

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS AMÉRICAS**  
**VICERRECTORÍA ACADÉMICA**

**ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA**

**DISEÑO DE UN SISTEMA AUTOMATIZADO PARA EL  
SEGUIMIENTO DE ACCIONES EN RESPUESTA A LOS  
INFORMES EMITIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE  
AUDITORÍA INTERNA DE PROCOMER DURANTE EL  
PERIODO 2021**

**MODALIDAD DE TESINA PARA OPTAR POR EL GRADO DE BACHILLERATO EN CONTADURÍA  
PÚBLICA**

**YEIMY ELIZABETH ZAMORA SALAZAR**

**SAN JOSÉ, COSTA RICA**  
**AGOSTO, 2022**

## CONTENIDO

CAPÍTULO I. PROBLEMA .....	13
Planteamiento del Problema .....	13
Objetivos.....	15
Justificación.....	16
Antecedentes .....	18
Proyecciones.....	32
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	34
Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI).....	34
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República .....	36
Ley General de Control Interno .....	37
Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP) .....	41
Tipos de Auditoría .....	42
Ejecución de Auditoría en el Sector Público.....	43
Comunicación de resultados mediante informes de auditoría. ....	43
Seguimiento de recomendaciones.....	45
Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público .....	45
Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) de PROCOMER .....	49
Sistema Automatizado .....	57
Gestión de la Auditoría Interna .....	57
Informes de Auditoría Interna .....	64
Registro de un Informe .....	64
Notificación de un Informe .....	66

Plazo de Respuesta de un Informe .....	66
Expediente de un Informe .....	67
Seguimiento de Acciones .....	68
Historial de Recomendaciones .....	68
Reportes .....	69
Plataforma Digital .....	69
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO .....	71
Enfoque de la Investigación .....	71
Enfoque Cuantitativo .....	71
Método de la Investigación .....	73
Fuentes de Información .....	74
Variables .....	78
Instrumentos .....	81
Procesos para la Recolección y Análisis de Datos .....	81
Análisis de Datos .....	82
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS .....	83
Variable 1: Sistema Automatizado .....	84
Pregunta 1 .....	84
Variable 2: Informes .....	90
Variable 3: Seguimiento de Acciones .....	95
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	99
Conclusiones .....	99
Recomendaciones .....	100
CAPÍTULO VI. PROPUESTA .....	103

Objetivo General.....	104
Objetivos Específicos .....	105
Glosario.....	105
Propuesta.....	107
Módulo de Mantenimiento .....	107
Módulo de Registro .....	108
Módulo de Listado de Informes .....	111
Módulo de Reportes.....	112
REFERENCIAS .....	114
APÉNDICES .....	116
Apéndice A: Cuestionario aplicado .....	116
Apéndice B: Carta de aprobación del tutor .....	124
Apéndice C: Declaración jurada .....	125
Apéndice D: Solicitud de defensa del estudiante.....	126
Apéndice E: Carta de revisión filológica.....	127

**TABLAS**

<b>Tabla 1.</b> ....	24
<i>Equipo de trabajo de la Auditoría Interna.</i> ....	24
<b>Tabla 2.</b> ....	79
<i>Matriz de conceptualización con enfoque cuantitativo.</i> ....	79
<b>Tabla 3.</b> ....	104
<i>Tabla de módulos del sistema automatizado SSRAI.</i> ....	104

## FIGURAS

Figura 1.....	21
<i>Organigrama General de PROCOMER.</i> ....	21
Figura 2.....	22
<i>Oficinas de PROCOMER en Costa Rica.</i> ....	22
Figura 3.....	23
<i>Oficinas de PROCOMER en el mundo.</i> ....	23
Figura 4.....	24
<i>Estructura jerárquica de la Auditoría Interna.</i> ....	24
Figura 5.....	60
<i>Tabla de evaluación del riesgo denominado impacto.</i> ....	60
Figura 6.....	60
<i>Matriz del Plan Anual de Trabajo para los estudios priorizados por riesgo.</i> ....	60
Figura 7.....	61
<i>Estudios priorizados por riesgo con la calificación obtenida.</i> ....	61
Figura 8.....	63
<i>Proceso para realizar una auditoría.</i> ....	63
Figura 9.....	66
<i>Registro de un informe final de auditoría.</i> ....	66
<b>Figura 10</b> .....	108
<i>Módulo de mantenimiento.</i> ....	108
<b>Figura 11</b> .....	108
<i>Módulo de registro.</i> .....	108
<b>Figura 12</b> .....	109
<i>Registro de un informe final.</i> ....	109
<b>Figura 13</b> .....	110
<i>Notificación de un informe final.</i> ....	110
<b>Figura 14</b> .....	111
<i>Recordatorio de respuesta a un informe final.</i> ....	111
<b>Figura 15</b> .....	111

<i>Consulta del listado de informes</i> .....	111
<b>Figura 16</b> .....	112
<i>Consulta de recomendaciones de los informes</i> .....	112
<b>Figura 17</b> .....	113
<i>Consulta de recomendaciones de los informes</i> .....	113
<b>Figura 18</b> .....	113
<i>Reporte de recomendaciones abiertas por área</i> .....	113

## GRÁFICOS

Gráfico 1.....	85
<i>Limitantes de herramientas para gestionar informes de auditoría.</i> .....	85
Gráfico 2.....	86
<i>Limitantes para el resguardo de los informes.</i> .....	86
Gráfico 3.....	87
<i>Limitantes en la trazabilidad del seguimiento de respuestas.</i> .....	87
Gráfico 4.....	88
<i>Baja funcionalidad de las alertas recordatorias para responder informes.</i> .....	88
Gráfico 5.....	89
<i>Limitantes en la búsqueda de expedientes de informes.</i> .....	89
Gráfico 6.....	90
<i>Limitantes en el seguimiento de recomendaciones.</i> .....	90
Gráfico 7.....	91
<i>Documentación de los informes de Auditoría resguardada en varios repositorios.</i> .....	91
Gráfico 8.....	92
<i>Necesidad de automatizar la notificación de informes de Auditoría.</i> .....	92
Gráfico 9.....	93
<i>Funcionalidad de un módulo de informes en el sistema automatizado.</i> .....	93
Gráfico 10.....	94
<i>Funcionalidad de automatizar el seguimiento de recomendaciones.</i> .....	94
Gráfico 11.....	96
<i>Interés de un módulo de reportes en el sistema automatizado.</i> .....	96
Gráfico 12.....	97
<i>Funcionalidad de exportar en Excel los reportes generados.</i> .....	97
Gráfico 13.....	103
<i>Metodología Agile para desarrollo de un sistema.</i> .....	103

## RESUMEN

Un componente orgánico del sistema de control interno de las entidades públicas lo constituye la Auditoría Interna, a la cual le corresponde realizar evaluaciones de las distintas actividades, procesos y rutinas a efectos de introducir mejoras que coadyuven con el logro de los objetivos institucionales. Debido al importante rol de dichas unidades de auditoría, se realizó este trabajo de investigación denominado: *Diseño de un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021.*

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se utiliza el diseño cuantitativo de investigación, cuyo enfoque será no experimental descriptivo, ya que busca recopilar información de la muestra de la población en estudio a efecto de analizarla y, por consiguiente, determinar si la automatización tiene un impacto positivo en la implementación de las recomendaciones que se emiten en los informes de la Auditoría Interna de PROCOMER.

Por medio de la investigación realizada se desea conocer acerca de la efectividad del proceso de seguimiento de las recomendaciones contenidas en los informes que emite la Auditoría Interna de PROCOMER, labor que se efectúa de forma manual, y el impacto de este seguimiento en la implementación de las recomendaciones planteadas y en la gestión institucional. Por consiguiente, el trabajo desarrollado permitirá determinar si la forma de realizar tal seguimiento requiere de mejoras asociadas con la implementación de tecnología automatizada para gestionar este proceso, de manera que se logre mayor eficacia en el cumplimiento de las citadas recomendaciones y se disponga, en forma oportuna y confiable, de información para la toma de decisiones asociada con las recomendaciones emitidas, tanto para la Auditoría Interna como para la Administración activa.

Con el objetivo de desarrollar esta investigación se procedió, primero, a aplicar un instrumento a funcionarios de PROCOMER, tanto a aquellos dedicados a labores de Auditoría Interna como a funcionarios administrativos a quienes les corresponde implementar las recomendaciones contenidas en los informes emanados por dicha auditoría. Posteriormente, se analizaron las situaciones que podrían incidir de forma negativa en la efectividad del seguimiento ejecutado por

la auditoría. Por ende, los funcionarios considerados en esta investigación se constituyen en una fuente de información primaria, de la cual se toma el conocimiento requerido para la investigación.

A partir de la investigación desarrollada se determina que existe una limitante en la notificación de los informes de auditoría con sus respectivas recomendaciones y en el seguimiento que se realiza, toda vez que en la actualidad, este proceso se efectúa de forma manual, lo cual dificulta que se disponga de información centralizada que le permita, tanto a la Auditoría Interna como a la Administración activa, consultar oportunamente y disponer de información veraz, asociada con informes emitidos, recomendaciones giradas e implementadas, y aquellas en proceso de cumplimiento.

Por esta razón y como principal recomendación obtenida del trabajo efectuado, se identifica la necesidad de que la Auditoría Interna implemente un sistema automatizado para llevar a cabo la notificación de los informes finales y el seguimiento de recomendaciones.

## **CAPÍTULO I. PROBLEMA**

### **Planteamiento del Problema**

En la actualidad, los informes finales que emite la Auditoría Interna de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) se manejan de forma manual, es decir, que el recurso humano de ese departamento se encarga de realizar cada una de las operaciones y acciones requeridas para notificar los informes y para verificar el cumplimiento de las recomendaciones. Esto genera deficiencias en el proceso de seguimiento de las acciones implementadas por la administración para el cumplimiento de las recomendaciones; además, afecta el desarrollo de otros estudios de auditoría programados, ya que los funcionarios de la Auditoría deben dedicar tiempo considerable a efectuar tal seguimiento.

Algunas de las debilidades están relacionadas con la no centralización de la información, lo cual desencadena en implicaciones como tardanza para localizar la información, extravío e, inclusive, pérdida de esta, o bien, que la información sensible o confidencial llegue a manos de terceros no involucrados en el proceso. Asimismo, la no existencia de trazabilidad de respuestas brindadas en el tiempo y la imposibilidad de generar reportes o consultas en tiempo real.

La intención de este trabajo de investigación es determinar si realmente existe la necesidad de implementar en la Auditoría Interna de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), un sistema automatizado que realice el flujo de procesos de los informes finales de auditoría, cuyo impacto sea positivo en la productividad e implementación de las recomendaciones.

Como parte de este accionar, en esta investigación se abordará el fenómeno del flujo de procesos del seguimiento de respuestas a los informes de auditoría con la finalidad de analizar y comprender el comportamiento del proceso que actualmente se realiza de forma operativa y manual, a fin de determinar una ruta automatizada para llevar a cabo el flujo de recomendaciones de forma productiva.

Claramente, este tema de investigación es uno que cuenta con poca o nula información a nivel de antecedentes, tanto nacionales como internacionales, ya que al parecer no ha sido investigado

anteriormente, lo que lo hace ser un tema introductorio en el campo investigativo de la automatización del seguimiento de recomendaciones emitidas en los informes finales de una auditoría interna.

Dado lo anterior, esto provoca algunas deficiencias informativas en cuanto a referencias previas para la investigación, ya que al presentarse este vacío de conocimiento en el flujo de procesos del seguimiento de recomendaciones de los informes finales que emite la auditoría interna, se debe sustentar el análisis en los funcionarios de PROCOMER como fuentes primarias de la información.

En lo que corresponde al planteamiento del problema de una investigación, según Hernández y Mendoza (2018), se lleva a cabo “a través de cinco componentes o elementos que se encuentran sumamente relacionados entre sí: los objetivos que persigue la investigación, las preguntas de investigación, la justificación y la viabilidad del estudio, y la evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema. (p. 41).

Detectado el problema y entendiendo lo que exponen Hernández Sampieri y Mendoza (2018), de que esto en sí no significa otra cosa que “afinar, precisar y estructurar la idea de investigación” (p. 40) con miras a integrar este proceso de la auditoría interna en la iniciativa tecnológica del cero papel y la automatización, esta investigación recopila información importante para la Auditoría Interna de PROCOMER y provee una propuesta clara y concisa del diseño requerido para la implementación del sistema automatizado que gestione el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos y que, por lo tanto y finalmente, le permita avanzar en su proceso de automatización.

El planteamiento del problema es de suma importancia, según lo indican Hernández Sampieri y Mendoza (2018), porque precisamente “es el centro, el corazón de la investigación dicta o define los métodos y la ruta a seguir”. (p. 38).

A partir de lo expuesto, se tiene que el planteamiento del problema de esta investigación es el siguiente:

¿Determinar si es necesaria la implementación de un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por la Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021?

## Objetivos

En relación con los objetivos, Hernández Sampieri y Mendoza (2018) señalan que:

En primer lugar y siguiendo el propósito o finalidad del estudio, es necesario establecer qué se pretende en lo particular con la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Los objetivos deben expresarse con claridad y ser concretos, medibles, apropiados y realistas -es decir, susceptibles de alcanzarse. (p. 42).

De ahí que, para una investigación, sea tan importante contar con objetivos, tanto el general como los específicos, porque una vez que estén bien definidos, estos brindarán una guía clara de lo que se pretende investigar, lo cual, además, conducirá a contar con un estudio que aporte valor al campo de investigación.

Por su parte, los objetivos de un trabajo conllevan al accionar, debido a que el planteamiento de estos siempre se debe realizar con un verbo en su forma infinitiva, lo cual implica un accionar del investigador para conducir su estudio y lograr atinar en el propósito de la investigación que genera valor.

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), “Los objetivos de investigación especifican lo que se pretende conocer como resultado de la investigación y deben expresarse con claridad, pues son las guías del estudio. Comienzan con un verbo que conduzca a la acción”. (p. 43).

### Objetivo General

Diseñar un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021.

### Objetivos Específicos

- Establecer un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021, mediante una plataforma digital que permita llevar a cabo el proceso de forma automatizada.

- Organizar los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021, mediante un sistema automatizado que cuente con expedientes digitales de los informes para centralizar la información.
- Ilustrar el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021, mediante la generación de reportes de las recomendaciones emitidas en los informes.
- Elaborar la versión beta del sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021.

### **Justificación**

La justificación se basa en aspectos fundamentales que Hernández y Mendoza (2018) refieren como

...los objetivos y las preguntas de investigación, lo cual implica exponer las razones por las cuales es importante o necesario llevarlo a cabo (el para qué del estudio) y los beneficios que se derivarán de él. La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, y este tiene que ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. (pp. 44-45).

El propósito de esta investigación es diseñar un sistema automatizado que permita aumentar la productividad y mejora de los procesos de la Auditoría Interna, lo cual es de gran conveniencia para PROCOMER, porque es la unidad encargada de asesorar, fiscalizar y validar, de manera objetiva, cada uno de los procesos y controles que se ejecutan en la institución.

Asimismo, esta investigación sirve para evidenciar que la automatización contribuye altamente en la mejora, productividad y efectividad del flujo de procesos de los informes finales y el seguimiento a sus respectivas recomendaciones, y que estas se ejecutan conforme a las sanas prácticas, lo cual contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales.

Por otra parte, con esta investigación se beneficiarán los funcionarios de la Auditoría Interna de PROCOMER y los funcionarios de la Administración que forman parte integral del proceso de las auditorías, ya que la automatización del flujo del proceso de los informes finales que emite la Auditoría trae consigo un valor agregado importante para la toma de decisiones.

Explicado lo anterior, este trabajo de investigación también resultará beneficioso para todo el sector costarricense exportador de Costa Rica, así como también las Zonas Francas, ya que dentro del ámbito de operación de PROCOMER se encuentran estos sectores que son de mucha relevancia económica para nuestro país.

Además, esta tesina es de gran valor debido a que busca solucionar la necesidad real que tiene la Auditoría Interna de PROCOMER de un sistema automatizado que centralice la información, la presente de forma clara y precisa mediante generación de reportes y que, a su vez, permita consultarla en tiempo real por parte de los usuarios involucrados en el proceso de la auditoría.

También tiene implicaciones trascendentales, ya que con la automatización se provee de una herramienta que evite deficiencias en el proceso, como son: mayor implicación de tiempo para localizar la información, extravío e inclusive, pérdida de esta, o bien, que la información confidencial llegue a manos de terceros no involucrados en el proceso.

En cuanto a la justificación, Hernández Sampieri y Mendoza (2018) refieren que se mide por medio de varios criterios, como son “valor teórico o de conocimiento, conveniencia, relevancia social, implicaciones prácticas y de desarrollo, utilidad metodológica”. (p. 45).

Este estudio será un insumo muy enriquecedor para investigaciones futuras en cuanto al aporte de las metodologías y técnicas de investigación que se aplicarán para la recopilación de la información, el análisis e interpretación de los datos y la obtención de los resultados. De esta forma, otros investigadores podrán consultarlas y considerarlas como fundamento o guía para sus futuras investigaciones debido a que viene a nutrir la línea de investigación de este tema de estudio, en el cual se ha detectado carencia de información por su naturaleza innovadora.

Finalmente, a través de esta investigación se aporta valor en cuanto al estudio adecuado de una población determinada para la cual el tema es innovador y, por ende, no cuenta con una línea investigativa en el campo de estudio.

## Antecedentes

### Historia de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica

La Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una entidad pública de carácter no estatal, que tiene a su cargo la promoción de las exportaciones costarricenses. Fue creada en 1996, mediante Ley n.º 7638, para asumir las funciones que -hasta ese momento- realizaban la Corporación de Zonas Francas de Exportación, el Centro para la Promoción de Exportaciones e Inversiones (CENPRO) y el Consejo Nacional de Inversiones. De acuerdo con su Ley de Creación n.º 7638 (1996), PROCOMER es responsable de:

- Diseñar y coordinar programas relativos a exportaciones e inversiones.
- Apoyar técnica y financieramente al Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), para administrar los regímenes especiales de exportación.
- Promover y proteger los intereses comerciales del país en el exterior.
- Centralizar y agilizar los trámites de importación y exportación.
- Dar seguimiento a las estadísticas del comercio exterior. (p. 13).

### Misión

La Memoria Institucional (2021) de PROCOMER se circunscribe a "Promover y facilitar el comercio exterior y la inversión". (PROCOMER, 2021, p. 13).

### Visión

La Memoria Institucional (2021) de PROCOMER señala que la visión se centra en "Ser generador de desarrollo económico inclusivo y sostenible a través de las exportaciones, los encadenamientos y la inversión". (PROCOMER, 2021, p. 13).

### Valores Corporativos

La Memoria Institucional (2021) de PROCOMER menciona los siguientes valores con los que cuenta la institución:

**Pasión:** trabajamos con entusiasmo para superarnos cada día y dar lo mejor Costa Rica.

**Creatividad:** buscamos nuevas formas de hacer las cosas para ser más eficientes y eficaces.

**Propósito:** entendemos que trabajamos para el desarrollo de nuestro país.

**Talento colectivo:** compartimos conocimiento que nos hace crear e innovar de forma más productiva.

**Integridad:** somos congruentes entre lo que proponemos y ejecutamos, nuestro trabajo es ético, honesto y transparente.

**Agilidad:** actuamos eficientemente para responder de forma oportuna a las necesidades de nuestros clientes. (p. 15).

### **Estructura Organizacional General**

La estructura organizacional de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica está constituida por la Junta Directiva institucional y el *staff* de Gerencia, el cual está conformado por la Auditoría Interna, la Gerencia General y cuatro direcciones que brindan apoyo en el cumplimiento de sus funciones.

En la Ley de Creación de la Promotora de Comercio Exterior, n.º 7638 (1996), artículo 10, se menciona que la dirección de esta institución corresponde a la Junta Directiva, la cual está conformada por los siguientes nueve miembros:

- El Ministro de Comercio Exterior quien presidirá y, en su ausencia, el Viceministro.
- Tres personas de libre designación y remoción por el Consejo de Gobierno, nombradas por plazos coincidentes con el período constitucional del Presidente de la República.
- El Presidente o, en su ausencia, el Vicepresidente, de cada uno de los siguientes organismos: Cámara de Industrias, Cámara de Comercio, Cámara de Exportadores y Cámara de Agricultura.
- Un representante de los pequeños y medianos exportadores nombrado por el Consejo de Gobierno de una terna que le será presentada por la Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones de la Empresa Privada. Ese representante ejercerá su cargo por el mismo plazo establecido en el inciso b) de este artículo. (p. 8).

Asimismo, la Ley n.º 7638 (1996), en el artículo 11, menciona como una de las atribuciones de la Junta Directiva: “Nombrar y remover al gerente general y al auditor interno, por mayoría de, al

menos, dos tercios de la totalidad de sus miembros. Para remover al auditor interno, la junta deberá recabar, previamente, la opinión de la Contraloría General de la República”. (p. 8).

Por competencia de ley, la Junta Directiva de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica tiene a su cargo la Auditoría Interna, siendo, entonces, que esta área depende de los señores miembros directivos en cuanto a línea de mando y rendición de cuentas de las funciones y competencias que le corresponde a la Auditoría Interna realizar.

Tal como se puede observar en la figura 1, la gerencia general tiene bajo su dependencia cuatro direcciones, a saber:

1. Gerencia de Desarrollo de Exportaciones.
2. Gerencia de Facilitación de Comercio e Inversión.
3. Gerencia de Operaciones
4. Gerencia de Innovación y Transformación Digital.

Figura 1.

*Organigrama General de PROCOMER.*



Fuente: *Memoria institucional de PROCOMER, 2021.*

PROCOMER cuenta con presencia nacional e internacional. En Cosa Rica, tal como se visualiza en la figura 2, cuenta con oficinas en San José, Limón, San Carlos, Liberia, Puntarenas, Pérez Zeledón, Peñas Blancas, Paso Canoas, Ciudad Quesada y en el Aeropuerto Juan Santamaría de Alajuela.

Figura 2.

Oficinas de PROCOMER en Costa Rica.

## OFICINAS DE PROCOMER EN COSTA RICA



Fuente: *Memoria institucional de PROCOMER*, 2021.

PROCOMER también cuenta con presencia internacional en todo el mundo (ver figura 3). Las oficinas están ubicadas en:

- Norteamérica: Canadá, México, Los Ángeles, Miami, New York y Houston.
- Centroamérica: Guatemala, Panamá y El Salvador.
- Suramérica: Perú y Chile.
- Caribe: República Dominicana y Trinidad y Tobago
- Europa: España, Reino Unido, Italia, Holanda, Alemania, Región Nórdica y Rusia.
- Asia: China, Japón y Corea del Sur.
- Medio Oriente: Israel.

Figura 3.

Oficinas de PROCOMER en el mundo.

## EN EL MUNDO



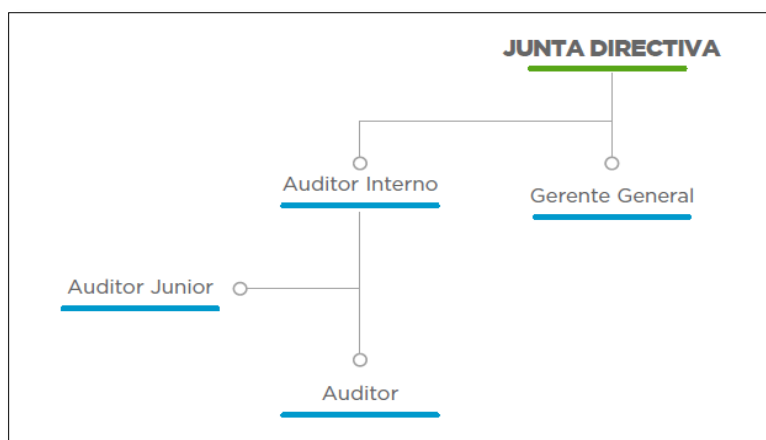
Fuente: *Memoria institucional de PROCOMER*, 2021.

### Estructura de la Auditoría Interna

La Auditoría Interna de PROCOMER depende de la Junta Directiva de la institución, pero a su vez está por encima de la Gerencia General, siendo en sí una unidad asesora y de fiscalización. En la figura 4, se puede observar la estructura jerárquica departamental de la Auditoría Interna de PROCOMER:

Figura 4.

*Estructura jerárquica de la Auditoría Interna.*



Fuente: *Memoria institucional de PROCOMER, 2021.*

Esta dependencia cuenta con un equipo de trabajo profesional y capacitado para llevar a cabo las labores de asesoría y fiscalización que realizan en la institución, y para ello se apoya en un equipo conformado por cinco funcionarios, según se visualiza en la tabla 1, distribuidos en los tres puestos de esta estructura interna departamental, siendo el Auditor Interno o Auditor General quien funge como la jefatura de esta unidad administrativa. Además, se tiene definido el puesto de auditor, quien está encargado de ejecutar el plan de trabajo de fiscalización en conjunto con el auditor junior. En la siguiente tabla se detalla el equipo de trabajo con el que cuenta la Auditoría Interna de PROCOMER.

**Tabla 1.**

*Equipo de trabajo de la Auditoría Interna.*

Puesto	Cantidad de plazas	Perfil Profesional
Auditor Interno (Jefatura)	1	– Licenciatura en Contaduría (CPA) – Maestría en Administración de Negocios
Auditora Junior	1	– Licenciatura en Administración de Empresas
Audidores	3	– Licenciatura en Contaduría (CPA)

		– Uno de los Auditores cuenta con Maestría en Administración de Negocios
	5	

Fuente: Elaboración propia, 2022.

### Antecedentes, Tesis Internacionales

En el contexto internacional se analizaron investigaciones efectuadas en la disciplina de auditoría, las cuales están relacionadas con procesos manuales que pasan a ser realizados por sistemas automatizados.

Castillo, B. (2018) desarrolla el tema: *Diseñar un sistema de automatización al proceso de auditoría fiscal a la contratación pública de Tunja*”, para optar por el título de ingeniero civil de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. En esta propuesta se define como objetivo general: “Diseñar un sistema de automatización por medio de herramientas ofimáticas a los procesos de auditoría fiscal, tales como: almacenamiento, procesamiento, análisis y verificación de legalidad, técnico y financiero a la contratación pública del municipio (Tunja)”. (p. 19).

El autor señala como objetivos específicos de la investigación:

- Revisar y evaluar los procesos precontractuales, contractuales y postcontractuales de algunos contratos de obra suscritos por la alcaldía de Tunja.
- Agilizar el proceso de auditoría fiscal realizado por la Contraloría Municipal de Tunja a contratos de obra pública adjudicados por la Alcaldía del municipio.
- Realizar el sistema de automatización (más conocido como “Macro”) a través de herramientas ofimáticas tales como Access y Excel para consignar, procesar y verificar los contratos.
- Evidenciar posibles daños fiscales mediante fórmulas aritméticas que se integrarán a la macro.
- Elaborar una guía para el uso adecuado de la macro. (Castillo, 2018, p. 8).

Para este estudio se utiliza un enfoque cuantitativo, cuyo método de recolección de datos es la entrevista y la observación directa de los procesos necesarios para realizar un sistema de automatización para un proceso específico de auditoría fiscal, en el cual los resultados se procesan mediante hojas de cálculo e informes consolidados.

Como principal conclusión se menciona que se logró implementar una herramienta informática que automatizara la mayoría de los procesos de evaluación y análisis que se tienen en cuenta para la auditoría especial a contratos de obra pública que efectúa la empresa, siendo que la automatización aportó en gran medida la optimización y agilización del proceso en estudio.

Entre las principales recomendaciones se menciona la actualización de las herramientas y equipos de trabajo con el fin de mejorar los resultados erróneos en el proceso de auditoría de contratos, así como también capacitar y actualizar al personal involucrado en el proceso.

Esta investigación es importante porque muestra el resultado de cómo se logró implementar una herramienta informática para el proceso de auditoría fiscal, lo cual muestra que la automatización es esencial para la eficiencia y calidad en los procesos.

La segunda tesis consultada, elaborada por Martínez (2019), versa sobre la *Herramienta Big Data y su incidencia en la rentabilidad de las firmas de auditoría del distrito de San Isidro, año 2018*, para optar por el título de contador público de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.

El investigador detalla como objetivo general: “Explicar que la herramienta *Big Data* incide en la rentabilidad de las firmas de auditoría del distrito de San Isidro, año 2018”. (p. 22).

Los objetivos específicos establecidos para esta investigación son los siguientes:

- Explicar que la herramienta *Big Data* incide en la utilidad de las firmas de auditoría del distrito de San Isidro, año 2018.
- Explicar que la herramienta *Big Data* incide en el rendimiento de las firmas de auditoría del distrito de San Isidro, año 2018. (Martínez, 2018, p. 22).

Asimismo, para este estudio se utiliza un enfoque cuantitativo, cuyo método de recolección de datos es la encuesta y el instrumento por emplear es el cuestionario con escala de Likert de cinco

niveles de respuesta, a fin de medir las variables de forma cuantitativa y posteriormente, realizar la verificación de la hipótesis de estudio planteada.

Entre las principales conclusiones del estudio citado se menciona que el proceso de esta auditoría, el cual se realizaba con herramientas convencionales, incidía de forma significativa en la rentabilidad de la firma, ya que, al no ser automatizado, se incurría en mayores gastos.

Asimismo y ligado a la conclusión anteriormente mencionada, se logró validar que el uso de herramientas no convencionales, como Excel para el manejo de la información de esta auditoría, no estaba siendo suficiente para presentar informes de calidad, ya que al ser trabajados de forma manual, se podría estar incurriendo en fallas y errores en la digitación, además de que en la actualidad, la información sometida a las firmas de auditoría son procesadas en plataformas digitales y no convencionales.

Por último, en esta investigación se concluyó que la automatización del proceso brinda una oportunidad significativa para que la información pueda ser de fácil acceso para todo tipo de empresas, independientemente de su tipo de actividad, ya que la automatización facilita el acceso y análisis de la información y, además, al ser un tema de tendencia, facilita el manejo de información, así como la optimización de entrega de información en plazos definidos.

Las recomendaciones de esta investigación sugieren la implementación de herramientas digitales para optimizar las labores del personal de auditoría, así como brindar capacitaciones constantes del proceso.

Esta investigación es importante porque muestra la forma cómo se logró incidir en la rentabilidad de las firmas de auditoría por medio de la automatización de un proceso de auditoría interna y, además, logró la optimización de los recursos y el fácil manejo de la información.

En la tercera tesis, denominada *Herramienta digital para la realización de precios de transferencia bajo el método de precio de reventa para la firma de auditoría Global Audit Group*, realizada por Crisales y Rodríguez (2012) para aspirar al grado académico de especialista en Gerencia Tributaria de la Universidad Piloto de Colombia, se detalla como objetivo general:

Determinar los elementos que se deben incluir en un diseño de herramienta digital para la realización de estudio de precios de transferencia por el método de precio de reventa para la firma *Global Audit Group*, teniendo en cuenta el conocimiento de las empresas clientes, con el fin de cumplir con las exigencias de la normatividad establecidas en el capítulo XI del Estatuto Tributario, aplicable a los precios de transferencia. (p. 10).

Los objetivos específicos de esta investigación son los siguientes:

- Establecer la información general de la compañía obligada a declarar y del vinculado económico a incluir en la herramienta digital que permite describir las partes relacionadas que intervienen en la operación objeto de análisis de precios de transferencia.
- Definir la información específica de las operaciones que debe contener la herramienta digital que permita describir las operaciones de las empresas clientes potenciales de la firma *Global Audit Group* con sus vinculados económicos o partes relacionadas.
- Determinar los aspectos que debe incluir la herramienta digital que permitan establecer que el método de precio de reventa (PR) es el correcto para realizar el estudio de precios de transferencia.
- Parametrizar en la herramienta digital el cálculo del margen bruto comparable entre compañías controladas y compañías independientes. (Crisales y Rodríguez, 2012, p. 10).

Asimismo, para este estudio se utiliza un enfoque cualitativo, cuyo método de recolección de datos empleado se apoya en técnicas e instrumentos para la descripción de los resultados para presentar la información.

Como conclusión principal, se tiene que la implementación de esta herramienta digital brinda a esta empresa un valor agregado de mucha importancia, ya que, para este proceso específico, anteriormente ejecutado vía manual, se avanzó hacia la automatización, lo cual facilita la entrada de la información, el análisis y procesamiento de datos, que posteriormente estarán siendo utilizados y validados de acuerdo con parámetros requeridos.

Las recomendaciones de esta investigación sugieren que las herramientas digitales implementadas para optimizar los procesos de la firma auditora deben contar con una actualización

anual con el fin de que la información que contiene siempre esté vigente y con datos confiables para la correcta toma de decisiones.

La importancia de esta investigación radica en que muestra la forma cómo se logró implementar una herramienta de automatización en la firma de auditoría que permitiera realizar transferencias de precios y, además, que centralizara toda la información en la herramienta.

### **Antecedentes, Tesis Nacionales**

En el contexto costarricense se analizaron investigaciones efectuadas en las disciplinas de auditoría e ingeniería, las cuales están relacionadas con la automatización de procesos.

González (2020) desarrolla el tema denominado *Diseño de un sistema automatizado para procesamiento de sobres*, para optar por el título de licenciado en Ingeniería Mecatrónica del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

En esta investigación se establece como objetivo general: “Diseñar un sistema mecatrónico que permita distribuir sobres en cajas plásticas de manera automática” (p.19). Asimismo, para este estudio no se detalla el enfoque de investigación empleado; no obstante, se menciona que se realiza un análisis dinámico y, como resultado, se presentan cálculos de los elementos mecánicos del sistema para el procesamiento de sobres.

Los objetivos específicos de esta investigación son:

- Diseñar un sistema mecánico en el que los sobres serán transportados desde la posición de entrada de la máquina hasta las cajas donde serán depositados.
- Diseñar un sistema que logre identificar cada sobre por medio de dos códigos de barras.
- Diseñar un sistema que automatice el proceso de ingreso y salida de los sobres al sistema.
- Elaborar un plan de mantenimiento, para la máquina automatizada, que asegure el correcto funcionamiento durante la utilización de esta. (González, 2020, p. 19).

Algunas conclusiones que señala González (2020) en esta investigación indican que:

1. Se realizó el diseño mecánico y posteriormente se procede con el diseño de un sistema de visión y neumático. El funcionamiento de estos diseños se comprobó por medio del análisis ingenieril, numérico y de simulaciones, y así se verificó la validez de la máquina con respecto de la lista de requerimientos y especificaciones para el diseño.
2. Así mismo, se diseñó un sistema de transporte de producto, basado en máquinas previamente probadas y en algunas industrias estandarizadas, por lo que hace aún más fiable la escogencia de los materiales y productos en el diseño del proyecto.
3. Se desarrolló un estudio de mantenimiento de la máquina para cuando esta sea implementada, siguiendo métodos validados y estudiados por expertos para prevenir posibles fallas de componentes críticos del sistema. (pp. 113-114).

Las recomendaciones de esta investigación sugieren la revisión general del proceso que se automatizará y, como paso inicial para la construcción del sistema, se presentaron las primeras etapas del proyecto, siendo que esta investigación no desarrolla el sistema, pero sí es relevante para realizar el diseño y análisis de información que debe contener.

La importancia de esta investigación consiste en que muestra la ruta para automatizar un proceso manual y que, por lo tanto, se deben analizar los procesos, realizar pruebas y elaborar el diseño de la herramienta que se desarrollará.

Fernández (2018) elabora la investigación titulada: *Diseño y validación de una herramienta de Auditoría Interna en una cadena de restaurantes de comida rápida en Costa Rica para promover el cumplimiento de los requerimientos corporativos y la legislación nacional*, para optar por grado académico de licenciatura en Ingeniería de Alimentos de la Universidad de Costa Rica.

Fernández (2018) define como objetivo general de la investigación:

Diseñar y validar una herramienta de auditoría interna, elaborar planes de mejora con base en los hallazgos obtenidos, que considere los aspectos más relevantes de la calidad e inocuidad de alimentos, en una cadena de restaurantes de comidas rápidas en Costa Rica y capacitar en su uso para promover el cumplimiento de los requerimientos corporativos y la legislación nacional. (p. 7).

Asimismo, los objetivos específicos de investigación son los siguientes:

- Diseñar una herramienta tipo lista de verificación para Auditoría Interna que sea práctica y útil para evaluar el cumplimiento de la legislación nacional, así como lo que solicita la franquicia sobre los aspectos de calidad e inocuidad en los restaurantes de la cadena.
- Validar la herramienta de evaluación diseñada en un grupo muestra de los puntos de venta de la cadena de comidas rápidas para que esta pueda ser aplicada posteriormente de forma práctica y periódica por el personal del Departamento de Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad de la empresa.
- Establecer un plan de mejora en los puntos de venta del grupo muestra con base en el análisis de los resultados de la aplicación de la herramienta diseñada para que los administradores puedan tomar acciones correctivas en sus respectivos locales.
- Capacitar al personal administrativo de los puntos de venta en la herramienta diseñada para darla a conocer y que esta pueda ser aplicada posteriormente en todos los locales como una verificación periódica por parte del personal del Departamento de Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad de la empresa. (p. 7).

Para este estudio no se detalla el enfoque de investigación utilizado; no obstante, por el análisis de resultados obtenidos de la aplicación de la herramienta, evidencia que el enfoque es cuantitativo.

Como principal conclusión se menciona que se logró diseñar una herramienta de evaluación y validarla de forma satisfactoria con el fin de que pueda ser implementada en una plataforma tecnológica. De este modo se logra poner en práctica un plan de acción con mejoras, lo cual, a su vez, evidencia que esta herramienta permite trabajar en pro de la mejora continua institucional.

Las recomendaciones de esta investigación sugieren utilizar una plataforma tecnológica para la gestión de los procesos en lugar de utilizar las herramientas de *Microsoft Excel*; además, sugiere contar con un sistema automatizado que permita gestionar la información y, para esto, capacitar al personal y elaborar manuales para los usuarios.

La importancia de esta investigación radica en que muestra la ruta para automatizar un proceso manual y que, por lo tanto, se deben analizar los procesos, realizar pruebas y elaborar el diseño de la herramienta que se desarrollará.

## Proyecciones

En este apartado se dan a conocer los alcances que conlleva esta investigación, los cuales son importantes de mencionar para tener claros los límites, así como también la dirección que tomará el estudio.

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) indican que: “Visualizar qué alcance tendrá nuestra investigación es importante para establecer sus límites conceptuales y metodológicos, así como direccionarnos en la ruta cuantitativa”. (p. 104).

Esta investigación aborda la temática del diseño de un sistema automatizado para que la Auditoría Interna de PROCOMER brinde seguimiento a las acciones que los auditados reportan como respuesta a los informes emitidos por esta unidad, tomando todos los informes comprendidos desde el 1° de enero al 31 de diciembre del periodo 2021, como base para este trabajo.

Para el desarrollo de esta tesina se trabajará bajo la premisa de que se cuenta con ciertos alcances para realizar la investigación, los cuales se procede a indicar:

- Demostrar la necesidad que tiene la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, de establecer un sistema automatizado que incorpore el flujo de procesos de los informes finales de auditoría y cuyo impacto sea positivo en la productividad e implementación de las recomendaciones.
- Se pretende brindar a la institución, una versión beta del sistema automatizado con el objeto de que los funcionarios realicen pruebas del flujo de procesos de los informes que emite la Auditoría Interna y con esto validar el flujo automatizado más productivo.
- Se realizará un aporte a profesionales en el campo de Auditoría, ya que se evidenciarán los aspectos por los cuales es necesaria la automatización y, con base a esto, definir las formas más viables para automatizar el flujo de procesos operativos manuales.
- Este trabajo permitirá que otros investigadores, cuyo objeto de estudio también sea la automatización de algunos de los procesos de una auditoría interna, o bien la totalidad de estos, encuentren en esta investigación el paso a paso del análisis y entendimiento del proceso desde su

origen no automatizado, hasta avanzar a los pasos que conllevaron a contar con la automatización requerida.

- Generar teoría relacionada con el tema de investigación de esta tesina con el fin de abordar adecuadamente la población de estudio que corresponde a funcionarios de auditoría, así como funcionarios que intervienen como auditados.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se incorpora una serie de términos que faciliten y guíen al lector hacia la comprensión de los conceptos necesarios para validar la fundamentación teórica de la investigación, lo cual permite una mayor comprensión acerca del trabajo que se desarrolla.

En ese sentido, la gestión de las auditorías internas en el sector público debe regirse por diversa normativa nacional e internacional, siendo que en el caso de normativa internacional se debe considerar las regulaciones que al efecto emite la Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores a nivel mundial (INTOSAI).

### **Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI)**

Las Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (2019), ISSAI por sus siglas en inglés (*International Standards of Supreme Audit Institutions*) son emitidas por la Organización de Entidades Fiscalizadoras Superiores a nivel mundial. Esta entidad está integrada por grupos regionales de todos los continentes y que, para el caso de América Latina, se encuentra conformado por la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras (OLACEFS). ISSAI (2019) establece en su capítulo 2, “los principios fundamentales que se aplican a toda labor de auditoría del sector público, independientemente de su forma o contexto”. (p. 6).

Además, describen la auditoría del sector público como:

Un proceso sistemático en el que de manera objetiva se obtiene y se evalúa la evidencia para determinar si la información o las condiciones reales están de acuerdo con los criterios establecidos. La auditoría del sector público es esencial, ya que proporciona, a los órganos legislativos y de supervisión, a los encargados de la gobernanza y al público en general, información y evaluaciones independientes y objetivas concernientes a la administración y el desempeño de las políticas, programas u operaciones gubernamentales. (ISSAI, 2019, p. 10).

En lo que respecta a los tipos de auditoría del sector público, las ISSAI (2019) establecen que pueden clasificarse en “uno o más de tres tipos principales: auditorías de estados financieros,

auditorías de cumplimiento y auditorías de desempeño. Los objetivos de una auditoría determinarán las normas que se deben aplicar” (p. 11). Seguidamente, se describe lo que mencionan estas normas:

Auditoría financiera – Se enfoca en determinar si la información financiera de una entidad se presenta en conformidad con el marco de referencia de emisión de información financiera y regulatorio aplicable. Esto se logra obteniendo evidencia de auditoría suficiente y apropiada que le permita al auditor expresar un dictamen acerca de si la información financiera está libre de representaciones erróneas de importancia relativa debido a fraude o error.

Auditoría de desempeño – Se enfoca en determinar si las intervenciones, programas e instituciones se desempeñan en conformidad con los principios de economía, eficiencia y eficacia, y si existen áreas de mejora. El desempeño se examina contra los criterios adecuados; por ende, conlleva el análisis de las causas de las desviaciones de estos criterios u otros problemas. Su objetivo es responder a preguntas clave de auditoría y proporcionar recomendaciones de mejora.

Auditoría de cumplimiento – Se enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o autoridades identificadas como criterios. Las auditorías de cumplimiento se llevan a cabo para evaluar si las actividades, operaciones financieras e información cumplen, en todos los aspectos significantes, con las regulaciones o autoridades que rigen a la entidad auditada. Estas autoridades pueden incluir reglas, leyes y reglamentos, resoluciones presupuestarias, políticas, códigos establecidos, términos acordados o los principios generales que rigen una administración financiera sana del sector público y la conducta de los funcionarios públicos. (pp. 11-12).

Por su parte, a nivel nacional, las auditorías internas del sector público deben acatar la normativa emitida por la Contraloría General de la República, que es el órgano constitucional fundamental del Estado, auxiliar de la Asamblea Legislativa en el control superior de la Hacienda Pública y rector del sistema de fiscalización.

## **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República**

La Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, n.º 7428 (1994), en su artículo 4, inciso a), referente al ámbito de su competencia, abarca los entes públicos de carácter no estatal, como es el caso de PROCOMER. En lo que interesa, el referido artículo 4 dispone:

Ámbito de su Competencia. La Contraloría General de la República ejercerá su competencia sobre todos los entes y órganos que integran la Hacienda Pública. La Contraloría General de la República tendrá competencia facultativa sobre:

- a) Los entes públicos no estatales de cualquier tipo. (p. 2).

Asimismo, la citada ley, en su artículo 26, define la potestad que tiene la Contraloría General de la República sobre las auditorías internas:

Artículo 26.-Potestad sobre auditorías internas. La Contraloría General de la República fiscalizará que la auditoría interna de los entes y órganos sujetos a su competencia institucional cumpla adecuadamente las funciones que le señala el ordenamiento jurídico que la regula; coordinará, como mínimo, una actividad anual para fortalecer su gestión. El resultado de dichas fiscalizaciones deberá ser informado directamente al jerarca de la institución y al auditor interno, quienes estarán obligados a tomar las medidas necesarias para su acatamiento o, en su defecto, a plantear su oposición, dentro de un plazo máximo de quince días hábiles. Presentada la oposición, la auditoría interna dispondrá de un plazo máximo de treinta días hábiles, contados a partir del recibo del informe de la Contraloría, para fundamentar debidamente su oposición. Recibida la fundamentación de la oposición, la Contraloría General de la República tendrá un plazo máximo de treinta días hábiles para resolver el conflicto planteado y deberá notificar, de inmediato, al ente u órgano discrepante, lo resuelto en este asunto. (p. 10).

Para ejercer la competencia que la Ley de Creación le asigna sobre las auditorías internas, la Contraloría General de la República cuenta con diversa normativa complementaria promulgada por la Asamblea Legislativa, tal como la Ley General de Control Interno n.º 8292, así como normas de

aplicación general, que deben ser observadas por las auditorías internas en su gestión, las cuales se citan a continuación.

### **Ley General de Control Interno**

La Ley General de Control Interno, n.º 8292 (2002), en su artículo 20, dispone la obligatoriedad de contar con esta unidad asesora; además, en sus artículos 21 y 22 describe el concepto funcional de la Auditoría Interna y sus respectivas competencias:

Artículo 20.—Obligación de contar con auditoría interna. Todos los entes y órganos sujetos a esta Ley tendrán una auditoría interna, salvo aquellos en los cuales la Contraloría General de la República disponga, por vía reglamentaria o disposición singular, que su existencia no se justifica, en atención a criterios tales como presupuesto asignado, volumen de operaciones, nivel de riesgo institucional o tipo de actividad. En este caso, la Contraloría General ordenará a la institución establecer los métodos de control o de fiscalización que se definan.

Artículo 21.—Concepto funcional de auditoría interna. La auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a esta Ley. Dentro de una organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Artículo 22.—Competencias. Compete a la auditoría interna, primordialmente lo siguiente:

a) Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley

Orgánica de la Contraloría General de la República, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.

- b) Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional, informar de ello y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- c) Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno señaladas en esta Ley, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- d) Asesorar, en materia de su competencia, al jerarca del cual depende; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- 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.
- f) Preparar los planes de trabajo, por lo menos de conformidad con los lineamientos que establece la Contraloría General de la República.
- g) Elaborar un informe anual de la ejecución del plan de trabajo y del estado de las recomendaciones de la auditoría interna, de la Contraloría General de la República y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten al jerarca cuando las circunstancias lo ameriten.
- h) Mantener debidamente actualizado el reglamento de organización y funcionamiento de la auditoría interna.
- i) Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las limitaciones que establece el artículo 34 de esta Ley. (p. 7).

La Auditoría Interna, al ser una unidad asesora, cuenta con total independencia de la administración activa para el ejercicio de sus funciones, tal como se describe en el artículo 25 de esta ley:

Artículo 25.—Independencia funcional y de criterio. Los funcionarios de la auditoría interna ejercerán sus atribuciones con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa. (p. 8).

En cuanto a los informes de Auditoría Interna, la Ley General de Control Interno (2002), en su capítulo IV, indica en su artículo 35 las materias sujetas a informes de auditoría, así como el objeto de los informes:

Artículo 35.—Materias sujetas a informes de auditoría interna. Los informes de auditoría interna versarán sobre diversos asuntos de su competencia, así como sobre asuntos de los que pueden derivarse posibles responsabilidades para funcionarios, ex funcionarios de la institución y terceros. Cuando de un estudio se deriven recomendaciones sobre asuntos de responsabilidad y otras materias, la auditoría interna deberá comunicarlas en informes independientes para cada materia. Los hallazgos, las conclusiones y recomendaciones de los estudios realizados por la auditoría interna, deberán comunicarse oficialmente, mediante informes al jerarca o a los titulares subordinados de la administración activa, con competencia y autoridad para ordenar la implantación de las respectivas recomendaciones. La comunicación oficial de resultados de un informe de auditoría se registrará por las directrices emitidas por la Contraloría General de la República. (p. 12).

La Ley General de Control Interno (2002), en su capítulo IV, indica en sus artículos 36 al 38 a quiénes deben dirigirse los informes de Auditoría Interna y los plazos respectivos para aceptar o discrepar de las recomendaciones:

Artículo 36. —Informes dirigidos a los titulares subordinados. Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 37.—Informes dirigidos al jerarca. Cuando el informe de auditoría esté dirigido al jerarca, este deberá ordenar al titular subordinado que corresponda, en un plazo improrrogable de treinta días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de tales recomendaciones, dentro del plazo indicado deberá ordenar las soluciones alternas que motivadamente disponga; todo ello tendrá que comunicarlo debidamente a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente.

Artículo 38.—Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República. Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

La Contraloría General de la República dirimirá el conflicto en última instancia, a solicitud del jerarca, de la auditoría interna o de ambos, en un plazo de treinta días hábiles, una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones

previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994. (p. 12).

### **Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (NGASP)**

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), en el aparte introductorio, especifican como propósito “promover un mejoramiento del proceso de auditoría y asegurar la calidad de sus productos”; además, “establecen estándares mínimos para que el proceso de auditoría se ejecute de manera uniforme, competente, integra, objetiva e independiente”. (p. 10).

Por su parte, estas normas definen en términos generales lo que es una auditoría en el sector público (2014):

En términos generales, la auditoría es un proceso sistemático, independiente y profesional para obtener y evaluar objetivamente evidencia en relación con hechos y eventos de diversa naturaleza, comprobar su grado de correspondencia con un marco de referencia de criterios aplicables y comunicar los asuntos determinados, así como las conclusiones y disposiciones o recomendaciones a la respectiva Administración, con el fin de mejorar la gestión y la toma de decisiones y fortalecer el marco de responsabilidades. Particularmente, la auditoría en el sector público es el examen bajo las condiciones indicadas que se efectúa con posterioridad a la gestión de la hacienda pública, con el propósito de determinar la razonabilidad de la información financiera, los niveles de economía, eficacia, eficiencia y transparencia en el uso de dichos recursos, así como el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable. (p. 10).

En cuanto a los tipos de auditoría, según el sujeto que la realiza, las Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público (2014) también indican la clasificación de la auditoría en el sector público, y define el concepto de lo que es una auditoría externa y lo que es una auditoría interna:

La auditoría en el sector público, según el sujeto que la ejecute, se clasifica en externa e interna. La auditoría es externa cuando la lleva a cabo la Contraloría General de la República en los sujetos componentes de la Hacienda Pública, así como cuando la realizan los entes y órganos de control, respecto al ámbito externo de su competencia, y los profesionales

autorizados que laboran de forma unipersonal u organizados por medio de despachos o firmas de auditoría. La auditoría es interna cuando la realizan unidades de auditoría que pertenecen al ente u órgano que auditan. (p. 10).

### **Tipos de Auditoría**

En relación con los tipos de auditoría según sus objetivos, las Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público (2014) también establecen los tipos de auditorías básicos que comprende una auditoría en el sector público, específicamente auditoría financiera, de carácter especial y operativa.

*La auditoría financiera* se enfoca en determinar si la información financiera de una entidad se presenta en conformidad con el marco de referencia de emisión de información financiera y regulatorio aplicable. Esto se logra obteniendo evidencia de 3 auditoría suficiente y apropiada que le permita al auditor expresar una opinión acerca de la razonabilidad de la información financiera. Otros objetivos de las auditorías financieras pueden incluir:

- a) La revisión de informes especiales para elementos, cuentas o partidas específicas de un estado financiero.
- b) La revisión de información financiera intermedia.

*La auditoría de carácter especial* se enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o mandatos identificados como criterios, contenidos en leyes, reglamentos u otras normativas que las regulan, tales como resoluciones, u otros criterios considerados como apropiados por el auditor. Las auditorías de carácter especial se llevan a cabo para evaluar si las actividades, operaciones financieras e información, cumplen en todos los aspectos relevantes, con las regulaciones o mandatos que rigen a la entidad auditada. Estas auditorías de carácter especial pueden abarcar una extensa gama de temas, tales como aspectos de orden contable-financiero, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, control interno y otras temáticas relacionadas con la fiscalización pública.

*La auditoría operativa* evalúa la eficacia, eficiencia y economía (o al menos uno de estos aspectos) con que la entidad, programa, proyecto, unidad, proceso o actividad del sujeto fiscalizado, utiliza los recursos públicos, para el desempeño de sus cometidos; esto con el

propósito de mejorar la gestión del sujeto fiscalizado. El desempeño se examina contra los criterios que lo rigen; por ende, conlleva el análisis de las causas de las desviaciones de estos criterios u otros problemas. Las organizaciones de auditoría deben seleccionar los temas de auditoría operativa por medio de su proceso de planificación estratégica, táctica y operativa, mediante el análisis de temas potenciales y la identificación de riesgos y/o problemas. (pp. 2-3).

## **Ejecución de Auditoría en el Sector Público**

En cuanto a las actividades del proceso de auditoría, las Normas Generales de Auditoría Interna para el Sector Público (2014) mencionan cada una de las etapas que integran el flujo operativo del proceso en el sector público, el cual “debe comprender las actividades de planificación, examen, comunicación de resultados y seguimiento de disposiciones o recomendaciones” (p. 14). Para efectos del trabajo de investigación, se abordará la comunicación de resultados y el seguimiento de recomendaciones.

### **Comunicación de resultados mediante informes de auditoría.**

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), en el apartado 205, puntos 03 y 04, detalla lo referente a la comunicación de resultados que debe realizar la Auditoría Interna en el ejercicio de sus funciones por medio de informes. Para ello estipula:

03. Las instancias correspondientes de la administración auditada deben ser informadas, sobre los principales resultados, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones según corresponda, producto de la auditoría que se lleve a cabo, lo que constituirá la base para el mejoramiento de los asuntos examinados.

La comunicación del auditor con la Administración se debe realizar, según su juicio profesional, al considerar la relevancia de los resultados obtenidos, en forma paralela a la actividad de examen, mediante informes parciales y un informe final, o bien, por medio de un solo informe final una vez concluida esa actividad. (p. 8).

Además, las normas supracitadas establecen en el apartado 205, punto 08, que antes de emitir el informe final definitivo se debe realizar una reunión final para exponer los resultados:

08. El auditor debe efectuar una conferencia final con la Administración de la entidad u órgano auditado y con los responsables de poner en práctica las recomendaciones o disposiciones, antes de emitir el Informe Definitivo, con el fin de exponer los resultados, conclusiones y disposiciones o recomendaciones de la auditoría, de conformidad con lo establecido por las políticas y procedimientos de la organización de auditoría. (p. 9).

Lo anterior, con el objeto de poder contar con las observaciones recibidas por parte de la administración, tal cual se menciona en el apartado 205, punto 09, de las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), donde se indica que “los informes de auditoría deben incorporar, en su cuerpo o en un anexo, el análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración”. (p. 9).

### ***Sobre la Auditoría Financiera.***

Asimismo, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), capítulo III, sobre auditoría financiera, apartado 308, punto 01, mencionan lo siguiente:

01. Los resultados de la auditoría financiera deben ser comunicados formalmente mediante los respectivos informes de auditoría, que deben ser preparados conforme a la estructura que a lo interno establezca la organización de auditoría. En uno de esos informes se dictamina el aspecto objeto de auditoría y se debe indicar si los informes financieros fueron preparados razonablemente en todos los aspectos importantes de acuerdo con el marco normativo contable – presupuestario que resulte aplicable. En el otro informe cuando corresponda, se comunican las debilidades o deficiencias determinadas. (p. 23).

### ***Sobre la Auditoría Operativa.***

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), capítulo IV sobre Auditoría Operativa, apartado 405, punto 01, señalan que se “debe incluir los hallazgos, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones pertinentes, en concordancia con el objetivo y alcance de la auditoría”. (p. 26).

### ***Sobre la Auditoría de carácter especial.***

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014), capítulo V, sobre Auditoría de Carácter Especial, apartado 504, punto 01, estipulan que “debe incluir los hallazgos, las conclusiones y las disposiciones o recomendaciones pertinentes”. (p. 27).

### **Seguimiento de recomendaciones.**

Las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público (2014) establecen en el apartado 206, puntos del 01 al 03, lo referente al seguimiento de recomendaciones, tanto por parte de la Administración como la Auditoría Interna:

01. Cada organización de auditoría del sector público debe establecer e implementar los mecanismos necesarios para verificar oportunamente el cumplimiento efectivo de las disposiciones o recomendaciones emitidas.

02. La Administración es responsable tanto de la acción correctiva como de implementar y dar seguimiento a las disposiciones y recomendaciones de manera oportuna y efectiva, por lo que deberá establecer políticas, procedimientos y sistemas para comprobar las acciones llevadas a cabo para asegurar el correcto y oportuno cumplimiento. Las auditorías internas deberán verificar el cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que otras organizaciones de auditoría hayan dirigido a la entidad u órgano de su competencia institucional.

03. La organización de auditoría del sector público, de conformidad con el marco legal que la regula, debe establecer con claridad las acciones que proceden en caso de que las disposiciones o recomendaciones emitidas sean incumplidas injustificadamente por la entidad auditada. (pp. 17-18).

### **Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público**

Las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (2018) señalan que el propósito de estas normas es la “regulación fundamental para el ejercicio de la Auditoría Interna,

juntamente con las normas generales que rigen la actividad de auditoría para el sector público”. (p. 15).

Asimismo, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (2018) establecen en la norma 1.1, sobre el propósito, autoridad y responsabilidad, que:

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben responder a lo previsto en el bloque de legalidad y plasmarse en su reglamento, el cual debe contemplar, asimismo, otros aspectos de la organización y funcionamiento de la auditoría interna y los servicios que presta. (p. 17).

La organización y funcionamiento de la Auditoría Interna deben formalizarse a través de un reglamento interno, el cual debe ser aprobado por las autoridades competentes de la institución, ya que las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (2018) así lo establecen. Además, ordena que este reglamento se “mantenga actualizado y que contenga las definiciones atinentes al marco de acción del ejercicio de esta actividad, referidas al menos a lo siguiente: a) Naturaleza, b) Ubicación y estructura organizativa, c) Ámbito de acción, d) Competencias, e) Relaciones y coordinaciones”. (p. 17).

En relación con los servicios que presta la Auditoría Interna, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (2018) establecen en la norma 1.1.4.:

Los servicios que presta la auditoría interna se clasifican en servicios de auditoría y servicios preventivos. Los servicios de auditoría comprenden los distintos tipos de auditoría. A los efectos, debe observarse la normativa aplicable. Los servicios preventivos incluyen la asesoría, la advertencia y la autorización de libros. (p. 18).

En cuanto a la planificación de la Auditoría Interna, las normas que se exponen en la norma 2.2. especifican que se debe contar con un proceso sistemático y documentado que cubra los ámbitos estratégicos y operativos:

El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben ejecutar un proceso sistemático para la planificación de la actividad de auditoría interna, el cual debe documentarse apropiadamente. Dicho proceso debe cubrir los ámbitos estratégico y

operativo, considerando la determinación del universo de auditoría, los riesgos institucionales, los factores críticos de éxito y otros criterios relevantes. (p. 20).

Sobre la planificación estratégica, el punto 2.2.1. de estas normas especifican que

...el auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben establecer una planificación estratégica, en la que se plasmen la visión y la orientación de la auditoría interna, y que sea congruente con la visión, la misión y los objetivos institucionales. (p. 20).

Adicionalmente, en cuanto al plan de trabajo anual, estas normas señalan en el punto 2.2.2:

El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben formular un plan de trabajo anual basado en la planificación estratégica, que comprenda todas las actividades por realizar durante el período, se mantenga actualizado y se exprese en el presupuesto respectivo. El plan debe considerar la dotación de recursos de la auditoría interna y ser proporcionado y equilibrado frente a las condiciones imperantes en la institución y conforme a las regulaciones establecidas por los órganos competentes. Respecto de los servicios de auditoría, el plan debe detallar, al menos, el tipo de auditoría, la prioridad, los objetivos, la vinculación a los riesgos institucionales, el período de ejecución previsto, los recursos estimados y los indicadores de gestión asociados. Tales datos deben desglosarse, en lo que proceda, en cuanto a las demás actividades que contenga el plan, incluyendo, entre otras, los servicios preventivos, las labores de administración de la auditoría interna, seguimiento, aseguramiento de la calidad y otras labores propias de la auditoría interna. (pp. 20-21).

En cuanto a la comunicación de resultados, el aparte 2.10 de las normas que se detallan, señala:

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. En lo atinente a los servicios de auditoría, debe observarse además la normativa aplicable. (p. 26).

Además, estas normas, en el aparte 2.10.2 sobre la oficialización de resultados, disponen:

Los resultados del trabajo deben oficializarse, por parte del auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, mediante su comunicación formal, según corresponda, al jerarca o al titular subordinado competente, así como a otras instancias de la organización con competencia para emprender las acciones pertinentes. Adicionalmente, se debe definir si tales resultados se darán a conocer a partes externas a la institución, de conformidad con su naturaleza y las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna. En el caso de resultados de los que pueden derivarse eventuales responsabilidades, la comunicación debe realizarse observando la normativa específica emitida por la Contraloría General de la República. (pp. 26-27).

Asimismo, tales normas en el punto 2.11, sobre el seguimiento de acciones, estipulan:

El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan. Tratándose de disposiciones de la Contraloría General de la República, debe observarse la normativa específica aplicable. (p. 27).

Asimismo, el punto 2.11.2 de estas normas, se señala la responsabilidad de la Auditoría Interna sobre el seguimiento:

El proceso de seguimiento debe ejecutarse, por parte del auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, de conformidad con la programación respectiva, y contemplar, al menos, los siguientes asuntos:

- a. Una evaluación de lo actuado por la administración, incluyendo, entre otros factores, la oportunidad y el alcance de las medidas emprendidas respecto de los riesgos por administrar.
- b. La comunicación correspondiente a los niveles adecuados, ante situaciones que implican falta de implementación de las acciones pertinentes.
- c. La documentación del trabajo de seguimiento ejecutado, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos en la auditoría interna. (p. 28).

### **Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) de PROCOMER**

Con fundamento en lo previsto en la Ley General de Control Interno n.º 8292 y demás normativa emitida por la Contraloría General de la República, asociada con la labor de las Auditorías Internas, se establece la responsabilidad de estas unidades de elaborar el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI). En el caso de PROCOMER, dicho reglamento, en su artículo 1, señala que el objeto de ese documento es establecer y regular la naturaleza, ubicación, estructura organizativa, ámbito de acción, competencias, relaciones y coordinaciones, así como las actividades relevantes que efectúa la Auditoría Interna de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica. (p. 1).

Asimismo, este reglamento, en sus artículos 3 y 4, define el marco normativo aplicable que regula a la Auditoría Interna, así como la naturaleza de esta unidad:

Artículo 3-. Marco normativo que regula a la Auditoría Interna. La Auditoría Interna funcionará de acuerdo con la Ley General de Control Interno, la Ley Orgánica de la Contraloría General (exceptuando los artículos 18 y 20 de esta ley, según lo dispuesto por la Ley de Creación de PROCOMER en el artículo 12 inciso g), Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, el presente reglamento y por las directrices, disposiciones; lineamientos; normas y criterios emitidos o que en un futuro emita la Contraloría General de la República en el ámbito de su competencia para las auditorías internas del sector público.

Artículo 4-. Naturaleza de la Auditoría Interna. La Auditoría Interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que contribuye a que se alcancen los objetivos

Institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en la entidad y los entes sujetos a la Ley General de Control Interno. Dentro de una organización, la Auditoría Interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jefe y la del resto de la administración, se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas. La Auditoría Interna, establecerá y actualizará la visión, misión, las políticas y los enunciados o códigos éticos que rigen el accionar de la Auditoría Interna. (p. 2).

El Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de PROCOMER (2022) indica, en el artículo 22, el ámbito de acción para el ejercicio de sus funciones:

Ámbito de acción. Los servicios de auditoría y servicios preventivos, se realizarán en forma oportuna, independiente y abarcarán todas las actividades de PROCOMER; incluyendo las funciones administrativas, financieras, operativas, contables, presupuestarias, movimiento e inversión de recursos, deuda, obligaciones, desembolsos, sistemas, gastos en general, entre otros, así como a los entes u órganos públicos y privados sujetos a la competencia institucional de la Auditoría, de acuerdo con el artículo 22 inciso a) de la Ley General de Control Interno, en tanto éstos se originen en transferencias efectuadas por componentes dentro de la competencia de PROCOMER. Esa función podrá ejercerla directamente, como parte de las actividades de fiscalización de la Auditoría Interna o por medio de la contratación de firmas externas. (p. 8).

Por su parte, el artículo 33 del citado reglamento, se definen las competencias de esta unidad de acuerdo con el artículo 22 de la Ley General de Control Interno:

Artículo 33-. Competencias. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley General de Control Interno, compete a la Auditoría Interna, primordialmente lo siguiente:

a) Realizar auditorías o estudios especiales semestralmente, en relación con los fondos públicos sujetos a su competencia institucional, incluidos fideicomisos, fondos especiales y otros de naturaleza similar. Asimismo, efectuar semestralmente auditorías o estudios especiales sobre fondos y actividades privadas, de acuerdo con los artículos 5 y 6 de la Ley

Orgánica de la Contraloría General, en el tanto estos se originen en transferencias efectuadas por componentes de su competencia institucional.

- b) Verificar el cumplimiento, la validez y la suficiencia del sistema de control interno de su competencia institucional y proponer las medidas correctivas que sean pertinentes.
- c) Verificar que la administración activa tome las medidas de control interno correspondientes, en los casos de desconcentración de competencias, o bien la contratación de servicios de apoyo con terceros; asimismo, examinar regularmente la operación efectiva de los controles críticos, en esas unidades desconcentradas o en la prestación de tales servicios.
- d) Asesorar, en materia de su competencia, a la Junta Directiva; además, advertir a los órganos pasivos que fiscaliza sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de su conocimiento.
- e) Autorizar, mediante razón de apertura física o electrónica, 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.
- f) Preparar los planes de trabajo y sus modificaciones, por lo menos de conformidad con los lineamientos que prescriba la Contraloría General de la República.
- g) Elaborar un informe anual de la ejecución de su plan de trabajo y del estado de sus recomendaciones, de la Contraloría General y de los despachos de contadores públicos; en los últimos dos casos, cuando sean de su conocimiento, sin perjuicio de que se elaboren informes y se presenten a la Junta Directiva cuando las circunstancias lo ameriten.
- h) Mantener debidamente actualizado el presente reglamento.
- i) Las demás competencias que contemplen la normativa legal, reglamentaria y técnica aplicable, con las prohibiciones que establece el artículo 34 de la Ley de Control Interno. (pp. 10-11).

Adicionalmente, los artículos 37 y 38 del reglamento en mención, sobre el funcionamiento de la Auditoría Interna, hace referencia a los servicios que brinda la Auditoría Interna:

Artículo 37-. Servicios de fiscalización. Los servicios de fiscalización comprenderán el desarrollo de auditorías financieras, operativas, de sistemas de información o estudios

especiales de auditoría sobre aspectos específicos, en cualesquiera unidades administrativas u operativas de PROCOMER, en el momento en que se considere oportuno, con base en el plan de auditoría o de acuerdo con las prioridades del caso cuando sea solicitado por la Contraloría General de la República, la Junta Directiva, o cuando a criterio del Auditor Interno así se justifique. También comprenderán la realización de auditorías o estudios especiales sobre fondos públicos sujetos a su competencia, así como sobre fondos y actividades privadas de acuerdo con el inciso a) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno. En los casos de los estudios de sistemas de información o de áreas de especialidad distintas a las que se disponen en la Auditoría Interna, podrá sugerir a la administración, la contratación de un profesional en auditoría de sistemas u otra especialidad distinta a la que dominan los funcionarios de la Auditoría Interna.

Artículo 38-. Servicios preventivos y otros. Los servicios preventivos comprenden la asesoría, la advertencia y la autorización de libros. El trabajo derivado de los servicios preventivos se comunicará mediante oficios, memorándum u otro medio que la Auditoría Interna considere conveniente y para ello el Auditor Interno definirá la forma y contenido de los documentos de conformidad con la normativa técnica aplicable. El servicio de asesoría es un servicio dirigido al Jерarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto a los temas de competencia de la Auditoría Interna. (pp. 13-14).

Tal cual lo manifiestan los artículos anteriores, los servicios que presta la Auditoría Interna se clasifican en servicios de auditoría (fiscalización) y en servicios preventivos. Al respecto, en cuanto a estos servicios, el ROFAI señala que los servicios de auditoría se clasifican en financiera, operativa, de carácter especial y de sistemas de información, los cuales se describen seguidamente:

#### ***Auditoría financiera.***

La auditoría financiera, en el caso de la Auditoría Interna, se refiere a aquellos estudios en los cuales se realiza una verificación sobre la razonabilidad de las cuentas de los estados financieros o del presupuesto institucional que están sujetos a revisión, esto de conformidad con el marco normativo aplicable.

### ***Auditoría operativa.***

Por medio de la auditoría operativa es que se evalúa la eficacia, eficiencia y economía (o al menos uno de estos aspectos) con que la entidad, programa, proyecto, unidad, proceso o actividad del sujeto fiscalizado, utiliza los recursos públicos, para el desempeño de sus funciones; esto con el propósito de mejorar la gestión del auditado. El desempeño se examina con respecto de los criterios que lo rigen; por ende, conlleva el análisis de las causas de las desviaciones de estos criterios u otras debilidades que se ubiquen.

Este tipo de auditoría es muy utilizada para revisiones relacionadas con el cumplimiento de una normativa, en donde se parte de esta normativa de referencia que debe ser acatada por la administración, se extraen de esta los aspectos más relevantes y se verifican que estos se cumplan en las actividades normales de la institución.

También se emplea este tipo de auditoría cuando se revisan procesos, actividades o programas del área a la cual se le efectuará la auditoría, esto con el fin de identificar riesgos y sus respectivas medidas para administrar estos riesgos (controles), de manera que se identifiquen riesgos que no son cubiertos por controles de manera adecuada, controles duplicados y controles ineficaces, ineficientes o controles no económicos.

### ***Auditoría de carácter especial.***

La auditoría de carácter especial se enfoca en determinar si un asunto en particular cumple con las regulaciones o mandatos identificados como criterios, contenidos en leyes, reglamentos u otras normativas que las regulan, tales como resoluciones u otros criterios considerados como apropiados por el auditor.

Las auditorías de carácter especial se llevan a cabo para evaluar si las actividades, operaciones financieras e información, cumplen en todos los aspectos relevantes, con las regulaciones o mandatos que rigen a la entidad auditada.

Estas auditorías pueden abarcar una extensa gama de temas, tales como aspectos de orden contable-financiero, presupuestario, administrativo, económico, jurídico, control interno y otras temáticas relacionadas con la fiscalización pública, esto según lo dispuesto en los conceptos

ubicados en la sección introductoria ubicada en las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público. Los resultados de este tipo de auditorías, en algunos casos, pueden generar responsabilidades administrativas, civiles y hasta penales.

### ***Auditoría de sistemas de información.***

La auditoría de sistemas de información tiene como objeto lograr que la Administración utilice de manera eficiente y segura la información que, siendo procesada por medio de esos sistemas, sirve de soporte para planeación, el control y la toma de decisiones institucionales.

Estas auditorías comprenden el examen independiente de los sistemas, procesos, procedimientos y controles por medio de los cuales se recopila, clasifica, resume, procesa y genera información financiera y operativa en la institución.

Este tipo de auditorías no solamente incluyen la evaluación de los equipos de cómputo utilizados en los diferentes sistemas o procedimientos específicos de información, sino que, adicionalmente, evalúa los sistemas de información como tales, lo cual incluye el examen de las entradas, el procesamiento, los controles, archivos y registros, así como lo relativo a la seguridad en la gestión de la información o garantía de la continuidad de negocio por parte de PROCOMER.

En lo que respecta a los servicios preventivos, el ROFAI expone que comprenden la asesoría, la advertencia y la legalización de libros, siendo que para estos servicios preventivos no es obligatorio efectuar una valoración de riesgos y se puede prescindir de algunas o todas las actividades incluidas en la etapa de planificación, esto debido a que la oportunidad en estos servicios es crítica. A continuación, se incluye una breve descripción de estos servicios preventivos:

### ***Asesoría.***

Es un servicio dirigido al Jerarca y consiste en el suministro de criterios, observaciones y demás elementos de juicio para la toma de decisiones con respecto de los temas que son competencia de la Auditoría Interna. Este servicio se puede efectuar por solicitud expresa del Jerarca; en estos casos se debe establecer en conjunto con el Jerarca, los objetivos, el alcance, las responsabilidades y

demás expectativas de los servicios de asesoría que se requieran. Se debe dejar constancia por escrito cuando corresponda.

De igual manera, la asesoría se puede brindar sin contar con la solicitud expresa del Jeraarca, cuando la Auditoría Interna considere conveniente asesorar a la Junta Directiva sobre un tema que sea de su competencia. El servicio de asesoría se puede brindar a otras instancias institucionales como son las direcciones o gerencias de área, si la Auditoría Interna lo considera deseable.

### ***Advertencia.***

El servicio de advertencia es un servicio dirigido a los órganos pasivos a los que fiscaliza la Auditoría Interna y consiste en señalar los posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones, cuando sean de conocimiento de la Auditoría Interna.

Por otra parte, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de PROCOMER (2022), en el capítulo III sobre el funcionamiento de la Auditoría Interna, sección tercera, hace alusión al plan de trabajo anual de la auditoría:

Artículo 40-. Plan de Trabajo Anual. La Auditoría Interna confeccionará y presentará a la Junta Directiva el plan de trabajo anual para su aprobación, de conformidad con las directrices y lineamientos emitidos por la Contraloría General de la República. El plan de trabajo anual deberá considerar todas las actividades y estudios que tiene programado realizar en el periodo al que corresponde. Los estudios que no correspondan a actividades de fiscalización o actividades administrativas obligatorias ya sea por normativa interna o externa, deberán ser priorizados por factores de riesgo. (p. 14).

En lo que respecta a la comunicación de resultados, el artículo 50 del ROFAI de PROCOMER, establece que se debe efectuar una reunión final para presentar y discutir los hallazgos, previo a la notificación del informe final de auditoría:

Artículo 50-. Reunión final de presentación de resultados. Se deberá efectuar una reunión final en la que se presentarán y discutirán los hallazgos de previo a la emisión del informe final. Los hallazgos obtenidos en el transcurso de la auditoría o estudio especial de auditoría deben ser comentados con los funcionarios responsables de previo a emitir las conclusiones

y recomendaciones definitivas, a efecto de obtener de ellos sus puntos de vista, opiniones y cualesquiera acciones correctivas que sean necesarias, así como la aceptación de las mismas [sic]. Se dejará evidencia de dicha discusión en un documento que se denomina “Acta de Reunión Final”, la cual es firmada por el auditor que realiza el trabajo de campo, así como el gerente, director o jefe del área evaluada. Se exceptúan de esta disposición los casos de los que se deriven eventuales responsabilidades para funcionarios, exfuncionarios o terceras personas (p. 16).

El plazo de respuesta a los informes finales de la Auditoría Interna está estipulado en el artículo 52 del reglamento de marras, el cual indica lo siguiente:

Artículo 52-. Plazos de los informes o memorándums. Los informes de los estudios de auditoría, así como las relaciones de hechos, están sujetos al trámite y los plazos improrrogables previstos en los artículos que van del 36 al 38 de la Ley General de Control Interno, excepto aquellos que la Contraloría General de la República determine. El incumplimiento de lo estipulado en estos artículos es causal de responsabilidad administrativa conforme a lo dispuesto por el artículo 39 de esa Ley. Los plazos señalados antes indicados empezarán a correr a partir del recibo del informe por parte de los titulares subordinados o de la Junta Directiva, según corresponda. En la comunicación de resultados deberá incluirse la referencia a los artículos 36 al 38 de la Ley General de Control Interno. (p. 16).

En cuanto a la obligatoriedad que tiene la Administración de implementar las recomendaciones, el artículo 54 de este reglamento precisa lo siguiente:

Artículo 54-. Obligación de implementar las recomendaciones. Una vez aceptadas las recomendaciones de la Auditoría Interna, se deberá girar por quien corresponda (ya sea la Junta Directiva o el titular subordinado), dentro de los plazos establecidos en los artículos 36 o 37 de la Ley General de Control Interno (según corresponda), la orden para su implementación al responsable designado, con copia a la Auditoría Interna. Dicha instrucción deberá emitirse dentro del plazo establecido en los artículos de la Ley citada. (p. 17).

Adicionalmente, en lo referente al seguimiento de recomendaciones, el reglamento en sus artículos 55 y 56, señala claramente sobre el proceder de la Administración y la Auditoría Interna:

Artículo 55-. Programa de seguimiento de recomendaciones. La Auditoría Interna formulará y ejecutará un programa de seguimiento enfocado a verificar la efectividad con que se implementaron las recomendaciones incluidas en los informes o memorándums de los servicios de auditoría realizados, así como las recomendaciones de la Contraloría General de la República, auditoría externa y demás recomendaciones emitidas por parte de otros entes fiscalizadores externos u órganos de control que hayan sido puestas en su conocimiento.

Artículo 56-. Estado de las recomendaciones. La Auditoría Interna deberá periódicamente estar revisando y actualizando el estado de las recomendaciones y el cumplimiento de los plazos otorgados para la implementación de las mismas [sic]. La frecuencia con que se debe elaborar el informe con el estado de las recomendaciones será establecida por la Junta Directiva y como mínimo será informe anual que se realice, esto según lo dispuesto por la Ley General de Control Interno en su artículo 22 inciso g). Para realizar esta labor, se deberá reunir la evidencia necesaria y suficiente para comprobar si las recomendaciones aceptadas por la administración competente se están llevando a la práctica o analizar si las causas de incumplimiento son justificadas. (p. 17).

## **Sistema Automatizado**

### **Gestión de la Auditoría Interna**

Como parte del proceso de fiscalización que realiza la Auditoría Interna de PROCOMER, se contempla el seguimiento a las recomendaciones que se incluyen en los informes emitidos, a efecto de determinar si las unidades auditadas implementaron las acciones requeridas para subsanar las deficiencias identificadas.

Este proceso de seguimiento se ejecuta en su totalidad de forma manual, para lo cual la Auditoría Interna efectúa el proceso con apoyo de herramientas de *Microsoft Office*, como *Excel* y *Word*, para manipular la información, así como también del correo electrónico institucional para la comunicación de los informes de auditoría.

Dentro de las actividades que desarrolla la Auditoría Interna debe acatar la normativa nacional e internacional que rige la labor de estas unidades de fiscalización, así como utilizar diversos insumos que le permiten destinar los recursos asignados a la atención de los proyectos prioritarios para coadyuvar con la buena gestión institucional y la satisfacción de los requerimientos de los usuarios de los servicios que brinda. Dentro de estos insumos se tiene, entre otros: el Plan Anual de Trabajo y el Plan Estratégico de la Auditoría Interna: identificación del universo auditable, ROFAI, normativa interna y flujo operativo.

A continuación, se procede a detallar la forma como actualmente se están realizando cada una de las actividades del proceso operativo, con la finalidad de exponer la importancia de automatizar la actividad del seguimiento a las recomendaciones contenidas en los informes finales que emite la Auditoría Interna:

1. Plan Anual de Trabajo: incluye las actividades y estudios que se establecen para ser realizados durante un periodo anual. Este debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional. La Contraloría General de la República establece en las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, Norma 2.2.2 (2010) lo siguiente:

Plan de Trabajo Anual: El auditor interno y los funcionarios de la auditoría interna, según proceda, deben formular un plan de trabajo anual basado en la planificación estratégica, que comprenda todas las actividades por realizar durante el período, se mantenga actualizado y se exprese en el presupuesto respectivo. El plan debe considerar la dotación de recursos de la auditoría interna y ser proporcionado y equilibrado frente a las condiciones imperantes en la institución y conforme a las regulaciones establecidas por los órganos competentes. Respecto de los servicios de auditoría, el plan debe detallar, al menos, el tipo de auditoría, la prioridad, los objetivos, la vinculación a los riesgos institucionales, el período de ejecución previsto, los recursos estimados y los indicadores de gestión asociados. Tales datos deben desglosarse, en lo que proceda, en cuanto a las demás actividades que contenga el plan, incluyendo, entre otras, los servicios preventivos, las labores de administración de la auditoría interna, seguimiento, aseguramiento de la calidad y otras labores propias de la auditoría interna. (p. 20).

El plan anual de trabajo está conformado por cinco actividades que debe ejecutar la Auditoría Interna; sin embargo, de estas cinco actividades, la única que se considera dentro del proceso de automatización es la actividad denominada “Estudios de auditoría priorizados por factores de riesgo”, la cual corresponde a las auditorías que se realizan durante un periodo y que, como resultado, se emiten los informes finales de Auditoría Interna con sus respectivas recomendaciones dirigidas a la Administración.

Los factores de riesgo que deberán emplearse para priorizar el universo auditable son doce en total, que corresponden a; impacto, probabilidad, materialidad, liquidez de activos, competencia de la Gerencia, calidad de los controles internos y adhesión a estos, grado de cambio o estabilidad, tiempo transcurrido desde la última auditoría, resultados de la última auditoría, complejidad, relaciones con el personal y gobierno.

Cada uno de estos valores cuenta con rangos de evaluación que, una vez aplicados, permiten identificar las dependencias de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica que deberán ser evaluadas durante el periodo anual vigente.

Un factor de riesgo es aquel que tiene la posibilidad de materializarse en cualquier momento, afectando a la institución en algún área determinada. A manera de ejemplo, en la figura 5 se muestra el riesgo denominado impacto, el cual tiene como objetivo medir la magnitud con que PROCOMER se puede afectar en caso de materializarse este riesgo.

La forma de medición se realiza por niveles que van del 1 al 5, siendo el nivel 1 el más insignificante y 5 el más catastrófico, y en cada uno de estos niveles se incluye una breve descripción de las áreas que se pueden ver afectadas en cada una de estas categorías.

Figura 5.

Tabla de evaluación del riesgo denominado impacto.

IMPACTO		
<b>OBJETIVO:</b> La priorización por medio de este factor de riesgo, busca medir cual es la magnitud que en promedio tienen los riesgos del área auditada, en caso de que se lleguen a materializar los mismos.		
NIVEL	CATEGORÍAS	DESCRIPCIÓN
1	Insignificante	Riesgos de esta área en promedio son de impacto muy bajo y los efectos de su materialización son mínimos.
2	Menor	Riesgos de esta área en promedio son de un impacto menor y los efectos de su materialización pueden afectar algunas actividades no trascendentales.
3	Significativo	Riesgos de esta área en promedio son significativos, afectan objetivos y actividades del área al que pertenecen.
4	Mayor	Riesgos de esta área en promedio cuentan con un gran impacto, la materialización de estos puede afectar objetivos estratégicos, actividades relevantes del área al que pertenecen e inclusive de otras áreas.
5	Catastrófico	Riesgos de esta área en promedio cuentan con un impacto estratégico, la materialización de estos afectaría los objetivos estratégicos, la imagen institucional y actividades estratégicas de la institución. La corrección de su afectación se puede llevar muchos años y un porcentaje muy importante del presupuesto institucional.

Fuente: Elaboración propia (2022).

Una vez realizada la calificación del factor de riesgo, en este caso fue el de impacto, se procede a incluir el valor obtenido en la hoja de cálculo de *Excel* denominada “Priorización de estudios por factores de riesgo”. En esta hoja se detalla el universo auditable de un periodo, con las respectivas calificaciones obtenidas en cada uno de los factores de riesgo, las cuales deben sumarse para obtener la calificación total (ver figura 6).

Figura 6.

Matriz del Plan Anual de Trabajo para los estudios priorizados por riesgo.

ÁREA DE AUDITORÍA	FACTORES DE RIESGO					
	IMPACTO	PROBABILIDAD	MATERIALIDAD (A este factor de riesgo se le da un peso doble, por lo que al nivel asignado se le multiplica por dos)	LIQUIDEZ DE ACTIVOS	COMPETENCIA DE LA GERENCIA	CALIDAD DE CONTROL INTERNO
Dirección de Asesoría Legal (DAL)	4	4	4	1	1	3
VUI	5	4	6	1	1	5
Dirección de Ventanilla Única (VUCE)	5	4	10	4	1	2
Dirección de Ventanilla Única (VUCE Descentralizadas y Proyecto Peñas Blancas)	4	4	10	4	1	2
Dirección de Gestión Humana (DGH)	4	3	10	1	2	3
Dirección de Regímenes Especiales (DRE)	4	4	10	3	4	2
Dirección Administrativa Financiera (Proveeduría)	4	4	10	1	1	2
Direcciones de Asesoría Legal, Administrativo Financiero y Gestión Humana (LIBROS DE ACTAS)	3	2	10	1	4	3
Dirección de Exportaciones (DEX)	5	4	10	1	1	2

Fuente: Elaboración propia (2022).

Por último, se procede a efectuar la sumatoria de las evaluaciones de los doce factores de riesgo, para lo cual se generan las fórmulas correspondientes y, de acuerdo con la nota final, entonces se asigna el color correspondiente para dejar en evidencia si este estudio formará parte o no del universo auditable del periodo en curso (ver figura 7).

Los colores que se asignan son: rojo para el nivel de riesgo alto cuya calificación total sea mayor o igual a 38; el color amarillo para el nivel de riesgo medio se asigna a las calificaciones que sean mayor o iguales a 32; y, por último, el color verde al nivel de riesgo bajo, para las calificaciones que sean menores a 32.

Figura 7.

*Estudios priorizados por riesgo con la calificación obtenida.*

ÁREA DE AUDITORÍA	NIVEL DE RIESGO
Dirección de Asesoría Legal (DAL)	31
VUI	42
Dirección de Ventanilla Única (VUCE)	42
Dirección de Ventanilla Única (VUCE Descentralizadas y Proyecto Peñas Blancas)	38
Dirección de Gestión Humana (DGH)	39
Dirección de Regímenes Especiales (DRE)	46
Dirección Administrativa Financiera (Proveeduría)	40

Fuente: Elaboración propia (2022).

En la imagen se puede apreciar el área de Auditoría que corresponde a las direcciones o gerencias a las cuales se auditará en un periodo, siendo que, de estas áreas, el auditor definirá los procesos que se incluirán dentro alcance de la evaluación; por lo tanto, no corresponden a estudios o temas a auditar.

El nivel de riesgo es la calificación obtenida por cada una de estas áreas o gerencias, que indican, de acuerdo con la tabla de calificación anteriormente explicada por colores, si se incluyen o no dentro del plan anual de trabajo del periodo en curso. Esto es importante para este trabajo de

investigación porque permite definir la población que debe considerarse para la aplicación del cuestionario.

2. Universo Auditable: para la elaboración del plan de trabajo anual se deberá identificar y actualizar el Universo Auditable, el cual es definido por las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, anexo 1: glosario (2010), de la siguiente manera:

Conjunto de elementos susceptibles de la prestación de los servicios de la auditoría interna dentro de su ámbito de competencia institucional. Generalmente, el universo de auditoría contempla un detalle de unidades auditables que pueden agruparse de diferentes formas (por función, actividad, unidad organizacional, proyecto, proceso, etc.), pero puede ampliarse para considerar un inventario de los trabajos que la auditoría interna puede efectuar en relación con esas unidades auditables. (p. 31).

En el caso de la Auditoría Interna de PROCOMER, el universo auditable se refiere al inventario de estudios que se pueden efectuar en un periodo, basados en las direcciones que conforman la estructura organizacional de la institución.

3. Ejecución de las Auditorías: la Auditoría Interna de PROCOMER, para llevar a cabo una auditoría desde su inicio hasta su etapa final, realiza un proceso compuesto por cuatro etapas, tal cual se ilustra en la figura 8, que son la planificación, trabajo de campo, comunicación de resultados y seguimiento de recomendaciones. Estas etapas se detallan a continuación:

Figura 8.

Proceso para realizar una auditoría.



Fuente: Elaboración propia (2022).

- a) Planificación de la Auditoría: la etapa de planificación es una etapa vital para sentar las bases, para que una auditoría sea realizada de manera exitosa y se brinde un mayor valor a la Administración.
- b) Trabajo de campo: en esta etapa se realiza el trabajo de campo; en otras palabras, las pruebas de auditoría. Para ello se reúne la evidencia que soporta las conclusiones y hallazgos incluidos en el informe final de la auditoría producto de la revisión efectuada. Además, debe realizarse de acuerdo con lo establecido previamente en el Programa Específico de Auditoría.
- c) Comunicación de resultados de la Auditoría: la comunicación de resultados es la actividad por medio de la cual la Auditoría Interna informa a los auditados de cada área o a la Junta Directiva, mediante los informes finales de auditoría, sobre los hallazgos y las conclusiones que resultan de las auditorías y formula las recomendaciones orientadas a que se optimicen los procesos por medio de la propuesta de controles que sean más eficientes, eficaces y económicos, así como

contribuir con la institución en el logro de sus objetivos por medio de las mejoras propuestas en lo que se refiere a la administración de riesgos.

- d) Seguimiento de recomendaciones: la Auditoría Interna realiza un seguimiento de las recomendaciones de los informes emitidos por esta, así como de las recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República, auditoría externa de estados financieros, auditoría externa de tecnologías de información y demás recomendaciones emitidas por parte de otros entes fiscalizadores externos u órganos de control que hayan sido puestos en su conocimiento.

### **Informes de Auditoría Interna**

La Auditoría Interna de la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER) elabora los informes finales de auditoría, los cuales son documentos en los cuales se plasman los resultados obtenidos de la ejecución de una auditoría realizada a las direcciones de la institución, contenidas en el universo auditable definido por la citada auditoría.

En los informes de auditoría se incluyen los hallazgos encontrados y se generan las recomendaciones para que estos hallazgos puedan ser subsanados después de la notificación a la dependencia auditada. Seguidamente, se muestra el proceso a seguir:

#### **Registro de un Informe**


La Auditoría Interna de PROCOMER, para un mejor control de los informes finales que emite anualmente, mantiene el registro de estos informes en una hoja de cálculo de *Microsoft Excel*, la cual denomina consecutivo de informes, tal cual se ilustra en la figura 9. Toda esta información debe ser incluida por el funcionario de la Auditoría Interna encargado de ejecutar esta labor:

1. Número de consecutivo del informe: corresponde al número que se le asigna a un informe, el cual se nombra así AI-ICI-000X-2021, en donde:
  - AI: siglas de Auditoría Interna.
  - ICI: siglas de Informe de Control Interno, ya que corresponden a evaluaciones del control interno de las direcciones de PROCOMER que se están auditando en el periodo en curso.

- 000x: refiere a la numeración, iniciando del número 1.
  - 2021: corresponde al periodo en curso, en este caso el año 2021, que es el objeto de muestra de esta investigación.
2. Asunto: nombre de la auditoría que se está ejecutando, que por lo general coincide con las direcciones auditadas.
  3. Remitente: se refiere al Auditor Interno quien funge como jefatura autorizada para firmar los informes digitalmente.
  4. Destinatario: corresponde a todos los funcionarios de las direcciones de PROCOMER a quienes se giran recomendaciones para su implementación.
  5. Tipo de soporte: el informe se envía por correo electrónico, tanto en *Word* como en versión pdf., firmado digitalmente.
  6. Funcionario de Auditoría Interna encargado: auditores de campo encargados de la ejecución de la auditoría.
  7. Fecha de registro: fecha en que se está notificando el informe final a los auditados y que, a partir de esta, rigen diez días hábiles establecidos por ley para que los funcionarios auditados den por aceptadas las recomendaciones, o en caso de discrepancia, elevarlo a la Junta Directiva para dirimirlas indicando las razones.
  8. Fecha de cierre de plazo: es la fecha del décimo día establecido por ley, contado a partir del día hábil siguiente de la notificación que realizó la Auditoría Interna.
  9. Referencia del estatus: es el documento que elaboran los auditores de campo para indicar si las recomendaciones fueron o no acatadas, y que, por lo tanto, se cierran o permanecen abiertas en el tiempo.

Figura 9.

Registro de un informe final de auditoría.

 <b>AF-F-05-06 Registro de Informes de CONTROL INTERNO producidos en AUDITORÍA INTERNA (2021)</b>				
Nº. Consecutivo INTERNO	Asunto	Remitente (De)/ Persona que firma	Destinatario (Para) :	Soporte (Físico o electrónico)
AI-ICI-0001	Evaluación y seguimiento al cumplimiento con las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), emitidas por la Contraloría General de la República	Alexander Arias Valle	Laura López, DPP	Electrónico
AI-ICI-0002	Estatus de recomendaciones a la evaluación y seguimiento al cumplimiento con las Directrices Generales para el Establecimiento y Funcionamiento del Sistema Especifico de Valoración del Riesgo Institucional (SEVRI), emitidas por la Contraloría General de la República	Alexander Arias Valle	Laura López, DPP	Electrónico
AI-ICI-0003	Revisión de las Cláusulas del Contrato de Fideicomiso y su Addendum Dos suscrito entre PROCOMER y Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020	Alexander Arias Valle	Eddie Villalobos, DAF; y Víctor Díaz, CONTA	Electrónico
AI-ICI-0004	Estatus de recomendaciones a la revisión de las Cláusulas del Contrato de Fideicomiso y su Addendum Dos suscrito entre PROCOMER y Popular Valores Puesto de Bolsa, S.A. del 1 de enero al 31 de diciembre del 2020	Alexander Arias Valle	Eddie Villalobos, DAF; y Víctor Díaz, CONTA	Electrónico

Fuente: Elaboración propia.

### Notificación de un Informe

La Auditoría Interna de PROCOMER realiza la notificación de los informes finales por medio del correo electrónico institucional, en el cual se detallan aspectos relativos al número de informe, asunto revisado, auditores encargados, cantidad de recomendaciones emitidas y el plazo de vigencia para brindar respuesta. Adicionalmente, en el correo se adjunta el informe en versión *Word* y en pdf. firmado.

### Plazo de Respuesta de un Informe

En la Ley General de Control Interno, n.º 8292, artículo 36, inciso a (2002), a la letra se estipula:

El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados. (p. 11).

El funcionario de la Auditoría Interna crea recordatorios para los auditados, estos son avisos que se agendan en el calendario del correo electrónico y a los cuales se les asigna el plazo de los diez días hábiles que establece la ley. Para esto utiliza el calendario del correo electrónico institucional, en el cual incluye información como el correo de notificación, el día en que inicia el plazo de respuesta y el día en que finaliza, y lo dirige tanto a los auditados involucrados en el proceso, como al Auditor Interno y los auditores encargados de realizar el respectivo estudio.

### **Expediente de un Informe**

Tanto la Auditoría Interna de PROCOMER como las dependencias auditadas cuentan con expedientes digitales de los informes finales, los cuales son incorporados de forma manual en la red institucional, una vez finalizado el proceso de ejecución de una auditoría. El funcionario de la Auditoría Interna encargado de crear estos expedientes debe generar la siguiente estructura con sus respectivas subcarpetas:

1. Informe final: adicional a esta carpeta, el funcionario de auditoría debe agregar el informe final en versión *Word* y también en versión pdf., firmado digitalmente por el Auditor Interno. Además, debe guardar el correo de notificación final y los correos de confirmación recibidos por los auditados.
2. Respuesta del auditado: en esta carpeta se deben guardar los correos que envían los auditados con las respuestas a las recomendaciones emitidas en un informe final. Debido a que un informe puede tener recomendaciones dirigidas a varias direcciones, el funcionario de Auditoría deberá crear carpetas para cada área por separado y, dentro de estas carpetas, las respuestas que correspondan; esto para mantener el orden y que no se presenten confusiones con la información.

3. Estatus al informe final: una vez creada esta carpeta, también se debe incluir el estatus de recomendaciones, que es un documento en pdf. en el cual se detallan las recomendaciones que fueron cerradas y las que se mantienen abiertas, posterior a la revisión de las respuestas brindadas por la Administración.
4. Seguimiento de recomendaciones: para estos propósitos, se crean carpetas para las recomendaciones que aún permanecen abiertas y a la espera de ser implementadas, por área y por dirección. En estas carpetas se mantienen los correos que los auditados continuarán enviando en el tiempo hasta que la Auditoría Interna realice la evaluación y considere que las recomendaciones fueron cumplidas, momento en que se darán por cerradas.

### **Seguimiento de Acciones**

La Auditoría Interna de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) tiene a su cargo el proceso de fiscalización del universo auditable de la institución. Sin embargo, todo este proceso actualmente se realiza de forma operativa, ya que los funcionarios de la Auditoría llevan a cabo todas las actividades de este proceso de forma manual.

Como parte final del proceso de realización de una auditoría, se debe brindar seguimiento a las recomendaciones emitidas en los informes finales de cada área auditada, esto para tener una trazabilidad de las respuestas que los auditados brindan en el tiempo a cada recomendación.

### **Historial de Recomendaciones**

Actualmente, los informes que emite la Auditoría Interna se mantienen en la red, en los respectivos expedientes digitales, en una carpeta identificada para el seguimiento de recomendaciones. Esta carpeta se va actualizando a partir del informe que se dirige a los señores miembros de Junta Directiva cada tres meses, lo cual origina que las actualizaciones de respuestas que los auditados envían para recomendaciones que permanecen abiertas, se mantienen resguardadas en carpetas diferentes, por lo que la información correspondiente al cumplimiento de recomendaciones de un mismo informe de auditoría se custodia en diferentes carpetas. Por ende,

no guarda su trazabilidad en un solo expediente, situación que dificulta la consulta de la documentación vinculada a un mismo informe.

## **Reportes**

La Auditoría Interna actualmente gestiona una hoja de cálculo de *Microsoft Excel* para resguardar la cantidad de recomendaciones abiertas por área de Auditoría y por año, por lo que para conocer el estado de las distintas recomendaciones utiliza fórmulas que genera manualmente.

Estas fórmulas se emplean para responder a consultas como cantidad de recomendaciones abiertas, cantidad de pendientes de cumplimiento por área (abiertas), cantidad de recomendaciones cerradas por área, cantidad por año, si son internas o externas, así como por nivel de riesgo asignado.

## **Plataforma Digital**

La Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) es una institución que se caracteriza por la innovación y esto incluye la innovación tecnológica, la cual se ha esforzado por alcanzar en los últimos años.

PROCOMER, recientemente implementó la iniciativa de cero papeles, la cual consiste en la migración de sus procesos operativos hacia la automatización, logrando reducir altos costos de impresión, tiempo, maquinaria y otros insumos, así como de optimizar la eficiencia y eficacia en los procesos.

Como parte de esta iniciativa, la Promotora de Comercio Exterior cuenta con una plataforma digital de colaboración empresarial que se apoya en el *SharePoint*, herramienta informática que permite centralizar todo el acervo de información institucional. PROCOMER ha nombrado esta herramienta como “La Red PROCOMER”, la cual cuenta con un acceso común para todos los funcionarios de la institución, en donde se puede visualizar información general de PROCOMER, como misión, visión, valores corporativos, el calendario institucional, normativa aplicable y herramientas, conformando los accesos directos a sistemas de uso común en la institución.

Adicionalmente, La Red PROCOMER cuenta con un espacio propio para cada una de las direcciones que conforman la institución. En este espacio virtual, cada área tiene su propio acceso

y confidencialidad de la información, y es en este espacio donde cada una de las áreas de la institución guarda de forma manual cada uno de los informes de Auditoría Interna que le son notificados por medio de correo electrónico. De este modo, cada área respalda la documentación que recibe de forma personalizada y no necesariamente se mantiene una estandarización con las demás áreas involucradas en el proceso.

Por último, La Red PROCOMER, citada previamente, cuenta con un espacio denominado “Herramientas”, en el cual mantiene el acceso directo a todos los sistemas de uso común que se utilizan en la institución, lo cual funciona como un medio de centralización de los sistemas de información. En este espacio se colocaría el acceso al sistema automatizado de la Auditoría Interna para el seguimiento de las recomendaciones.

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo se incorporan aspectos relacionados con el enfoque, el tipo de investigación y la muestra. Adicionalmente, se detalla el instrumento que se utiliza en la recolección de los datos requeridos para efectuar la investigación; así como los procedimientos que se emplearán para analizar los resultados obtenidos.

#### **Enfoque de la Investigación**

La investigación es el proceso por el cual se pretende llegar a conclusiones sobre un asunto en específico, a fin de ofrecer soluciones. Por este cometido, la investigación conlleva un proceso de búsqueda de información relevante y confiable, para entender, verificar, analizar y ejecutar procesos científicos o no científicos, con el fin de obtener resultados.

En ese sentido, el enfoque de la investigación buscará dar la respuesta a los objetivos específicos y al objetivo general, los cuales serán la guía del enfoque de la investigación.

Así las cosas, la persona que realice una investigación debe ser completamente objetiva, tener las pruebas suficientes para llegar a una conclusión y no resolver con base en supuestos. Además, el estudio debe ser claro y entendible, hasta el punto de que cualquier usuario de la información lo comprenda.

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) expresan que la investigación es un “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento” (p. 4) y que el enfoque es “la ruta” de una investigación. (p. 5).

#### **Enfoque Cuantitativo**

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo “representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones” (pp. 5-6); además de ser “apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis”. (pp. 5-6).

Por otra parte, Cabezas Mejía (2018), respecto del enfoque cuantitativo, señala que:

Su centro de apoyo está en el proceso de investigación a las medidas numéricas, se fundamenta y utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder las preguntas que se plantean en un inicio de la investigación. Maneja la recolección de, la medición de parámetros, la obtención de frecuencias y estadígrafos de la población que investiga para llegar a probar las hipótesis establecidas en capítulos iniciales de la investigación. Este enfoque utilizar herramientas de análisis estadísticas, se tiene la idea de investigación, se formulan los objetivos, se derivan las hipótesis, se eligen las variables del proceso y mediante un proceso de cálculo se contrastan las hipótesis. Este tipo de investigación gracias a sus procesos y por su naturaleza puede ser medible o cuantificable. (p. 66).

Por lo tanto, este enfoque es importante porque delimita la profundidad de la investigación, ya que, según describen Hernández Sampieri y Mendoza (2018), “la ruta se va descubriendo o construyendo de acuerdo con el contexto y los eventos que ocurren conforme se desarrolla el estudio”. (p. 7).

A partir de lo expuesto, se determina que la presente investigación es de enfoque cuantitativo, por cuanto su objetivo es brindar una respuesta a los problemas que se puedan presentar como resultado del análisis del mecanismo utilizado para realizar seguimiento a los informes que emite la Auditoría Interna de PROCOMER, debido a que aborda las principales características de este tipo de estudio, como son:

1. Búsqueda de la mayor objetividad posible en todo el proceso o ruta.
2. En la ruta cuantitativa se sigue un patrón predecible y estructurado y se debe tener presente que las decisiones críticas sobre los métodos se toman antes de recolectar los datos, guiadas por el diseño (mapa).
3. Se pretende generalizar los resultados y descubrimientos encontrados en los casos (muestra) a un universo mayor (población).
4. Meta principal es la prueba de hipótesis y la formulación y demostración de teorías. (p. 7).

## Método de la Investigación

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) indican que “El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema” (p. 150); es decir, el diseño aporta los lineamientos adecuados para la recolección de información válida, íntegra y útil, con el fin de dar solución al problema que se analiza, para lo cual, en el caso de enfoques cuantitativos, se puede utilizar investigación de tipo experimental o no experimental.

En este caso, por el tipo de estudio que se realizará, se sugiere que se utilice investigación de tipo no experimental, la cual es una herramienta muy valiosa para la obtención de información, ya que los datos son obtenidos de forma directa, es decir, que se observan los hechos y posteriormente se analizan, siendo que las variables no son manipuladas ni tampoco controladas. Tal cual lo hacen notar Hernández Sampieri y Mendoza (2018) cuando definen que este tipo de investigación no experimental es aquella: “que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”. (p. 174).

Según las subdivisiones de la investigación no experimental, se cuenta con el diseño transeccional descriptivo, en el cual, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), “estos estudios buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un tiempo único” (p. 177). Por lo tanto, para esta investigación se utilizará el estudio transeccional descriptivo, ya que los datos se recolectan en un momento único y el objetivo es observar los valores que se presentan entre una o más variables y así realizar una descripción de ellos.

Además, la investigación de tipo no experimental posee características propias que funcionan como insumo importante en la recolección de los datos, por lo que seguidamente se procede a resaltar lo citado por Hernández Sampieri y Mendoza (2018), quienes distinguen que “en la investigación no experimental estamos más cerca de las variables formuladas hipotéticamente como ‘reales’ y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa (posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones comunes)”. (p. 184).

## **Fuentes de Información**

Existen dos métodos para recopilar información en una investigación cuantitativa, los cuales son fuentes primarias y fuentes secundarias. En ese sentido, las fuentes primarias aportan datos que se obtienen de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes; mientras que las fuentes secundarias corresponden a información que se obtiene de libros, revistas y artículos asociados con el tema que se investiga; por tanto, no corresponde a información que obtenga el investigador en forma directa.

### **Fuentes Primarias**

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) afirman que las fuentes primarias “proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes”. (p. 72).

Para esta investigación se toma como fuente primaria al personal de la Administración y de la Auditoría Interna de PROCOMER, ya que el proceso de seguimiento de recomendaciones que se desea automatizar es parte de su flujo de procesos, siendo que los funcionarios de esta área tienen la información requerida para el análisis, tienen el conocimiento del proceso, así como también de su comportamiento, lo cual facilita la recopilación de datos y su respectivo análisis.

También se obtendrá información de los directores de cada uno de los departamentos que conforman PROCOMER e información del Gerente General respecto de los productos de la Auditoría Interna y del respectivo seguimiento.

Por lo tanto, todo este personal cuenta con la información requerida para el análisis de esta investigación, tienen el conocimiento del proceso, así como también de su comportamiento, lo cual facilita la recopilación de datos y el análisis de estos, para lo cual se cuenta con el consentimiento informado de todos estos participantes.

### **Fuentes Secundarias**

Tal como se indicó previamente, las fuentes secundarias son resúmenes o compilaciones de las fuentes primarias, que se utilizarán para fundamentar el análisis de los resultados obtenidos y la

propuesta producto de la investigación. Dentro de estas fuentes se acudirá a los gerentes de área de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, ya que ellos están directamente involucrados con el proceso de seguimiento de recomendaciones, esto porque la Auditoría Interna dirige a los gerentes de área los informes de auditoría con sus respectivas recomendaciones en calidad de titulares subordinados y, por ende, como responsables de la implementación de dichas recomendaciones.

## **Población**

Una población, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), es el "Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones" (p. 195). Para esta investigación, la población está constituida por un total de seis áreas, que corresponden a la Gerencia General, cuatro gerencias de la Administración y en sí, la Auditoría Interna.

A la Administración se le evalúan sus procesos y funciones administrativas y operativas, tanto de las oficinas centrales como también en las oficinas que se ubican en diferentes zonas del país, así como las oficinas ubicadas en el exterior. Por ende, debido a la naturaleza de esta investigación, es importante aclarar que la población de estudio no corresponde a todos los funcionarios que laboran para la Promotora, sino, más bien, a las áreas auditadas y, en consecuencia, los funcionarios que intervienen en el proceso de la Auditoría Interna que se está desarrollando en esta investigación.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión**

Para esta investigación se incluye dentro de la población objeto del estudio, a los funcionarios de la Administración, así como de la Auditoría Interna de PROCOMER que forman parte integral del proceso de las auditorías anuales que realiza la Auditoría Interna, siendo estos la Gerencia General, los gerentes de área y los funcionarios de Auditoría Interna.

Para realizar esta investigación es importante enfatizar en la correcta selección de funcionarios claves en la organización, como son los gerentes, tanto general como de áreas, y los auditores. Esto debido al alto involucramiento que tienen estos funcionarios en el flujo de procesos de los informes de Auditoría Interna, ya que fungen como responsables directos de las recomendaciones que se emiten para ser acatadas.

Por su parte, en los criterios de exclusión se detalla que no forman parte de esta investigación todos los funcionarios de PROCOMER, ya que no todos son considerados como auditados, y tampoco los gerentes de área que no han sido auditados en el último periodo, ya que se requiere que los involucrados en este proceso aporten información lo más actualizada posible.

## **Muestra**

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) definen que la muestra en una investigación cuantitativa “es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población)” (p. 196). Por lo tanto, se pueden utilizar métodos probabilísticos que, mediante una calculadora muestral, indiquen el tamaño ideal de la muestra para la investigación.

Para esta investigación se contó con el apoyo de la calculadora muestral de *Survey Monkey*, para lo cual se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% para una población total de seis áreas auditadas. Como resultado, dentro de estos parámetros establecidos para el cálculo se estima que el tamaño de la muestra debe ser igualmente de seis; siendo, entonces, la totalidad de la población considerada para que sea significativa para este trabajo de investigación. Ahora bien, para efectos de importancia, se considerarán las áreas auditadas con mayor cantidad de recomendaciones de Auditoría recibidas en el periodo 2021.

Cabe mencionar que el término “tamaño muestral” simplemente indica el número de elementos en la muestra, por lo cual se deja de lado elementos que son relevantes dentro de la investigación y de la forma de obtener los datos, como son el tiempo, el acceso y la disponibilidad de las personas, su edad o conocimientos adquiridos. Por lo tanto, la importancia del muestreo adecuado gira en torno al grado de confianza con que el informante es capaz de responder a las preguntas que se plantean.

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), en las muestras no probabilísticas

...la elección de las unidades no depende de la probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación. Aquí el procedimiento no es mecánico o electrónico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma

de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores, y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios. (p. 200).

### **Unidad de Análisis**

Según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), “la unidad de muestreo es el tipo de caso a elegir para estudiar. Frecuentemente es la misma que la unidad de análisis (la que al final constituye o produce los datos o información que se examinará mediante procedimientos estadísticos)”. (p. 198).

Para esta investigación, la unidad de análisis son todos los funcionarios de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER) que sí forman parte del proceso de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna, los cuales corresponden a un total de seis funcionarios, designados en las siguientes áreas:

- La Auditoría Interna (en total tres funcionarios: el Auditor Jefe y dos auditores de campo).
- El Gerente General (en total un funcionario).
- Dos Gerentes de área de las cuatro gerencias que conforman el organigrama institucional (en total dos gerentes).

Es importante mencionar que la población encuestada corresponde en un 100% a población de género masculino, quienes cuentan con alta estabilidad laboral; siendo que un 40% corresponde a funcionarios con un rango de 6 a 10 años de laborar en la institución y el otro 60%, a funcionarios con más de 20 años de laborar para la institución. De lo anterior se deduce que la población encuestada cuenta con un conocimiento amplio, del proceso tanto administrativo como operativo, tanto de la Administración como de la Auditoría Interna, y cuyas respuestas en la encuesta aportan datos de relevancia para conocer si es requerida la automatización del seguimiento de recomendaciones.

Por otra parte, también el 100% de la población encuestada indicó que laboran en la sede central, donde un 20% está laborando bajo una modalidad de trabajo presencial, mientras que el otro 80% indicó que sí están acogidos a la modalidad de teletrabajo. Este dato es importante para considerarlo dentro de la investigación, ya que la mayoría de los funcionarios está en modalidad virtual y la automatización del seguimiento de recomendaciones vendría a agilizar en mayor grado

el acceso remoto en tiempo real y simultáneo de los informes de auditoría y sus respectivas recomendaciones.

Esta investigación es de mucha conveniencia para PROCOMER, ya que permite aplicar instrumentos a los participantes según la muestra de la población, a fin de conocer sus criterios en relación con las limitaciones que presenta la Auditoría Interna, el seguimiento manual de recomendaciones emitidas en los informes y así recopilar las respuestas de investigación que permitan adoptar las acciones necesarias.

### **Variables**

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), una variable es como “una propiedad o concepto que puede variar y cuya fluctuación es susceptible de medirse u observarse (capaz de adquirir diferentes valores que pueden ser registrados por un instrumento de medición)”. (p. 125).

Es decir, las variables se constituyen en los datos de la investigación que pueden ser medidos y evaluados, por lo cual, cuando se realiza un estudio, se debe definir y tener claramente determinadas las variables que se aplicará en la investigación. A partir de los objetivos de la investigación definidos, se puede determinar las siguientes variables de estudio:

**Tabla 2.***Matriz de conceptualización con enfoque cuantitativo.*

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumentalización</b>
Establecer un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021, mediante una plataforma digital que permita llevar a cabo el proceso de forma automatizada.	Sistema automatizado	2.1. Sistema automatizado: 2.1.1. Gestión de la Auditoría Interna. 2.1.2. Plataforma digital.	"Convertir ciertos movimientos en movimientos automáticos o indeliberados". (RAE, 2021, definición 1).	46,15%	Cuestionario. Preguntas de la 1 a la 6.
Organizar los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el	Informes	2.2.1. Registro 2.2.2. Notificación. 2.2.3. Plazo de respuesta.	"Descripción, oral o escrita de las características y circunstancias de un suceso o	30,77%	Cuestionario. Preguntas de la 7 a la 10.

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Definición instrumentalización</b>
periodo 2021, mediante un sistema automatizado que cuente con expedientes digitales de los informes para centralizar la información.		2.2.4. Expediente.	asunto". (RAE, 2021, definición 2).		
Ilustrar el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021, mediante la generación de reportes de las recomendaciones emitidas en los informes.	Seguimiento de acciones.	2.3.1. Historial de recomendaciones 2.3.2. Reportes.	"Acción y efecto de seguir o seguirse". (RAE, 2021, definición 3).	23,08%	Cuestionario. Preguntas de la 11 a la 13.

Fuente: Elaboración propia (2022).

## **Instrumentos**

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), señalan que el instrumento es un “recurso que utiliza el investigador para registrar información o datos sobre las variables que tiene en mente” (p, 228), por lo cual, para el caso de esta investigación, se utilizará el cuestionario.

### **Cuestionario**

El cuestionario permite incluir en sus preguntas, las que sean de tipo abierto o también permite las preguntas cerradas, con el fin de medir las variables y recolectar información. Hernández Sampieri y Mendoza (2018) refieren que "Tal vez sea el instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir". (p. 250).

Las preguntas cerradas ya están delimitadas a recibir una respuesta específica dentro de los parámetros establecidos previamente, ya que, según Hernández Sampieri y Mendoza (2018), "Son aquellas que contienen opciones de respuesta previamente delimitadas. Resultan más fáciles de codificar y analizar" (p. 251). Las preguntas cerradas se subdividen en preguntas cerradas dicotómicas y preguntas cerradas de varias opciones. Para este estudio se utilizó como instrumento de investigación un cuestionario con preguntas cerradas de varias opciones con una opción de respuesta, y se incluye una respuesta abierta al final del cuestionario para lograr obtener más información del auditado, que pueda servir de insumo importante en la investigación.

## **Procesos para la Recolección y Análisis de Datos**

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) describen que “recolectar los datos significa aplicar uno o varios instrumentos de medición para recabar la información pertinente de las variables del estudio en la muestra o casos seleccionados” (p. 226). Adicionalmente, agregan que: “Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente”. (p. 226).

Hay que destacar que, para la presente investigación, se aplica el mismo cuestionario a funcionarios de la Auditoría Interna, de la Administración activa y del nivel gerencial, considerados en la muestra definida.

### **Análisis de Datos**

Para el análisis de los datos recopilados, se tabulará y graficará los resultados obtenidos al finalizar las entrevistas realizadas. Los datos se someten a un proceso de análisis, valorando cada una de las repuestas del cuestionario aplicado (ver apéndice A), en procura de cumplir con los objetivos definidos para la investigación. Las variables de análisis utilizadas son confiables y objetivas, aspecto que dará un panorama claro a este proyecto.

## CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Este capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos a partir de las encuestas aplicadas a los funcionarios de la Administración activa (Gerente General y gerentes de área), así como al personal de la Auditoría Interna, según la muestra seleccionada.

La finalidad de este capítulo es interpretar, analizar y comunicar los resultados obtenidos de mayor impacto, los cuales brindan un aporte para el desarrollo de la investigación, en relación con el cumplimiento de los objetivos definidos al inicio de la propuesta. Por lo anterior, se procede con el análisis de las respuestas obtenidas de los cuestionarios aplicados, las cuales son fundamento de las recomendaciones emitidas y la propuesta planteada, producto de esta investigación.

La encuesta se remitió a los funcionarios de PROCOMER seleccionados en la muestra definida, utilizando para su envío, un formulario *Google Forms*. La herramienta fue respondida por la totalidad de los funcionarios seleccionados de la muestra, siendo que un 50% corresponde a funcionarios de la Auditoría Interna, un Auditor Jefe y dos auditores de campo; y el otro 50% a la Administración activa, siendo que se aplicó a dos gerentes de área, cuyas direcciones fueron evaluadas en el 2021, y el Gerente General, esto con el propósito de brindar imparcialidad y objetividad en las respuestas de los encuestados.

En cuanto a los años de laborar para PROCOMER, el 50% de los encuestados respondieron que cuentan con más de 20 años de laborar para la institución, un 33,3% tiene entre seis y diez años, y un 16,7%, entre uno y cinco años.

En relación con la modalidad de trabajo a la cual están acogidos los funcionarios participantes de la encuesta, un 83,3% indicó que laboran en modalidad de teletrabajo, mientras que el 16,7% restante indicó que labora en modalidad presencial. Lo anterior evidencia la importancia y relevancia de disponer, en medios automatizados, de la información generada de las diferentes actividades y procesos que se ejecutan en PROCOMER, tanto por parte de la Administración activa como por la Auditoría Interna.

### **Variable 1: Sistema Automatizado**

Esta categoría hace referencia a la automatización del seguimiento de recomendaciones en respuesta a los informes de Auditoría Interna, esto mediante la migración de los procesos que actualmente están siendo ejecutados de forma manual, de modo tal que, en su lugar, puedan llevarse a cabo de forma automatizada. De este modo se logran reducir altos costos de impresión, tiempo, maquinaria y otros insumos, así como de optimizar la eficiencia y eficacia en los procesos. Para dicho análisis, se presentan las siguientes categorías de las variables, para las cuales se definieron las preguntas de la uno a la seis:

- Gestión de la Auditoría Interna
- Plataforma digital

Para esta variable se aplicaron las preguntas del número uno al seis del cuestionario.

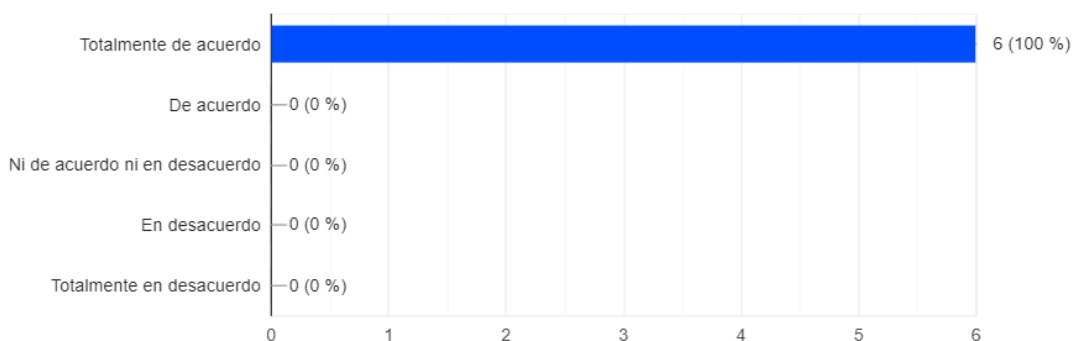
#### **Pregunta 1.**

**Actualmente, los informes de Auditoría Interna se gestionan de forma manual utilizando el correo electrónico para notificaciones y la red institucional para repositorio. ¿Considera usted que estas herramientas limitan la búsqueda de los informes de auditoría notificados en el último periodo, de forma tal que pueda consultarlos de manera oportuna y confiable?**

Los seis funcionarios encuestados, es decir, el 100%, manifiesta estar totalmente de acuerdo con que las herramientas aplicadas actualmente para gestionar los informes de Auditoría Interna limitan la búsqueda oportuna y confiable de tales documentos (ver gráfico 1).

**Gráfico 1.**

*Limitantes de herramientas para gestionar informes de auditoría.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

La respuesta obtenida de los encuestados evidencia las limitantes que afrontan los usuarios para acceder y consultar los informes emitidos por la Auditoría Interna.

En lo que respecta a la primera limitante, relacionada con la notificación de los informes mediante el correo electrónico institucional, en donde la notificación se envía a los gerentes de área en calidad de responsables de implementación de las recomendaciones, así como a los funcionarios involucrados en el proceso de la Auditoría, estos reciben los correos y posteriormente resguardan los informes que se anexan en el correo. Esta situación conlleva a la segunda limitante, que los auditados deben resguardar los informes de auditoría en sus respectivos repositorios de la red institucional para consultas futuras. Para realizar tales consultas, los funcionarios dedican tiempo que podrían emplear en otras labores, con el agravante de que la mayoría de las veces, los informes no se logran ubicar ni consultar de forma oportuna; inclusive, en algunas ocasiones se eliminaron del correo considerando que habían sido respaldados en la red institucional, lo que da paso a posible pérdida de información.

**Pregunta 2.**

**¿Considera una limitante que cada área deba resguardar por cuenta propia los informes de Auditoría Interna y toda la documentación relacionada con ellos, en lugar de que sea realizado mediante un sistema automatizado, utilizando un solo repositorio?**

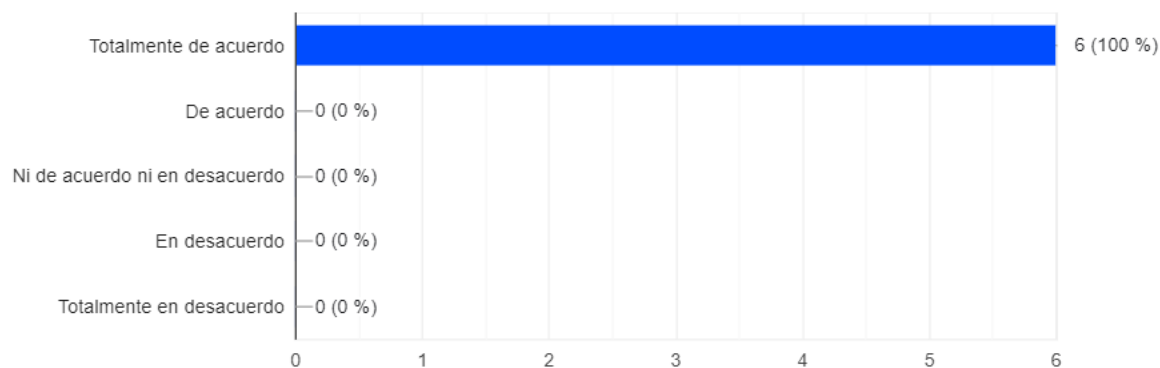
Las respuestas que brindaron los funcionarios participantes de la encuesta, tal como se visualiza en el gráfico 2, denotan que el 100% está totalmente de acuerdo con el hecho de que cada área deba

resguardar los informes emitidos por la Auditoría Interna y toda la documentación asociada con el seguimiento que se realiza a las recomendaciones emitidas, constituyen una limitante.

### Gráfico 2.

#### Limitantes para el resguardo de los informes.

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

En esta pregunta se planteó una limitante adicional con la que cuenta la Auditoría Interna de PROCOMER ligada a la notificación de los informes finales que actualmente se realiza de forma manual, utilizando el correo electrónico institucional, y es que una vez que estos son notificados a los auditados, tanto la Auditoría Interna como la Administración deben resguardar por cuenta propia los informes en sus respectivos espacios de la red institucional, por lo que no necesariamente ambas partes tienen resguardada la misma información, o bien, ordenada como corresponde.

Por lo tanto, se determinó que cada vez que los funcionarios requieren realizar una búsqueda de los informes que les han sido notificados, deben acudir a sus respectivos repositorios, ubicados en la red institucional. Sin embargo, al realizar la búsqueda en la forma como lo están haciendo actualmente, la cual es manual, esto no solo toma su tiempo, sino que además está sujeta a lo que se haya resguardado, lo cual en cierto modo ha generado un grado de incertidumbre y falta de credibilidad de la calidad y suficiencia de la información resguardada.

### Pregunta 3.

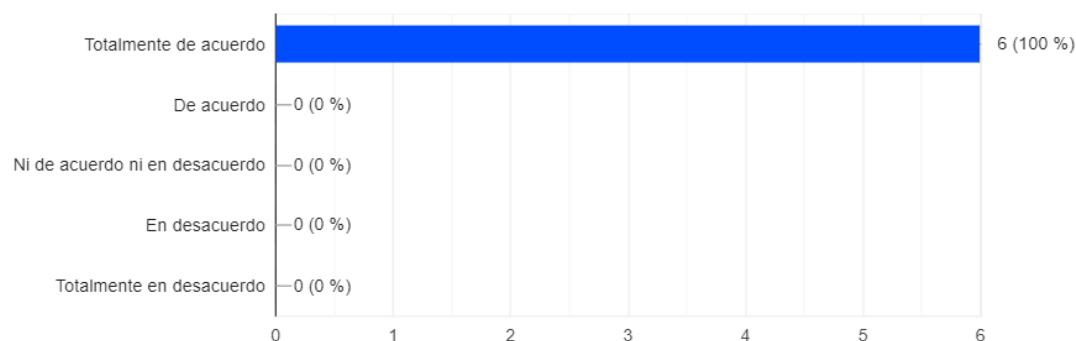
**Hay recomendaciones emitidas en informes de Auditoría Interna que permanecen abiertas en el tiempo, y algunas de ellas con bastante antigüedad. ¿Considera que el seguimiento que se brinda actualmente de forma manual limita y dificulta la trazabilidad del seguimiento de respuestas que se ha brindado en el tiempo, a lo cual un sistema automatizado vendría a solucionarlo de forma oportuna?**

A esta pregunta, tal como se observa en el gráfico 3, el 100% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que la forma en que se realiza en la actualidad el seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna de PROCOMER, dificulta dar seguimiento a la información asociada con tal requerimiento; por lo cual consideran que estas adversidades se solucionarían con la implementación de un sistema automatizado.

#### Gráfico 3.

*Limitantes en la trazabilidad del seguimiento de respuestas.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados evidencian que los funcionarios auditados se encuentran con la realidad de que las respuestas que brinden a las recomendaciones deben notificarse mediante correo electrónico y estas, a su vez, deben ser archivadas en sus respectivos repositorios, bajo carpetas, para mantener una trazabilidad histórica, lo cual genera un alto grado de dificultad por ser un proceso manual. Por ende, son del criterio de que un sistema automatizado vendría a solucionar esta limitante, dado que los informes se almacenarían en el sistema como tipo expedientes, por lo que no sería necesaria la creación de carpetas ni expedientes manuales.

#### Pregunta 4.

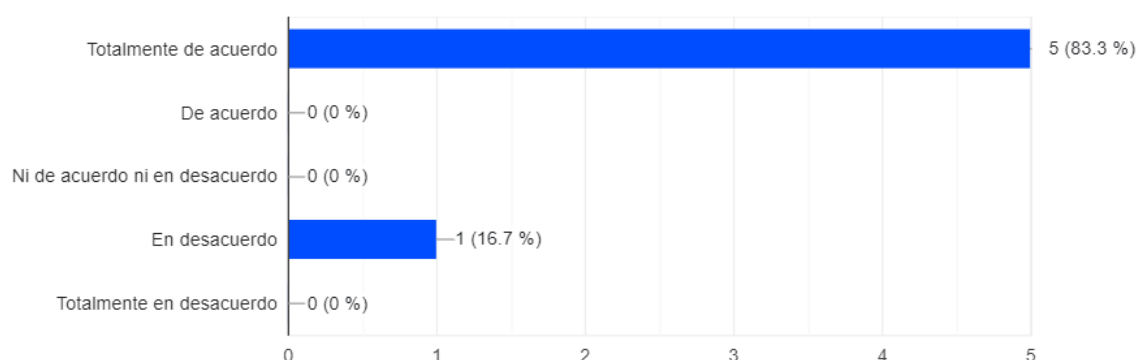
**¿Las alertas recordatorias (del correo electrónico) le ayudan a estar pendiente del plazo en que se debe dar respuesta a un informe de Auditoría?**

El 83,3% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que las alertas recordatorias ayudan a estar pendiente del plazo en que debe dar respuesta a un informe de Auditoría; mientras que un 16,7% señaló estar en desacuerdo con ese enunciado; tal como se visualiza en el gráfico 4.

#### Gráfico 4.

*Baja funcionalidad de las alertas recordatorias para responder informes.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados obtenidos permiten determinar que una vez que la Auditoría notifica los informes finales a los auditados, también establece alertas para que se emita un recordatorio del plazo de inicio y de finalización de la respuesta. Sin embargo, las respuestas obtenidas evidencian que las referidas alertas no se emiten en todos los casos, lo que puede originar desatención de parte de los auditados a las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna.

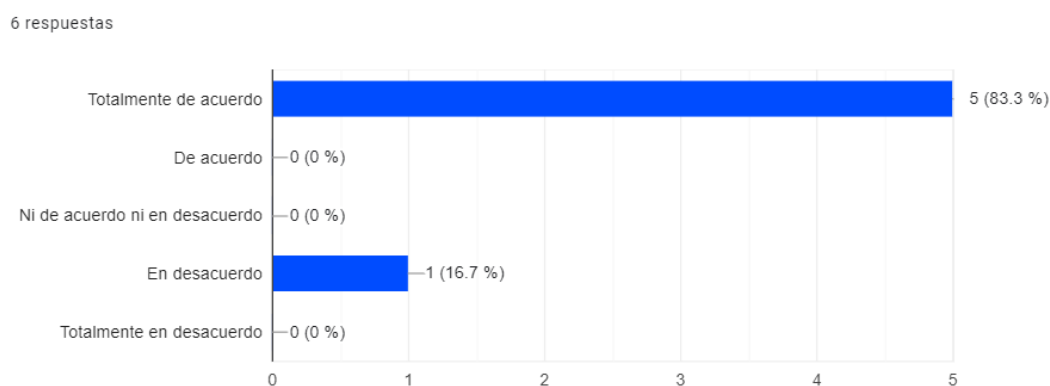
#### Pregunta 5.

**¿La información de los expedientes que se gestionan en la red institucional, limita la consulta en tiempo real?**

Al igual que en la pregunta anterior, tal como se observa en el gráfico 5, el 83,3% de los encuestados refieren que se presentan limitantes para consultar en tiempo real, la información contenida en los expedientes de los informes de Auditoría que son creados por los funcionarios en los repositorios de la red institucional; mientras que solo el 16,7%, respondió que no existe limitante para efectuar tal consulta en las condiciones señaladas.

### Gráfico 5.

*Limitantes en la búsqueda de expedientes de informes.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

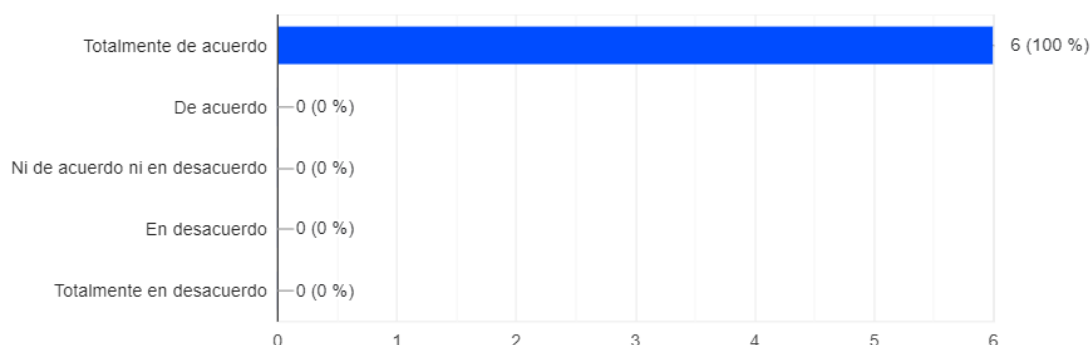
### Pregunta 6.

**¿Las herramientas actuales (el correo electrónico y la red institucional) tienen la limitante de que no permiten realizar un efectivo seguimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría?**

El 100% de los encuestados señala que las herramientas disponibles para realizar el seguimiento de las recomendaciones, sea el correo electrónico y la red institucional, limitan el efectivo seguimiento de las recomendaciones contenidas en los informes que emite la Auditoría Interna de esa institución, lo cual se presenta sobre todo porque la forma de archivar la información en carpetas dificulta la existencia de una trazabilidad histórica de los documentos que se custodian en diferentes archivos; aunado al hecho de que el seguimiento se realiza de forma manual (ver gráfico 6).

**Gráfico 6.***Limitantes en el seguimiento de recomendaciones.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados de esta pregunta muestran que, en efecto, actualmente existe la limitante del seguimiento de recomendaciones por medio del correo electrónico, lo cual evidencia la necesidad de un sistema automatizado que venga a solucionar esta limitante debido a que los informes se almacenarían en el sistema como tipo expedientes, por lo que no sería necesaria la creación de carpetas ni expedientes manuales, sino que el mismo sistema tendría la opción de subir las respuestas de forma automatizada, y la organizaría como una bitácora en donde los funcionarios puedan dar trazabilidad a las respuestas que han brindado en el tiempo.

**Variable 2: Informes**

Esta categoría hace referencia a la automatización del seguimiento de recomendaciones en respuesta a los informes de Auditoría Interna, esto mediante la migración de los procesos operativos que actualmente están siendo ejecutados de forma manual, de modo tal que en su lugar puedan llevarse a cabo por medio de mecanismos automatizados. De este modo, se lograría reducir costos de impresión, tiempo, maquinaria y otros insumos, así como optimizar la eficiencia y eficacia en los procesos. Para dicho análisis, se presentan las siguientes categorías de las variables:

- Registro
- Notificación
- Plazo de respuesta

- Expediente

Para esta variable se aplicaron las preguntas siete a diez de la encuesta.

### Pregunta 7.

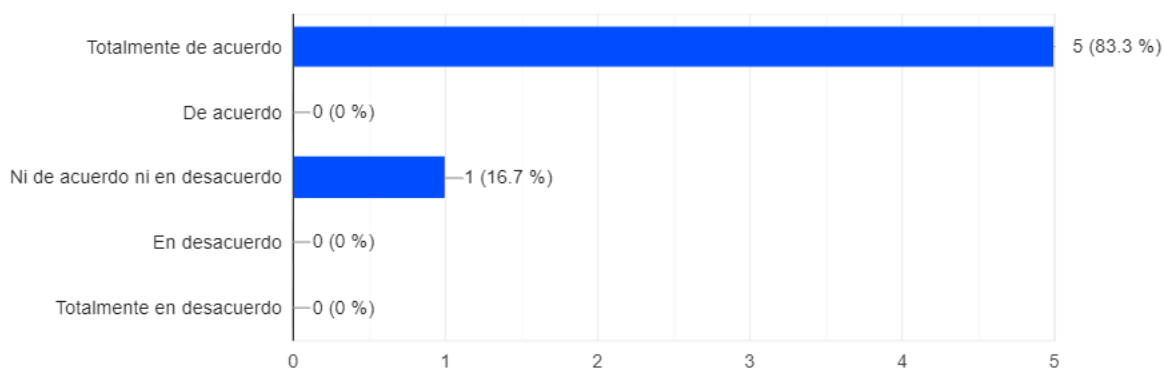
**¿Actualmente se encuentra con la realidad de que existe documentación de los informes de Auditoría que está en el correo electrónico y otra en la red institucional?**

Respecto de esta pregunta, el 83,3% de los encuestados señala que actualmente existe documentación de los informes de la Auditoría Interna que está en el correo electrónico y otra en la red institucional; mientras que el 16,7% respondió de forma imparcial, al referir no estar de acuerdo, ni en desacuerdo con tal afirmación. Los resultados demuestran que la mayoría de los encuestados consideran que la forma en que se maneja la documentación de los informes de Auditoría podría originar que se presente duplicidad de información, o en algunos casos, por errores, se omita la información en ambas herramientas, lo cual podría generar distorsiones en la trazabilidad de la documentación que se custodia (ver gráfico 7).

### Gráfico 7.

*Documentación de los informes de Auditoría resguardada en varios repositorios.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados muestran que los informes de Auditoría están resguardados en repositorios diferentes, por lo que el sistema automatizado centralizaría toda la información, de modo tal que los informes quedarían disponibles para consultar en tiempo real, tanto por parte de la Auditoría

Interna como por la Administración, en donde ambos tendrían la misma visibilidad de la información resguardada, lo cual generaría eficiencia y eficacia en el tiempo de búsqueda; además de confianza y credibilidad de que la información consultada está actualizada en tiempo real.

### Pregunta 8.

**¿Considera necesario y efectivo que la Auditoría Interna sistematice la notificación de los informes finales mediante un sistema automatizado?**

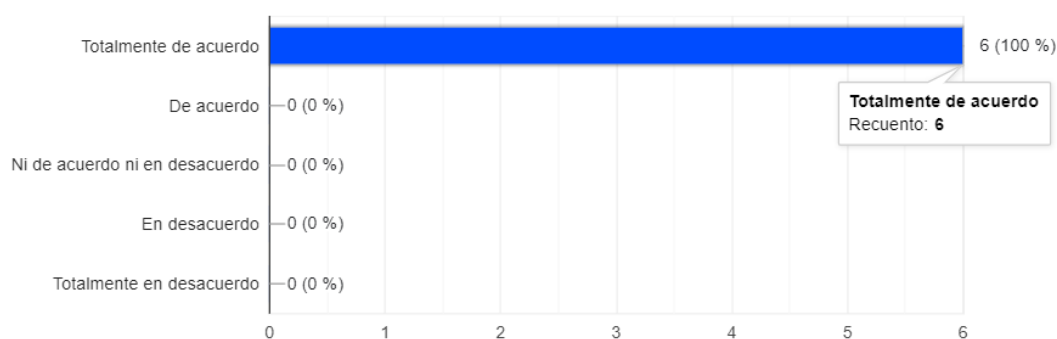
En relación con esta pregunta, el 100% de los encuestados considera necesario y efectivo que la Auditoría Interna sistematice la notificación de los informes finales mediante un sistema automatizado.

El objetivo de esta pregunta fue obtener el criterio de los funcionarios encuestados sobre la importancia de implementar la notificación de los informes de manera automatizada, de forma tal que se propiciara centralización de la información, facilidad para el proceso de las consultas y para búsqueda de información en tiempo real, aspecto relevante para efectuar un seguimiento oportuno y confiable de las recomendaciones contenidas en los informes de auditoría (ver gráfico 8).

### Gráfico 8.

*Necesidad de automatizar la notificación de informes de Auditoría.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados denotan que es de suma importancia implementar la notificación de los informes de manera automatizada, en lugar de realizarlo mediante el correo electrónico institucional. Esto porque con la automatización se lograría la centralización de la información, eficiencia y eficacia

en las consultas y búsqueda de la información en tiempo real, todo en pro de reducir el error humano.

### Pregunta 9.

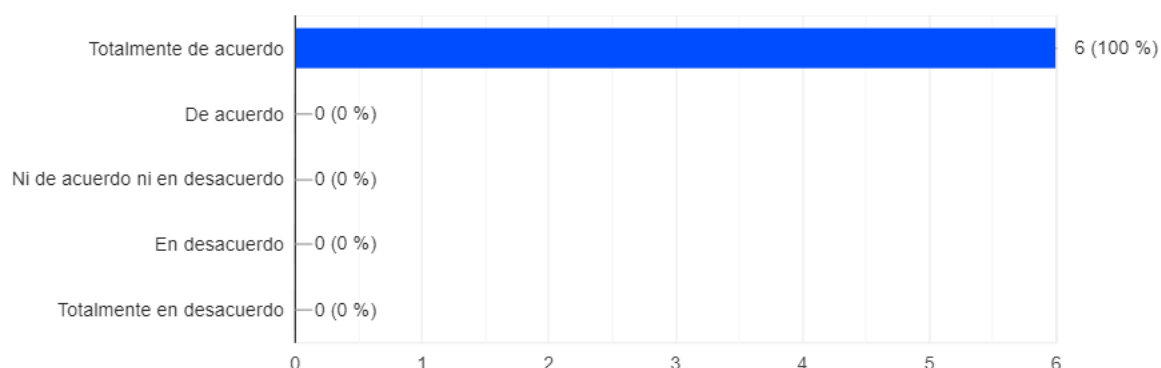
**¿Le resultaría funcional que el sistema automatizado cuente con un módulo denominado “Listado de informes”, el cual le despliegue en pantalla todos los informes notificados a su área, de forma tal que por medio de un botón denominado “Detalle de informe” pueda consultar uno por uno?**

La respuesta que brindaron los funcionarios participantes de la encuesta fue “totalmente de acuerdo”, según se observa en el gráfico 9, lo cual equivale a que el 100% de encuestados considere conveniente y necesario que se establezca un sistema automatizado que cuente con un módulo que facilite la realización de consultas directamente en la lista de los informes que han sido notificados a las respectivas áreas administrativas de PROCOMER. A su vez, permitiría visualizar información relacionada con el documento emitido, tal como como número de informe, asunto, cantidad de recomendaciones, plazo de respuesta. También, que permita incorporar en ese módulo las respuestas que brinde la Administración y toda documentación asociada con el cumplimiento de las recomendaciones incorporadas en el respectivo informe.

### Gráfico 9.

*Funcionalidad de un módulo de informes en el sistema automatizado.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Se reflejan resultados muy positivos, ya que todos los funcionarios que contestaron el cuestionario indican que están “totalmente de acuerdo” con la necesidad de contar con un sistema automatizado y que este, a su vez, disponga de un módulo de listado de informes.

### **Pregunta 10.**

**¿Considera necesario, práctico y funcional que el seguimiento de los informes de Auditoría, con sus respectivas recomendaciones, se automatice mediante un sistema?**

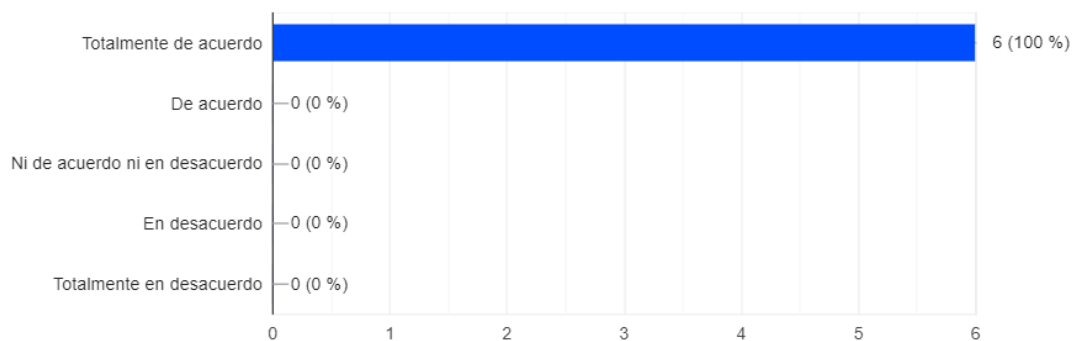
Las respuestas que brindaron los funcionarios encuestados fueron “totalmente de acuerdo”, es decir, el 100% manifestó su conformidad con automatizar el proceso de seguimiento de los informes y las respectivas recomendaciones (ver gráfico 10).

Esta pregunta se formuló con el propósito de obtener el criterio de los funcionarios de PROCOMER sobre la importancia de implementar la notificación de los informes de manera automatizada, en lugar de realizarlo mediante el correo electrónico institucional, obteniendo una respuesta contundente de los encuestados sobre la necesidad de implementar la automatización de los informes.

### **Gráfico 10.**

*Funcionalidad de automatizar el seguimiento de recomendaciones.*

6 respuestas



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados de esta pregunta evidencian que sí es funcional automatizar el seguimiento de las recomendaciones a fin de brindar trazabilidad a las respuestas brindadas en el tiempo, y que las consultas y búsqueda de la información esté disponible en tiempo real.

### Variable 3: Seguimiento de Acciones

Esta categoría hace referencia a la automatización del seguimiento de recomendaciones en respuesta a los informes de auditoría interna, esto mediante la migración de los procesos que actualmente están siendo ejecutados de forma manual, de modo tal que, en su lugar, puedan llevarse a cabo de forma automatizada. Para dicho análisis, se presentan las siguientes categorías de variables:

- Historial de la información
- Reportes

Para esta variable se formularon las preguntas 11 a la 13, que de seguido se presentan:

#### **Pregunta 11.**

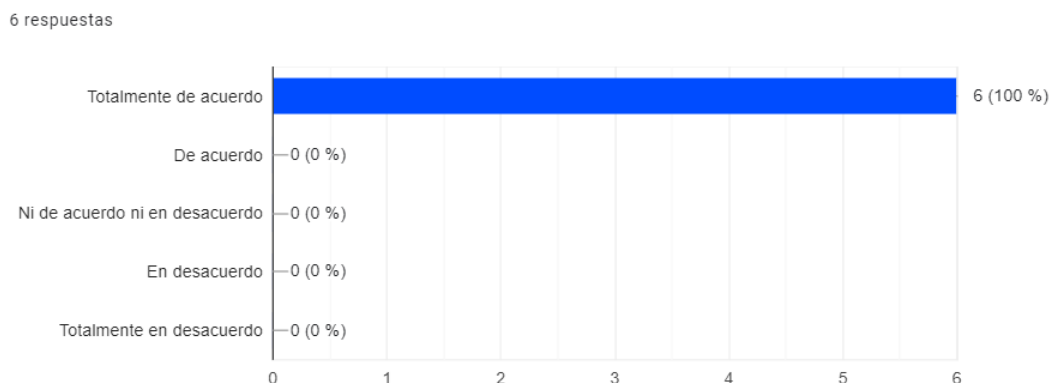
**¿Me interesa que el sistema también cuente con un módulo denominado “Reportes”, mediante el cual puedan generar consultas en pantalla, como “Cantidad de recomendaciones abiertas y cerradas”, así como el año y nivel de riesgo de cada una de ellas?**

La totalidad (100%) de los funcionarios encuestados se pronunció totalmente de acuerdo con que el sistema cuente con un módulo denominado “Reportes”, por medio del cual se pueda generar en pantalla consultas asociadas con cantidad de recomendaciones abiertas y cerradas, año y nivel de riesgo de cada una de las recomendaciones en proceso de implementación, dado que este tipo de reportes generan información valiosa para la toma de decisiones, tanto por parte de la Administración, como de la Auditoría Interna (ver gráfico 11).

Las respuestas brindadas por los encuestados evidencian la realidad que se enfrenta en la actualidad en PROCOMER, ya que las herramientas utilizadas no permiten generar reportes con las variables citadas, por lo que, en su lugar, en caso de ser requerido, deben realizarse de forma manual con herramientas adicionales, lo cual demanda tiempo significativo para ser preparados, restando oportunidad y veracidad a la información emitida, dado el riesgo de que se cometan errores al manipular la documentación preparada.

**Gráfico 11.**

*Interés de un módulo de reportes en el sistema automatizado.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados evidencian el interés que tiene el personal de que el sistema automatizado cuente con un módulo denominado “Reportes”, el cual les permita generar consultas sobre las recomendaciones que han sido emitidas en informes de Auditoría a sus respectivas áreas, y que estos reportes permitan ser generados para recomendaciones abiertas, cerradas, así también como por nivel de riesgo, dado que este tipo de reportes generan información valiosa para la toma de decisiones en la administración.

**Pregunta 12.**

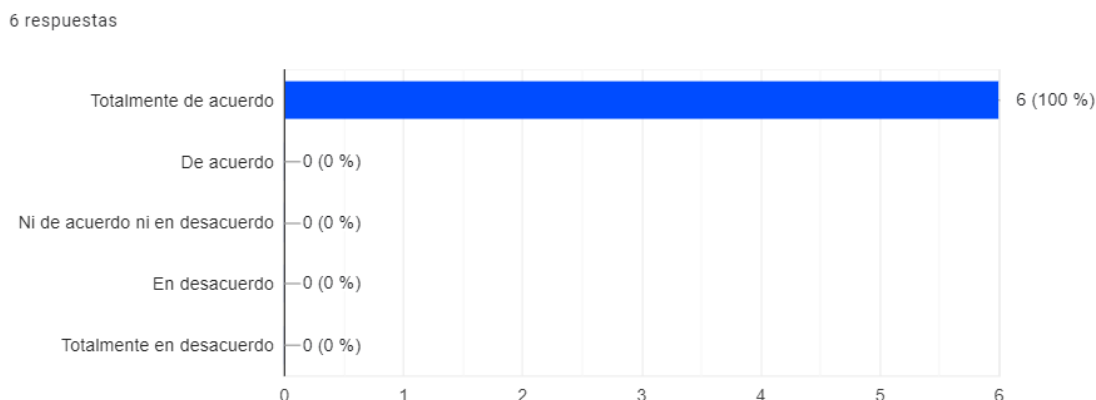
**¿Me interesa que el sistema permita generar reportes de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría y que pueda exportarlos en un *Excel*?**

En respuesta a la consulta formulada, el 100% de los encuestados manifestó estar totalmente de acuerdo con que el sistema les permita generar reportes de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría Interna y que, adicionalmente, puedan exportarlos en un documento en formato *Microsoft Excel*, según se puede visualizar en el gráfico 12.

Este tipo de reportes permitiría brindar un tratamiento de la información generada por el sistema para la toma de decisiones de cada área auditada, así como de la Auditoría Interna.

**Gráfico 12.**

*Funcionalidad de exportar en Excel los reportes generados.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

Los resultados en esta pregunta evidencian la necesidad de que los datos puedan ser exportados en *Microsoft Excel* para recibir un tratamiento personalizado de la información por parte de cada área para la toma de decisiones.

**Pregunta 13.**

**¿Cuáles considera que deben ser los principales elementos que debe contener el sistema automatizado?**

El propósito de esta pregunta es conocer los principales elementos que debe contener el sistema automatizado para el seguimiento de recomendaciones contenidas en los informes emitidos por la Auditoría Interna de PROCOMER.

Dentro de los elementos que consideran necesarios los funcionarios encuestados, se tiene que el sistema automatizado cuente con la característica de centralización de la información, es decir, que la información que actualmente se genera en el correo electrónico y en la red institucional, pueda ser unificada en el sistema automatizado, lo cual permitiría que se cuente no solo con información centralizada, sino actualizada, confiable y veraz.

Por otra parte, varias respuestas también resaltaron la importancia de que el sistema cuente con módulos de listado de informes, consultas y reportes, seguimiento de recomendaciones, con los

cuales puedan apoyarse para consultar información y disponer de una base de credibilidad y responsabilidad en la toma de decisiones.

Esta pregunta se planteó de manera abierta con la finalidad de obtener más criterios por parte de los funcionarios, en cuanto a evidenciar si realmente existe la necesidad de automatizar el flujo de procesos de los informes de Auditoría Interna. Ante ello, las respuestas que brindaron los encuestados evidencian que efectivamente existe la necesidad de implementar la automatización de este proceso.

Por lo tanto, al analizar las respuestas brindadas por funcionarios a esta pregunta, se proyecta que los resultados muy favorables desde el punto de vista de la automatización, ya que los seis funcionarios que respondieron la encuesta brindaron sus respuestas desde la perspectiva de la necesidad de implementar la automatización. Ninguna de las respuestas obtenidas evidencia que no es necesaria la automatización.

Asimismo, se observa en la respuesta que brindaron los encuestados, que es muy importante que el sistema automatizado cuente con la característica de centralización de la información, es decir, que toda la información que actualmente se genera, tanto en el correo electrónico como en la red institucional, pueda ser unificada en este sistema, lo cual permitiría que se cuente no solo con información centralizada, sino actualizada, confiable y real.

Por otra parte, varias respuestas también resaltaron la importancia de que el sistema cuente con módulos de listado de informes, consultas y reportes, seguimiento de recomendaciones, con los cuales puedan apoyarse para consultar información y disponer de una base de credibilidad y responsabilidad en la toma de decisiones.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se muestran las principales conclusiones y recomendaciones de esta tesina, como resultado de la investigación realizada con el fin de que PROCOMER pueda valorar la implementación de las recomendaciones brindadas por medio de la versión beta del sistema automatizado sugerido en la propuesta.

### Conclusiones

Las conclusiones obtenidas a partir de la investigación realizada en la Auditoría Interna de PROCOMER se detallan a continuación

1. Es requerido que se efectúe una revisión detallada del proceso de seguimiento de recomendaciones manual en función de la comunicación de los resultados a la Administración, dado que dificulta el seguimiento, tanto a la Auditoría Interna, como a la Administración de PROCOMER.
2. La Auditoría Interna actualmente realiza el seguimiento de recomendaciones de forma manual, mediante correo electrónico como principal apoyo para comunicación de las recomendaciones; no obstante, es urgente elaborar una herramienta para efectuar el seguimiento de forma automatizada.
3. Existen limitantes para que la información asociada con las recomendaciones contenidas en los informes de Auditoría Interna sea resguardada en la red institucional, lo cual, aunado a la falta de estandarización de la información, se constituye en un desafío para todo el grupo de trabajo que requiere consultar la información vinculada con el seguimiento de las recomendaciones.
4. Pese a que los funcionarios tienen conocimiento de que los informes de Auditoría les fueron comunicados, enfrentan dificultades al momento de consultar la información asociada con tales informes y con la implementación de las recomendaciones, lo que demanda tiempo adicional en un proceso que ya fue gestionado, restando tiempo

provechoso, tanto a la Auditoría Interna como a la Administración, para el ejercicio normal e ininterrumpido de sus labores.

5. El desempeño de la herramienta que actualmente se utiliza para centralización de los informes de Auditoría no ha sido el óptimo, esto porque se lograron encontrar algunas deficiencias e inconformidades con respecto del resguardo de la información, dado que en los expedientes no se logra ubicar la totalidad de la información que debería estar resguardada, lo cual limita las consultas para las tomas de decisiones.
6. La Auditoría Interna de PROCOMER debe definir detalladamente los tipos de reportes que se requieren para realizar el seguimiento de las recomendaciones contenidas en los informes emitidos, con la finalidad de que el personal pueda disponer de información para los diferentes propósitos y toma de decisiones, de forma tal que se disponga de información asociada con aspectos tales como cantidad de recomendaciones abiertas de determinada área, nivel de riesgo de estas, cantidad de recomendaciones por año y por área, así como las recomendaciones cerradas, entre otras.
7. Existe una necesidad manifiesta en la Auditoría Interna de PROCOMER de contar con un sistema automatizado para el seguimiento de recomendaciones, el cual esté claramente diseñado y con las funcionalidades de cada uno de sus módulos, de forma tal que genere valor agregado a la gestión institucional.

### **Recomendaciones**

Estas son las recomendaciones que se debería aplicar en el proceso de seguimiento de las recomendaciones contenidas en los informes emitidos por la Auditoría Interna de PROCOMER.

#### **A la Gerencia General de PROCOMER**

1. Girar instrucciones precisas al Departamento de Tecnologías de la Información para que analice las condiciones en que se debe desarrollar sistema de seguimiento de la Auditoría Interna, analizando si es efectivamente viable que se realice con recurso interno o bien,

por medio de una contratación externa, considerando aspectos técnicos y legales, tiempos de desarrollo, así como la razonabilidad de los recursos que se deben invertir en tal sistema.

2. Realizar un comunicado institucional dirigido tanto a oficinas ubicadas en el país como en el ámbito internacional, mediante el cual informe a todos los funcionarios sobre la implementación del nuevo sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna. En el comunicado se recomienda mencionar que se cuenta con su aval para que, la Auditoría Interna, de forma coordinada con cada gerencia y con el Departamento de Tecnologías de la Información, generen espacios para brindar las respectivas capacitaciones a los funcionarios.

#### **A la Auditoría Interna de PROCOMER**

3. Solicitar al Departamento de Tecnologías de la Información una versión de pruebas mediante la cual puedan realizar las comprobaciones en el sistema, evaluar los procesos y desarrollar los ajustes necesarios para lograr el funcionamiento deseado. Para estos propósitos, es indispensable que la Auditoría Interna realice un levantamiento de requerimientos del sistema de seguimiento de recomendaciones, en el cual se especifique la conceptualización requerida del sistema, además de participar en el proceso de desarrollo del sistema y validar los requerimientos y el funcionamiento de cada módulo.
4. Definir y evaluar cuidadosamente la información que deben contener los expedientes digitales y la forma como se presentará la información en el sistema, definir roles y permisos para los usuarios, de modo tal que la información esté habilitada para consultas de los funcionarios, de acuerdo con los permisos y roles asignados por el usuario administrador.
5. Elaborar los manuales de usuario del sistema para todos los funcionarios que requieren hacer uso del sistema, para lo cual es indispensable que la creación de estos manuales se realice para cada usuario en particular. En este documento se debe especificar los roles

y permisos que tiene cada usuario, niveles de supervisión, seguridad y políticas de acceso, entre otras. El sistema debe contar, al menos, con los siguientes manuales:

- a. Manual de usuario para el administrador del sistema.
  - b. Manual de usuario para los auditores de área y Auditor Interno.
  - c. Manual de usuario para la Administración (Gerente General y gerentes de área).
6. Capacitar, en coordinación con el Departamento de Tecnologías de la Información, a los funcionarios que requieran hacer uso del sistema.

### **Al Departamento de Tecnologías de la Información de PROCOMER**

7. Realizar el desarrollo de una versión de pruebas del sistema de seguimiento de recomendaciones, que cumpla con los requisitos solicitados por la Auditoría Interna, con la cual puedan realizar las comprobaciones en el sistema, evaluar los procesos y desarrollar los ajustes necesarios para lograr el funcionamiento deseado. Es indispensable que, para el desarrollo de este sistema, la Auditoría Interna participe en su diseño y conceptualización, y que, adicionalmente, se cumpla con el ciclo de vida de desarrollo de sistemas.
8. Seleccionar la plataforma digital más conveniente para la implementación del sistema automatizado, con el fin de que los funcionarios puedan acceder de forma fácil, y cuya centralización de la información sea resguardada de forma segura
9. Desarrollar un diseño práctico y de fácil uso, mediante el cual el personal pueda ingresar y el mismo sistema guíe a los funcionarios en el flujo del proceso que debe realizar. El sistema debe tener la línea gráfica de PROCOMER, incluir, entre otros, la misión, visión y valores de la Auditoría Interna, aspectos que se deben visualizar al inicio del ingreso al sistema.

## CAPÍTULO VI. PROPUESTA

En este capítulo se presenta la versión beta de un sistema automatizado que realice el seguimiento de las recomendaciones que emite la Auditoría Interna en sus informes finales.

Lo que se pretende es lograr la automatización del flujo de procesos de los informes finales que actualmente ha estado desarrollando manualmente, mediante el uso de herramientas como el correo electrónico y la red institucional, con el fin de centralizar la información en un solo repositorio que sea de libre acceso, tanto para los funcionarios de la Auditoría Interna como la Administración de PROCOMER.

La versión beta del sistema para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes que emite la Auditoría Interna de PROCOMER, procura que los funcionarios de la institución que participan en este proceso, tanto auditados como auditores, tengan acceso para visualizar, de forma gráfica, el sistema en su fase inicial de desarrollo. Esta versión beta del sistema contribuye a que la Auditoría Interna de PROCOMER pueda centralizar la información, de forma tal que el flujo del proceso de las recomendaciones emitidas en los informes de Auditoría pueda realizarse de forma automatizada.

Asimismo, este sistema automatizado surge de la necesidad de automatización de un proceso propio de la Auditoría Interna de PROCOMER; por lo tanto, debe adaptarse a las necesidades individuales de la institución, y para esto es necesario que se utilice una metodología *Agile* en donde el desarrollo del sistema pueda irse adaptando a las necesidades y condiciones específicas, de acuerdo con los requerimientos y circunstancias particulares, y conforme se avance en el desarrollo.

### Gráfico 13.

*Metodología Agile para desarrollo de un sistema.*



Fuente: Elaboración propia (2022)

En ese sentido, debido a la anuencia que tiene la Administración de PROCOMER en cuanto a la implementación de un sistema automatizado cuya naturaleza es propia a las necesidades de la Auditoría Interna de esta institución y que, a su vez, este sea desarrollado a nivel interno por el Departamento de Tecnologías de la Información, hace posible que la institución cuente con la libertad de gestionar, por sí misma, el cronograma de trabajo para la ejecución de este proyecto, asignando así las actividades y responsables, y estimando los tiempos de ejecución, seguimiento y control.

Para el desarrollo del cronograma de trabajo es importante que PROCOMER considere los módulos con los que debe contar el sistema automatizado (ver tabla 3), los cuales son la base del proyecto y en los cuales se debe trabajar de forma progresiva, siendo que estos módulos deben irse desarrollando secuencialmente, es decir, que son integrales.

**Tabla 3.**

*Tabla de módulos del sistema automatizado SSRAI.*

Sistema de seguimiento de recomendaciones (SSRAI)	
Módulo	Nombre del módulo
Módulo I	Mantenimiento
Módulo II	Registro de informes
Módulo III	Lista de informes
Módulo IV	Reportes

Fuente: Elaboración propia (2022)

### **Objetivo General**

Elaborar la versión beta del sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER durante el periodo 2021.

## Objetivos Específicos

1. Definir el repositorio para la centralización de la información y el ingreso al sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER, durante el periodo 2021.
2. Desarrollar la parte gráfica del sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER, durante el periodo 2021.
3. Definir los módulos y funcionalidades del sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el Departamento de Auditoría Interna de PROCOMER, durante el periodo 2021.

## Glosario

**Automatizar:** convertir ciertos movimientos en movimientos automáticos o indeliberados. Aplicar la automática a un proceso o a un dispositivo.

**Centralización:** reunir varias cosas en un centro común.

**Enlace:** secuencia de caracteres que se utiliza como dirección para acceder a información adicional en un mismo o distinto servidor.

**Expediente digital:** es el conjunto documentos que son útiles para un proceso, y se almacenan en un repositorio seguro con disponibilidad de consulta inmediata en el momento requerido.

**Módulo:** es una porción de un sistema automatizado diseñado para cumplir función específica dentro del sistema, y cuya función se realizará por una o varias tareas.

**Módulo de informes:** nombre del tercer módulo del sistema que tiene como función organizar los informes de Auditoría en expedientes digitales y almacenar las respuestas del seguimiento de recomendaciones que brindan los usuarios auditados.

**Módulo de mantenimiento:** nombre del primer módulo del sistema que tiene como función almacenar la información básica y actualizada para correcto funcionamiento del sistema.

**Módulo de registro:** nombre del segundo módulo del sistema que tiene como función almacenar la información de los informes finales de Auditoría Interna para ser notificados a los usuarios auditados.

**Módulo de reportes:** nombre del tercer módulo del sistema que tiene como función unificar la información contenida en el sistema y presentar resultados acordes al tipo de consulta solicitada.

**Plataforma digital:** espacio virtual que se permite la ejecución de diversas tareas en un mismo lugar.

**Reportes:** son informes que organizan y muestran la información contenida en el sistema automatizado, de acuerdo con el tipo de consulta realizada.

**Repositorio:** lugar donde se guarda algo. Hacer que varias cosas dependan de un poder central.

**Rol:** controlan a qué módulos del sistema pueden acceder los distintos tipos de usuarios.

**Sharepoint:** es una plataforma digital empresarial utilizada por una institución para gestionar la documentación y facilitar el trabajo en equipo.

**Sistema automatizado:** permite el almacenamiento y procesamiento de la información realizadas habitualmente por operadores humanos a un conjunto de elementos tecnológicos.

**SSRAI:** siglas del nombre propuesto para el sistema, que significa “Sistema de seguimiento de recomendaciones de Auditoría Interna”.

**Usuario:** personas que pueden ingresar al sistema para utilizar los diferentes servicios que se les proporciona.

**Usuario administrador:** persona asignada para gestionar los permisos de los demás usuarios, controlar el correcto funcionamiento del sistema y validar el comportamiento normal de la información.

**Usuario auditado:** personas asignadas para acceder al sistema automatizado a subir información, realizar consultar y obtener reportes.

**Versión beta:** se refiere a la primera versión de un producto.

### **Propuesta**

Para el desarrollo de la versión beta del sistema automatizado para el seguimiento de recomendaciones que se emiten en los informes de Auditoría Interna, se deben considerar cuatro módulos que debe contener el sistema, sea de mantenimiento, registro, listado de informes y reportes, los cuales trabajarán de forma integral con la centralización de la información que ahí se incorpore.

Cada uno de estos módulos son la base para el desarrollo del sistema y deben considerarse para que el sistema funcione integralmente, por lo que a continuación se desarrolla cada uno de estos módulos, su funcionalidad e importancia para ser considerados como parte del sistema automatizado, y para lo cual el Departamento de Tecnologías de la Información debe tomar en cuenta en su posterior levantamiento de requerimientos.

#### **Módulo de Mantenimiento**

Corresponde al primer módulo del sistema, con el cual se brinda constante mantenimiento a la información contenida, de forma tal que siempre se mantenga lo más actualizada posible (ver figura 10). La información que deberá actualizarse en este módulo del sistema corresponde, entre otra, a la documentación emitida por las gerencias de área, los textos que se notifican en los correos de un informe final, así como de las alertas recordatorias.

**Figura 10.***Módulo de mantenimiento.*

Fuente: Elaboración propia (2022)

Este módulo estará habilitado únicamente para el usuario administrador del sistema automatizado, correspondiendo a la Auditoría Interna designar un funcionario para este fin, y cuya responsabilidad es tener actualizado el sistema para que las consultas que se realicen generen datos veraces y oportunos.

### **Módulo de Registro**

En este módulo se registran los informes finales de la Auditoría Interna en los cuales se generan las recomendaciones producto de las auditorías realizadas a un área de la institución y que, una vez registrados en el sistema, serán notificados a los funcionarios auditados respectivos (ver figura 11).

**Figura 11.***Módulo de registro.*

Fuente: Elaboración propia (2022)

Los informes serán registrados por un funcionario de la Auditoría Interna designado para tal fin, quien incorporará la información que deberá ser notificada a los auditados, la cual posteriormente estará disponible para consulta, tanto por parte de la Auditoría Interna como de la Administración de PROCOMER.

Con la automatización de este proceso se logrará que el sistema de seguimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna cuente con un módulo denominado Registro de Informes (ver figura 12), en donde el funcionario de Auditoría Interna incluya toda la información del informe, pero ya no de forma manual sino automatizada, siendo que los campos desplieguen listas con contenido para ser seleccionadas y la selección se podrá realizar únicamente para aquella información que no haya sido utilizada y registrada anteriormente en el sistema, de modo tal que se elimina el error humano en su totalidad.

**Figura 12.**

*Registro de un informe final.*

The screenshot displays the 'REGISTRO DE INFORME FINAL' interface. At the top, the PROCOMER logo and the system title are visible. A navigation menu includes 'Inicio', 'Mantenimiento', 'Registro', 'Lista Informes', and 'Reportes'. The main form area includes fields for 'Tipo Informe' (dropdown), 'Número de Informe' (000), 'Año' (0000), 'Asunto', 'Fecha de Registro' (04/07/2022), 'Plazo Respuesta / Inicia' (00:00:0000), 'Plazo Respuesta / Finaliza' (00:00:0000), 'Plazo Total / Días Hábiles' (0), 'Tiene Recomendaciones' (SI/No), 'Tiene acta' (SI/No), 'Cantidad de Recomendaciones' (0), and 'Estado Informe' (Borrador). Below these are three tables: 'FUNCIONARIOS AI ENCARGADOS', 'DIRIGIDO A', and 'LISTADO DE RECOMENDACIONES'. The 'LISTADO DE RECOMENDACIONES' table has columns for 'N°', 'Detalle Recomendación', 'Responsable implementación', 'Nivel Riesgo', and 'Acciones'. An 'ANEXOS' section with a 'Nombre archivo' field is also present. A green 'GUARDAR' button is located at the bottom center.

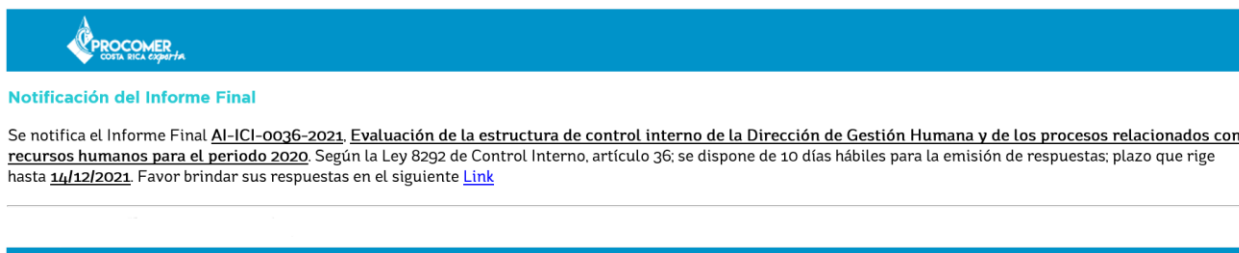
Fuente: Elaboración propia (2022)

Una vez que el funcionario de la Auditoría Interna registre toda la información en el sistema, se podrá avanzar con la firma del acta de reunión final como acuerdo entre ambas partes para la notificación del informe final. Esta notificación será oficialmente comunicada por el sistema, de forma automática, siendo que se genera un correo automático con fines informativos cuyo texto de notificación es estandarizado para todos los informes finales, siendo relevante considerar información asociada con el número del informe, el asunto y el plazo de respuesta que se otorga por ley a los auditados.

Con la automatización de esta actividad se logrará que el sistema de seguimiento de recomendaciones realice las alertas de recordatorio para los auditados, siendo que el mismo sistema calcule el plazo basado en la fecha inicial y la fecha final acorde a los días establecidos por ley (ver figura 13).

### Figura 13.

*Notificación de un informe final.*



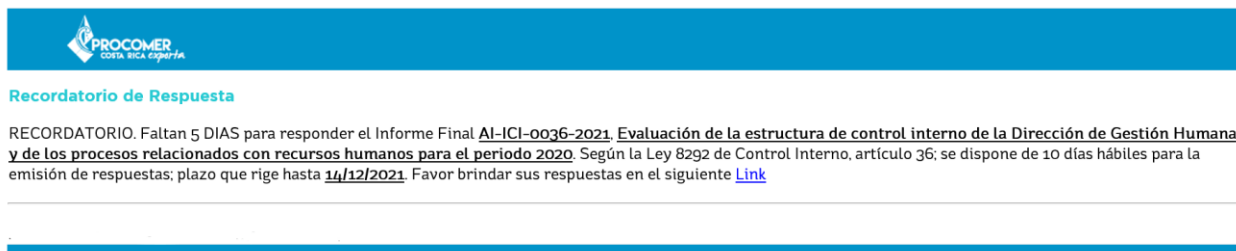
Fuente: Elaboración propia (2022)

Al dar clic en el enlace del comunicado, el usuario podrá ingresar a consultar el informe, es decir, con solo ingresar al sistema podrá tener acceso a la información, de forma ágil y segura (ver figura 14).

Por su parte, los funcionarios también recibirán alertas recordatorias para el plazo de respuesta de los diez días hábiles con los que cuentan para responder a los informes de Auditoría, indicando las acciones que se llevarán a cabo. Para esto, las alertas también serán comunicadas con fines informativos desde el correo electrónico.

**Figura 14.**

*Recordatorio de respuesta a un informe final.*



**Recordatorio de Respuesta**

RECORDATORIO. Faltan 5 DIAS para responder el Informe Final AI-ICI-0036-2021. Evaluación de la estructura de control interno de la Dirección de Gestión Humana y de los procesos relacionados con recursos humanos para el periodo 2020. Según la Ley 8292 de Control Interno, artículo 36; se dispone de 10 días hábiles para la emisión de respuestas; plazo que rige hasta 14/12/2021. Favor brindar sus respuestas en el siguiente [Link](#)

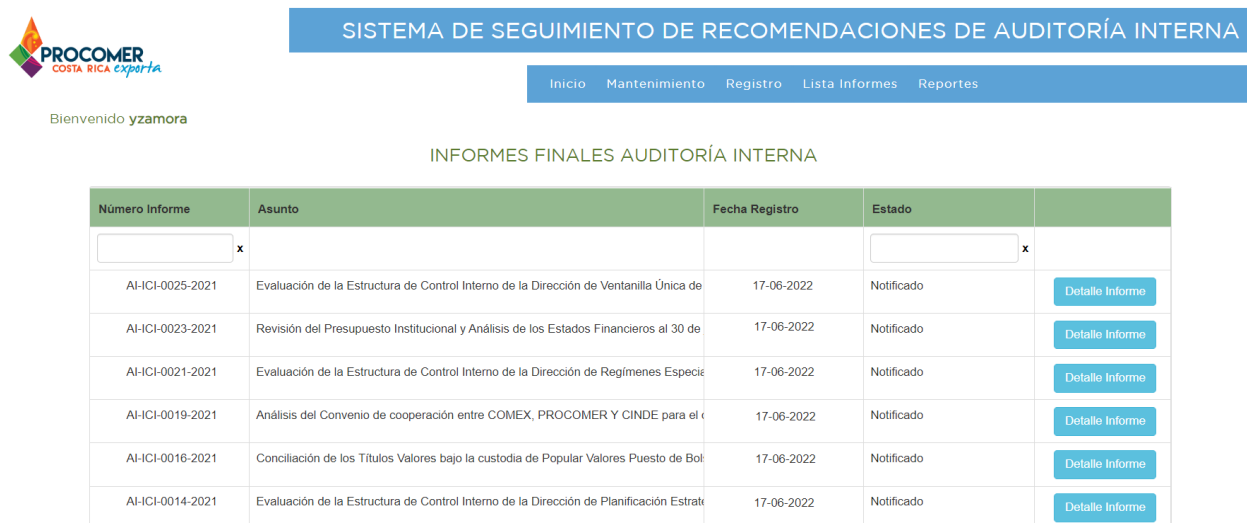
Fuente: Elaboración propia (2022)

## Módulo de Listado de Informes

En este módulo se genera la lista de los informes finales que la Auditoría Interna ha notificado en un periodo particular y hasta la actualidad, de modo que los funcionarios puedan visualizar y consultar la información que requieran (ver figuras 15), en el entendido que el sistema únicamente les mostrará la información competente a sus respectivas áreas.

**Figura 15.**

*Consulta del listado de informes.*



**SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA**

Inicio Mantenimiento Registro Lista Informes Reportes

Bienvenido yzamora

**INFORMES FINALES AUDITORÍA INTERNA**

Número Informe	Asunto	Fecha Registro	Estado	
<input type="text" value="x"/>	<input type="text" value="x"/>			
AI-ICI-0025-2021	Evaluación de la Estructura de Control Interno de la Dirección de Ventanilla Única de	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>
AI-ICI-0023-2021	Revisión del Presupuesto Institucional y Análisis de los Estados Financieros al 30 de	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>
AI-ICI-0021-2021	Evaluación de la Estructura de Control Interno de la Dirección de Regímenes Especie	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>
AI-ICI-0019-2021	Análisis del Convenio de cooperación entre COMEX, PROCOMER Y CINDE para el c	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>
AI-ICI-0016-2021	Conciliación de los Títulos Valores bajo la custodia de Popular Valores Puesto de Bol	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>
AI-ICI-0014-2021	Evaluación de la Estructura de Control Interno de la Dirección de Planificación Estrat	17-06-2022	Notificado	<a href="#">Detalle Informe</a>

Fuente: Elaboración propia (2022)

Adicionalmente, los funcionarios podrán ingresar a consultar el detalle de sus informes, donde visualizarán la información que fue previamente registrada por el funcionario de la Auditoría Interna en el módulo de registro de informes. En la parte del listado de recomendaciones podrán

visualizar las recomendaciones emitidas a sus respectivas áreas, e incorporar las respectivas respuestas (ver figura 16).

**Figura 16.**

*Consulta de recomendaciones de los informes.*

LISTADO DE RECOMENDACIONES				
N°	Detalle Recomendación	Responsable implementación	Nivel Riesgo	
1	Coordinar con el Jefe de Contabilidad para que sea remitido el informe de la auditoría externa de los estados financieros al 31 de diciembre de 2021, previo a la conclusión del mes de marzo de 2022, para de esta manera cumplir con lo dispuesto por el artículo 9 del Reglamento de Presupuestación.	SOLIS BARAHONA WENDY	Medio	<a href="#">Respuestas (3)</a>
2	Coordinar con el Jefe de Contabilidad para que en el momento que se reciba una respuesta al oficio externo No. PROCOMER-DAF-EXT-010-2022 emitido el 17 de enero de 2022, el cual fue dirigido a la Licda. Ana Miriam Araya Porras, Directora Ejecutiva de la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria, del Ministerio de Hacienda y en el cual se detallaba el gasto corriente del periodo 2021, se remita ese oficio de respuesta a nuestra Auditoría Interna, para poder corroborar que a criterio de esa dependencia, se cumplió por parte de nuestra institución de manera adecuada con lo establecido en la Regla Fiscal para el periodo 2021.	SOLIS BARAHONA WENDY	Medio	<a href="#">Respuestas (2)</a>

ANEXOS
Nombre archivo
<a href="#">AI-ICI-0003-2022.docx</a>
<a href="#">AI-ICI-0003-2022.PDF</a>
<a href="#">ActaReunionFinal.pdf</a>

Fuente: Elaboración propia (2022)

Con la automatización se logrará que los expedientes pasen de utilizarse en La Red PROCOMER, a ser cargados en el sistema de recomendaciones propiamente, por lo que el acceso a la información será más fácil aún, ya que se contará con toda la información importante del informe, como el asunto, a quiénes se dirige, cantidad de recomendaciones, detalle de recomendaciones, respuestas, justificación del auditor a cargo, así como el informe en pdf. y *Word*, y sus respectivos anexos.

Asimismo, con la automatización se logrará que cada recomendación tenga un expediente digital en el sistema de seguimiento de recomendaciones, de modo que cuando se ingrese a consultarla, se pueda visualizar todo el historial de la recomendación.

## Módulo de Reportes

Este módulo permite generar los reportes que los funcionarios requieren, asociados con las recomendaciones abiertas, así como aquellas que ya han sido cumplidas por parte de la Administración. Adicionalmente, se podrán generar reportes de recomendaciones abiertas por área, por año y por nivel de riesgo (ver gráfico 17).

**Figura 17.**

Consulta de recomendaciones de los informes.



Fuente: Elaboración propia (2022)

Adicionalmente, cualquiera de estos reportes se podrá generar en pantalla y, al mismo tiempo, en caso de ser requerido, se podrán exportar a *Excel* para que la información sea tratada por los funcionarios responsables que requieren dicha información para la toma de decisiones (ver gráfico 18).

**Figura 18.**

Reporte de recomendaciones abiertas por área.



Bienvenido yzamora

**SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA INTERNA**

Inicio Mantenimiento Registro Lista Informes Reportes

Seleccione las Direcciones o Departamentos que desea consultar

CUADRO ESTADISTICO POR ÁREA			
Seguimiento de Recomendaciones Abiertas			
Área	Internas	Externas	Total
Departamento de Tecnologías Informáticas	0	1	1
Dirección Administrativa Financiera	2	0	2
Ventanilla Única de Exportación	1	0	1
Gerencia General	1	3	4
Dirección de Gestión Humana	1	0	1
Dirección de Regímenes Especiales	1	0	1
Dirección de Inteligencia Comercial	1	0	1
Dirección de Exportaciones	1	0	1
Ventanilla Única de Inversión	6	0	6
			18

**EXPORTAR**

Fuente: Elaboración propia (2022)

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2021). *Manual de Publicaciones de la American Psychological Association*. (4th ed). Editorial Manual Moderno.
- Cabezas, E. D., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (1era ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Castillo Muñoz, B. S. (2018). *Diseñar un sistema de automatización al proceso de auditoría fiscal a la contratación pública de Tunja*. [Tesis para optar por el título de Ingeniero Civil, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia]. Repositorio <https://repositorio.uptc.edu.co/handle/001/2560>
- Crissales, E. y Rodríguez, M. A. (2012). *Herramienta digital para la realización de precios de transferencia bajo el método de precio de reventa para la firma de auditoría Global Audit Group* [Tesis para optar por el título de especialista en Gerencia Tributaria, Universidad Piloto de Colombia] Repositorio <http://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/3552>
- Fernández Ulate, V. (2018). *Diseño y validación de una herramienta de Auditoría Interna en una cadena de restaurantes de comida rápida en Costa Rica para promover el cumplimiento de los requerimientos corporativos y la legislación nacional*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/5981>
- González Mora, L. D. (2020) *Diseño de un sistema automatizado para procesamiento de sobres* [Tesis de Licenciatura, Instituto Tecnológico de Costa Rica]. Repositorio <https://hdl.handle.net/2238/11532>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1era ed.). McGraw Hill.

Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica. 13 de noviembre de 1996. La Gaceta n.º 218, n.º 7638.

Ley General de Control Interno. 04 de setiembre de 2002. La Gaceta n.º 169, n.º 8292.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República de Costa Rica. 07 de setiembre de 1994. La Gaceta n.º 210, n.º 7428.

Martínez, Marcelo M. L. (2019) *Herramienta Big Data y su incidencia en la rentabilidad de las firmas de auditoría del distrito de San Isidro, año 2018*. [Tesis para optar por el título de Contador Público, Universidad César Vallejo]. Repositorio <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45374>

Moreno, D. y Carrillo, J. (2019). *Normas APA. Guía de citación y referenciación*. (7ª edición).

Normas Generales de Auditoría Interna en el Sector Público. 11 de agosto de 2014. La Gaceta n.º 184. Resolución R-DC-064-2014.

Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, versión 3. 09 de julio de 2018. La Gaceta n.º 28.

Normas Internacionales para Entidades Fiscalizadoras Superiores (ISSAI). 2019.

Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (s. f.). *Memoria institucional 2021*, pp.m13-15.

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. (23ª ed.).

Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de PROCOMER. 22 de abril del 2022. La Gaceta n.º 73, n.º PRO-NOR-040*auditoríaauditoría*

## APÉNDICES

### Apéndice A: Cuestionario aplicado



Diseño de un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por el departamento de auditoría interna de PROCOMER durante el periodo 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO: La aplicación de este cuestionario tiene como objeto de estudio es recopilar información con el fin de diseñar un sistema automatizado para el seguimiento de acciones en respuesta a los informes emitidos por la Auditoría Interna de PROCOMER, durante el periodo 2021; y por lo tanto, CONSIENTO en participar voluntariamente en la investigación realizada, completando la información solicitada en este cuestionario.

Correo electrónico \*

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

I PARTE. Sírvase completar la información solicitada, la cual será manipulada de forma confidencial.

Descripción (opcional)

Nombre completo \*

Texto de respuesta breve  
.....

Departamento \*

1. Auditoría Interna

2. Administración

Puesto que desempeña \*

Texto de respuesta breve  
.....

Años de laborar en PROCOMER \*

1. Menos de 1 año

2. 1 a 5 años

3. 6 a 10 años

4. 11 a 15 años

5. 16 a 20 años

6. Más de 20 años

Sede \*

1. Sede central
2. Sede regional
3. Sede descentralizada
4. Oficina ubicada en el exterior

Modalidad de trabajo \*

1. Presencial
2. Teletrabajo

II PARTE. En las opciones cerradas, seleccione la opción que mejor represente su opinión.

Descripción (opcional)

1. Actualmente los informes de auditoría interna se gestionan de forma manual utilizando el "correo electrónico" para notificaciones y la "red Institucional" para repositorio. ¿Considera usted que estas herramientas limitan la búsqueda de los informes de auditoría notificados en el último periodo, de forma tal que pueda consultarlos de manera oportuna y confiable? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera una limitante que cada área deba resguardar por cuenta propia los informes de auditoría interna y toda la documentación relacionada a ellos, en lugar de que sea realizado mediante un sistema automatizado, de forma tal que al ingresar al sistema la consulta sea de acceso remoto para ambas partes, utilizando un solo repositorio? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Hay recomendaciones emitidas en informes de auditoría interna que permanecen abiertas en el tiempo, y algunas de ellas con bastante antigüedad. ¿Considera que el seguimiento que se brinda actualmente de forma manual limita y dificulta la trazabilidad del seguimiento de respuestas que se ha brindado en el tiempo, a lo cual un sistema automatizado vendría a solucionar de forma oportuna? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Las alertas recordatorias (del correo electrónico) limitan estar pendiente del plazo en que se debe dar respuesta a un informe de auditoría? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿La información que contienen los expedientes de los informes de auditoría que se gestionan en la red institucional limitan la búsqueda en tiempo real? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Las herramientas actuales (el correo electrónico y la red institucional) tienen la limitante de que no permiten realizar un efectivo seguimiento de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿Actualmente se encuentra con la realidad de que existe documentación de los informes de auditoría que <sup>\*</sup> está en el correo electrónico y otra en la red institucional?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera necesario y efectivo que la Auditoría Interna sistematice la notificación de los informes <sup>\*</sup> finales mediante un sistema automatizado?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Le resultaría funcional que el sistema automatizado cuente con un módulo denominado "Listado de informes" el cual le despliegue en pantalla todos los informes notificados a su área, de forma tal que por medio de un botón denominado "Detalle de informe" pueda consultar uno por uno? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿Considera necesario, práctico y funcional que el seguimiento a los informes de auditoría, con sus respectivas recomendaciones, se automaticen mediante un sistema? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

11. ¿Me interesa que el sistema también cuente con un módulo denominado "Reportes" mediante el cual pueda generar en pantalla consultas como "Cantidad de recomendaciones abiertas y cerradas, así como el año y nivel de riesgo de cada una de ellas"? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. ¿Me interesa que el sistema permita generar reportes de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría y que pueda exportarlos en un excel? \*

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿Cuáles considera que deben ser los principales elementos que debe contener el sistema automatizado? \*

Texto de respuesta largo  
.....