5%	50%
Comunicación de los resultados	15%	53%
Seguimiento de acciones sobre resultados	10%	63%

La revisión de los puntos contenidos en la H-08, así como las herramientas 05, 06 y 07 que son la base para la calificación de la H-08, son las que dan por resultado el Plan de Mejora de la CEM, que se presenta en el punto 5 PLAN DE MEJORA, página 10.

3.2. Mejoramiento de porcentaje de la H-08

Para este período, existe un incremento de 20 puntos en la nota de la H-08, respecto a la anterior que fue de 50.2%. Las diferencias se muestran en la siguiente tabla:

Los servicios evaluados corresponden al		2018	2019
Año del informe		2019	2020
Peso en el grupo		50,4%	70%
NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	60%	40%	77%
Propósito, autoridad y responsabilidad	60%	50%	88%
Pericia y debido cuidado profesional	20%	50%	63%
Aseguramiento de la calidad	20%	0%	60%
NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	40%	66%	60%
Administración	10%	50%	68%
Planificación	10%	50%	60%
Naturaleza del trabajo	10%	25%	63%
Administración de recursos	5%	100%	50%
Políticas y procedimientos	5%	0%	50%
Informes de desempeño	5%	100%	100%
Planificación puntual	10%	50%	50%
Ejecución del trabajo	15%	80%	65%
Supervisión	5%	100%	50%
Comunicación de los resultados	15%	78%	53%
Seguimiento de acciones sobre resultados	10%	100%	63%

El incremento se debe a las acciones de mejora que está implementado la CEM:

- Revisión y actualización de:
 - ✓ Reglamento de Organización y Funcionamiento de la CEM (ya aprobado por Junta Directiva mediante Acuerdo JD-107-2020 de la Sesión Ordinaria n.º 4018 del 15 de junio de 2020).

- ✓ Políticas de la CEM.
- ✓ Procedimientos de la CEM, que son una Guía para el adecuado desarrollo del trabajo de las personas auditoras y el debido cuidado profesional.
- Elaboración de un Plan Estratégico que se vincule con los objetivos estratégicos de la ESPH.
- Redefinición del Universo Auditable y su validación correspondiente con la Administración Activa.
- Desarrollo del Plan Anual de la CEM, que contempla los siguientes aspectos:
 - ✓ Marco de referencia de la auditoría.
 - ✓ Viabilidad de la auditoría.
 - ✓ Relevancia de la auditoría.
 - ✓ Alcance y período objeto de examen.
 - ✓ Resumen de los resultados y selección de áreas de examen.
 - ✓ Recursos requeridos para el desarrollo del trabajo.
 - ✓ Cronograma de trabajo.
- Mejoramiento en la planificación para ejecutar los servicios, al considerar el cumplimiento de la normativa y de los procedimientos.

3.3. Resultados de las encuestas

Los resultados de las encuestas que se aplican conforme a las herramientas 02, 03 y 04, se muestran en el punto 6.1 Resultado de las encuestas, página 14.

4. CONCLUSIONES

- El proceso de Autoevaluación se ejecuta tras la aplicación de las herramientas de la CGR.
- La H-08 da por resultado un 70% de cumplimiento de las Normas aplicables al ejercicio de la auditoría interna.
- Mediante el proceso de autoevaluación, se encuentran áreas de mejora para la calidad de la CEM, cuyo plan se presenta en este informe.

5. PLAN DE MEJORA

Los resultados de la herramienta n.º 10 “Modelo de plan de mejora”, corresponden a las siguientes 4 áreas de mejora:

1. Relación de la CEM con Junta Directiva.
2. Mejoramiento de los servicios.
3. Aseguramiento de la Calidad.
4. Atestiguamiento del cumplimiento de normas.

Se planean cumplir en el período 2020-2021, tal como se muestra a continuación:

Tema	Ref. inf. Ev.	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos	Responsable	Plazo	Inicio	Fin	Observaciones
Relación de la (CEM) con Junta Directiva	Autoev. 2019 1	La encuesta a la Junta Directiva hace notar la necesidad de que la CEM refuerce algunos aspectos de su relación.	Desarrollar y aplicar una estrategia de comunicación y relación con el jerarca, con el fin de mejorar la comunicación fluida y coordinación con respecto a necesidades de servicios que requiera.	Recurso humano	Ema Rebeca Alfaro Araya	6 meses	01/07/2020	30/11/2020	Se requiere hacer, al menos, el siguiente plan de trabajo de la CEM. El plazo máximo está para el 15/11 y las observaciones del jerarca se pueden recibir posterior a su presentación.
Mejoramiento de los servicios	Autoev. 2019 2	La h-07 indica oportunidad de mejora en los servicios brindados, en términos de objetividad, calidad y oportunidad (ver también las encuestas).	Desarrollar y aplicar un plan de capacitación al personal de la CEM, que promueva un mejoramiento del proceso de auditoría y asegure la calidad de sus productos, al reforzar y actualizar los conocimientos, aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir sus responsabilidades individuales y colectivas.	Recurso humano	Jenny Campos Arrieta	Año y medio	01/07/2020	30/12/2021	Realizar un plan de capacitación en este aspecto requiere de esfuerzo y dedicación. También, se debe contemplar el tema presupuestario para financiar estas capacitaciones.
Aseguramiento de la calidad	Autoev. 2019 3	La h-07 muestra oportunidad de mejora en el	Mejorar el sistema de control de calidad para que considere y administre a los riesgos	Recurso Humano	Jenny Campos Arrieta	Año y medio	01/07/2020	01/12/2021	Es parte de las funciones de aseguramiento de la calidad.

Tema	Ref. inf. Ev.	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos	Responsable	Plazo	Inicio	Fin	Observaciones
		sistema de control de calidad.	asociados, de modo que los insumos, las tareas realizadas y los productos generados cumplan de forma oportuna con los estándares profesionales y con los requerimientos establecidos en la normativa, bajo un enfoque de efectividad y mejoramiento continuo.						
Atestiguamiento del cumplimiento de normas	Autoev 2019 4	Debido a los resultados de la autoevaluación anterior (2018), no se indican que las tareas se realizaban de acuerdo con la normativa, o bien su afectación.	Girar las instrucciones necesarias para que se atestigüe en los informes respectivos lo siguiente: 1. Las actividades se realizan “de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la auditoría interna”, con fundamento en los resultados de las evaluaciones que comprenden los procesos de aseguramiento de calidad (NEAI 1.3.3: Utilización de	Recurso Humano	Jenny Campos Arrieta	6 meses	1/07/2020	31/12/2020	Se requiere establecer la herramienta de verificación adecuada.

Tema	Ref. inf. Ev.	Situación encontrada	Acción por implementar	Recursos	Responsable	Plazo	Inicio	Fin	Observaciones
			<p>“realizado de acuerdo con la normativa”).</p> <p>2. Cuando en un trabajo específico, se presenten circunstancias que afecten el cumplimiento de alguna de las normas aplicables al ejercicio de la auditoría interna, tal condición debe documentarse de manera apropiada mediante un razonamiento que contemple la indicación expresa de las normas que no se observan, los motivos y el impacto que correspondan.</p>						

6. ANEXOS

6.1. Resultado de las encuestas

Debido a que los resultados de las encuestas no tienen una incidencia directa en los resultados de la H-08, se presentan en este apartado.

La siguiente tabla resume los resultados de las encuestas de percepción aplicadas:

	Jerarca	Auditados	Personal CEM	Promedio
Relación de la auditoría interna con la autoridad superior	46%	60%	76%	61%
Personal de la auditoría interna	85%	77%	66%	76%
Resultados de la auditoría interna	52%	61%		57%
Desarrollo del trabajo de la auditoría interna			51%	51%
Administración de la auditoría interna	71%		53%	62%
PROMEDIO	64%	66%	62%	64%

6.1.1. Encuesta al Jerarca

A los 5 miembros que conforman la Junta Directiva de la ESPH, se les remite la encuesta en la cual se les consulta su opinión respecto a la relación de la CEM con dicho órgano. Contiene los siguientes aspectos: independencia, objetividad, apego a la ética, capacidad técnica y profesional, calidad de los servicios brindados; contribución al mejoramiento de los procesos empresariales, a los recursos asignados y su optimización.

En este gráfico, se muestran los resultados de las 4 respuestas recibidas:



Al respecto, los encuestados emiten los siguientes comentarios:

- Más comunicación con la Gerencia.
- La CEM mantiene una independencia relativa de la Junta Directiva y de la Administración que están muy bien demarcadas.

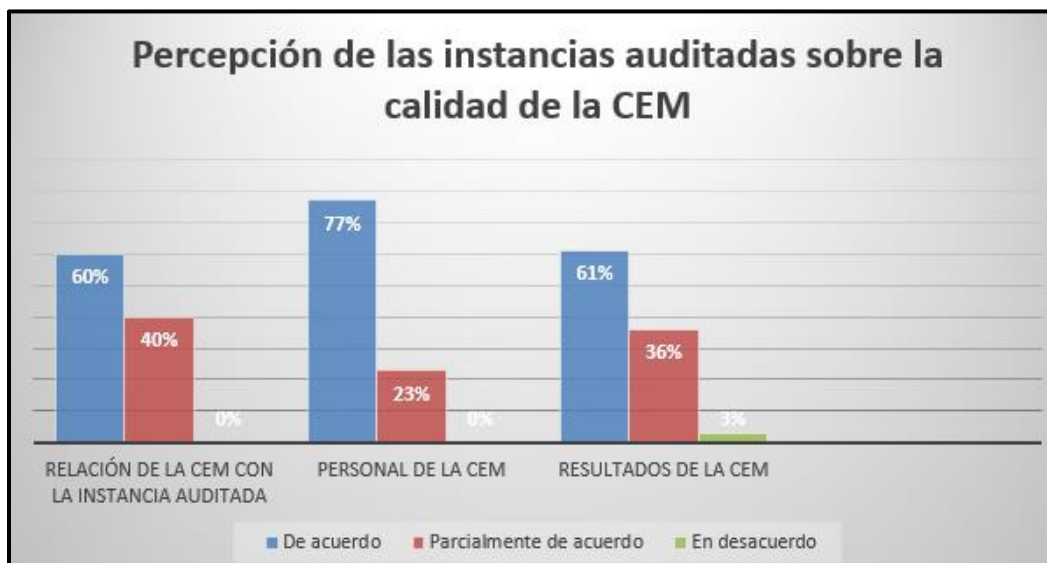
- Muy importante coordinar acciones auditables de interés para la Junta Directiva, aunque las mismas no estén dentro del accionar regular que establece la CGR a la CEM.

6.1.2. Encuesta a las instancias auditadas

Se aplica para conocer la percepción de las instancias auditadas en aspectos como la relación de la CEM, la independencia, objetividad, apego a la ética, capacidad técnica y profesional, calidad de los servicios brindados y su contribución al mejoramiento de los procesos empresariales. Se selecciona una muestra representativa de 12 instancias:

- Gerencia General.
- Subgerencia.
- Dirección Negocio de Agua Potable e Hidrantes (NAPH).
- Dirección Negocio de Tecnologías e Infocomunicaciones (NETI).
- Gestión Contable.
- Gestión y Desarrollo Humano.
- Gestión de Aplicaciones.
- Gestión Integrada.
- Comunicación e Imagen Externa.
- Gestión Infraestructura y Servicios de Apoyo.
- Administración de Almacenes e Inventarios.
- Gestión de Planificación Institucional.

Se obtiene respuesta de 8/12 instancias, cuyos resultados se muestran en el siguiente gráfico:



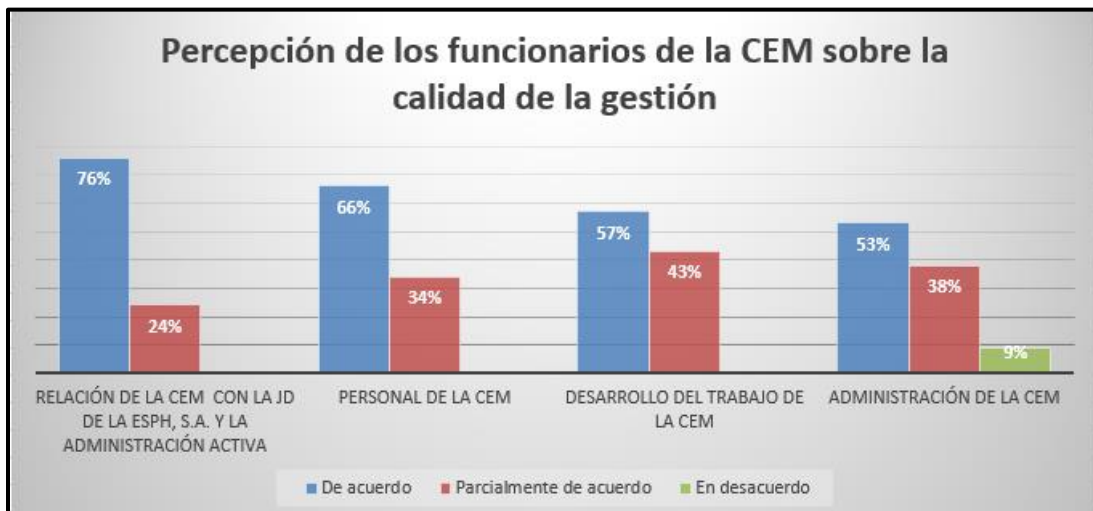
Dichos resultados se consideran satisfactorios. Como complemento, los encuestados expresan los siguientes comentarios:

- Respecto a la pregunta sobre si la CEM ha contribuido al mejoramiento de la ética en su proceso, considero que se tratan de hacer las cosas éticas independientemente de si hay o no estudios por parte de la CEM por lo que indico que estoy en desacuerdo que la CEM haya mejorado la ética del proceso, si ya las cosas se hacen de forma ética. La CEM lo que en mi opinión hace es corroborar eso.
- Se debe mejorar la gestión y comunicación de la CEM
- La CEM ha mejorado para bien de toda la ESPH, ya no se siente un ambiente de persecución como en el pasado, además los estudios son objetivos y buscan la mejora de los procesos que intervienen.
- Considero que el apoyo recibido es muy bueno y con la madurez del proceso y los cambios se van a percibir de mejor forma y amplitud.
- Se nota mejoría en los procesos de auditoría.
- Las auditorías son herramientas muy valiosas de control y para el mejoramiento de los procesos.

6.1.3. Encuesta a las personas trabajadoras de la CEM

El objetivo de la encuesta de opinión/satisfacción al personal de la CEM abarca aspectos referentes a la relación de la dependencia con el Jерarca y la Administración Activa, el personal, el desarrollo del trabajo y su administración.

Se selecciona una muestra representativa de 7 funcionarios, que arroja los siguientes resultados:



Las personas encuestadas expresan los siguientes comentarios:

- Hay que impulsar la superación de las brechas tecnológicas que cada funcionario posee individualmente.
- Se necesita un espacio adecuado para que todos estemos reunidos como equipo.
- Sería bueno revisar el flujo de información en los procedimientos internos para evitar el reproceso o el exceso de pasos en algunas secciones.
- Retomar las reuniones mensuales (no muy extensas) para auto analizar al grupo y su entorno.
- Establecer mecanismos para analizar la información recibida por los canales informales, que, sin llegar a ser una denuncia, pueden orientarnos para determinar áreas críticas de la empresa.
- En la pregunta 6. considero ""de acuerdo"" porque, aunque no todos los funcionarios tienen un conocimiento adecuado sobre por ejemplo la auditoría de tecnologías de información, si hay dos compañeros especialistas en este tema. Y así podríamos mencionar otros ejemplos.
- El equipo de la Contraloría Empresarial está muy comprometido en coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Los cambios propuestos por la nueva jefatura son cada vez mejor asimilados por los funcionarios de la CEM.