

26 de febrero, 2021  
AIG-007

Máster  
Marta Eugenia Acosta Zúñiga  
**CONTRALORA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Estimada señora:

**Asunto:** Informe de Labores 2020.

Me permito someter a su estimable conocimiento el informe de labores de la Auditoría Interna correspondiente al año 2020, de conformidad con lo dispuesto en el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno (N.º 8292) y el ítem 2.6 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público. Adicionalmente, se toma como referencia el numeral 2060 de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por The Institute of Internal Auditors (IIA).

No omito manifestar que este informe fue confeccionado con la participación de los funcionarios de esta Auditoría Interna.

Atentamente,



Lic. Jorge A. Suárez Esquivel  
**Auditor Interno**

*Adjunto lo indicado.*

*JASE/yrq*

Ce: *Lic. Bernal Aragón Barquero, Subcontralor General de la República*  
*Licda. Maritza Sanabria Masís, Jefe, Unidad de Gobierno Corporativo*  
*Archivo*

# CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

## AUDITORÍA INTERNA

### INFORME DE LABORES 2020

## 1 INTRODUCCIÓN

### 1.1 FUNDAMENTO Y ALCANCE

La preparación del informe de labores de la Auditoría Interna para 2020 responde a lo dispuesto en la Ley General de Control Interno N.º 8292<sup>1</sup>, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público<sup>2</sup> y el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI) de la Contraloría General de la República (CGR)<sup>3</sup>. Además, se toman como referencia las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna<sup>4</sup>. Según tales disposiciones, el titular de la Auditoría Interna debe rendir cuentas sobre el desempeño de la actividad al menos una vez al año.

El documento contiene información sobre los siguientes asuntos:

- La ejecución del Plan General de la Auditoría Interna 2020 y sus modificaciones, con énfasis en los resultados de los servicios de auditoría y preventivos y en los procesos internos de gestión.
- El estado de las recomendaciones emitidas como producto de los servicios mencionados, así como el de las recomendaciones de órganos externos que han sido comunicadas a la Auditoría Interna.
- Otros asuntos cuya comunicación es importante.

---

<sup>1</sup> “Artículo 22. 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.”

<sup>2</sup> “2.6 Informes de desempeño / El auditor interno debe informar al jerarca, de manera oportuna y al menos anualmente, sobre lo siguiente: / a. Gestión ejecutada por la auditoría interna, con indicación del grado de cumplimiento del plan de trabajo anual y de los logros relevantes. / b. Estado de las recomendaciones y disposiciones emitidas por los órganos de control y fiscalización competentes. / c. Asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia. / La información respectiva, o parte de ella, también debe comunicarse a otras instancias, según lo defina el jerarca.”

<sup>3</sup> “Artículo 15 g). Evaluar periódicamente los resultados de su gestión y rendir cuentas de ésta a la Contralora General mediante la presentación, al menos, de un informe anual de labores.”

<sup>4</sup> “2060 – Informe a la alta dirección y al Consejo. El Director de Auditoría Interna debe informar periódicamente a la alta dirección y al Consejo sobre la actividad de Auditoría Interna en lo referido al propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan, y sobre el cumplimiento del Código de Ética y las Normas. El informe también debe incluir cuestiones de control y riesgos significativos, incluyendo riesgos de fraude, cuestiones de gobierno y otros asuntos que requieren la atención de la alta dirección y/o el Consejo.”

Como antecedente, la Auditoría Interna rindió un informe de avance sobre el desempeño de la unidad hasta el 30 de setiembre de 2020, el cual se remitió al Despacho Contralor con oficio AIG-101 el pasado 4 de noviembre. Según se indicó en dicho documento, *“La práctica regular ha sido que se remita a ese Despacho un informe con corte al primer semestre de cada año (...). Sin embargo, la situación generada en 2020 por la pandemia conllevó una reformulación de las actividades que la Auditoría Interna estaba realizando con base en su Plan General, lo que afectó la relevancia de la información reportable a esa fecha. Asimismo, dado que la Auditoría Interna condujo un ejercicio de planificación estratégica—cuyos resultados fueron comunicados al Despacho Contralor con el oficio AIG-091 del 30 de setiembre recién pasado—también se efectuaron modificaciones al plan anual, con miras a brindar una colaboración más oportuna y basada en servicios preventivos, enfocada en los asuntos más apremiantes en virtud de las circunstancias. Todo ello es congruente con las orientaciones dictadas por la Contraloría General de la República y el Instituto de Auditores Internos Global (The IIA), con vista en las situaciones emergentes ocasionadas por el Covid-19.”*

## 1.2 IDEAS RECTORAS DE LA AUDITORÍA INTERNA

En el Plan Estratégico 2021-2023 recientemente formulado por la Auditoría Interna y comunicado al Despacho Contralor con oficio AIG-091 el 30 de setiembre de 2020, los funcionarios de la unidad identificamos la misión de ésta como la de brindar *“...un servicio de aseguramiento y consultoría de calidad, independiente y objetivo con base en riesgos, para agregar valor a los procesos de la CGR y coadyuvarle en mejorar la gestión de la Hacienda Pública y su contribución al control político y ciudadano.”*

Además, nos planteamos la visión de *“Consolidarnos en asesores de confianza de la CGR, independientes y objetivos que, mediante una gestión ágil y basados en el uso de técnicas y herramientas modernas, brindemos servicios de calidad para apoyar a la institución en la búsqueda de garantizar a la sociedad costarricense la vigilancia efectiva de la Hacienda Pública.”*

Como complemento, en procura del óptimo desempeño de nuestra labor, aparte de los valores institucionales, hemos adoptado los siguientes, como orientaciones para el ejercicio de la actividad de auditoría interna:



En concordancia con estas ideas básicas, y con el deseo de promover una labor íntegra y objetiva, firmamos al inicio de cada período la “Declaración anual de ética, confidencialidad, independencia y objetividad del personal de la Auditoría Interna”, en la que enunciamos de manera individual nuestro conocimiento de las regulaciones aplicables a la actividad y asumimos un compromiso con su cumplimiento y con una gestión apegada a los valores más elevados.

### 1.3 LIMITACIONES, ACCIONES CORRECTIVAS Y MODIFICACIONES

Como ya se indicó, el advenimiento de la pandemia por Covid-19 provocó la necesidad de revisar el plan anual 2020 de la Auditoría Interna y reorientar los servicios hacia el ámbito de la asesoría, a la vez que se suspendieron diversos servicios de aseguramiento, a saber:



Adicionalmente, el estudio de aseguramiento sobre el ajuste a las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP) fue transformado en un servicio de asesoría, y se desistió del proyecto de actualización de la planificación de tecnologías de información (TI) que formaba parte de los proyectos de Desarrollo Interno.

Las decisiones respectivas se orientaron a propiciar mayor agilidad y a liberar recursos para atender otras temáticas que cobraron relevancia, y tuvieron en cuenta las orientaciones de la División de Fiscalización Operativa y Evaluativa (DFOE) y de The IIA, con vista en los riesgos emergentes.

En contraste, se incluyó un estudio relacionado con el empleo en la CGR, de los informes de fin de gestión como medio para rendición de cuentas. La incorporación se practicó a fin de operativizar el emprendimiento de auditoría continua y para comunicar de mejor manera determinados asuntos que se identificaron durante la ejecución de éste.

Todos estos cambios dieron como resultado un plan reformulado que también se puso en conocimiento del Despacho Contralor con el oficio AIG-101 aludido en la sección 1.1 de este informe.

Por otra parte, vale mencionar que el teletrabajo generalizado—una de las medidas adoptadas por la institución como respuesta a la misma pandemia—evidenció las limitaciones del software AudiNet que la Auditoría Interna había usado por varios años para el control de los procesos que realiza. En efecto, dicho software no tiene la capacidad de trabajar en la nube, lo que dificultó notablemente la continuación de su uso. Por consiguiente, se definió un sistema de carpetas en la cuenta ilimitada de la Auditoría Interna ([ai@cgrcr.go.cr](mailto:ai@cgrcr.go.cr)), que ha funcionado como depósito de información, mecanismo de control de tiempos (con base en una herramienta diseñada para ese propósito por los funcionarios de la unidad para definir fechas de inicio y conclusión de las actividades y para dar seguimiento a la ejecución) y gestor de expedientes para los diferentes servicios, fundamentalmente las asesorías y las advertencias que han constituido la mayor fuente de productos de la unidad durante el año. De manera separada, también se creó un sistema de carpetas para la atención de denuncias, con un módulo que contiene las gestiones en trámite, y otro que sirve como archivo para las que ya han sido atendidas; en ambos casos se aplican los controles pertinentes para garantizar la confidencialidad requerida.

Finalmente, es menester reiterar que a partir del 1 de noviembre de 2018 se dejó de indicar en los productos de la unidad el cumplimiento con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por el Instituto de Auditores Internos Global, debido a que no se ha efectuado la evaluación externa requerida por dicha normativa. Al respecto se aclara que, dada la situación de pandemia, se estimó inconveniente realizar dicha evaluación en 2020 y se devolvieron los fondos que habían sido asignados al efecto; para 2021, debido a las restricciones presupuestarias que enfrenta el país, no se contará con la asignación de recursos con ese propósito. No obstante, con miras a obtener nuevamente la certificación mencionada, se ha trabajado en la implementación de mejoras de la gestión, considerando tanto las correspondientes a recomendaciones de autoevaluaciones internas como las de evaluaciones externas anteriores. Además, se realizó la autoevaluación anual de calidad, que consideró las actuaciones del período 2019; el informe respectivo se envió al Despacho Contralor mediante el oficio AIG-065-2020 el 17 de junio de 2020.

## **2 RESULTADOS**

El Anexo N.º 1 resume los resultados de la gestión de la Auditoría Interna durante 2020, tomando como referencia el plan general modificado. Según lo previsto en su Plan Estratégico (anterior) y en su Plan General, la Auditoría Interna procuró impactar positivamente y agregar valor en los cuatro macro procesos institucionales (Fiscalización Integral, Gestión de Recursos, Gestión del Conocimiento y Gobierno Corporativo), incluidos los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional 2013-2020, según se expone a continuación.

### **2.1 SERVICIOS DE AUDITORÍA Y PREVENTIVOS**

Durante 2020 se ejecutaron los servicios previstos en el Plan General de Auditoría modificado, de conformidad con el marco normativo vigente. Al respecto, como parte

del servicio de auditoría se concluyeron tres estudios; dos de ellos habían sido iniciados en 2019, en tanto el tercero fue el resultado de un proyecto asumido en atención a una solicitud externa. Además, se inició un estudio sobre el uso que se da a los informes de fin de gestión en la CGR, considerándolos como mecanismos de rendición de cuentas; este último se emprendió teniendo en cuenta los hallazgos que, en diversos momentos del emprendimiento de auditoría continua, fueron observados por los miembros del equipo encargado y que se estimó conveniente comunicar a la administración con miras al aprovechamiento de las oportunidades de mejora que tales hallazgos conllevan. Al cierre del ejercicio, el estudio se hallaba en la etapa de ejecución, y se concluirá en el primer cuatrimestre de 2021.

Se estima que los productos resultantes de estos estudios aportan valor a los objetivos estratégicos institucionales, particularmente al señalar oportunidades de mejora, riesgos y recomendaciones para fortalecer los controles respectivos, impulsar mejoras en la gestión, vigorizar la responsabilidad pública y facilitar la toma de decisiones.

Por otra parte, se recibieron cinco denuncias que fueron atendidas en su oportunidad.

En cuanto a los servicios preventivos, dada la modificación del plan general y la orientación a los riesgos emergentes y con mayor relevancia en las circunstancias, las asesorías aportaron la mayor parte de los productos de la Auditoría Interna durante 2020. En efecto, en el período se emprendieron 17 asesorías por iniciativa de la unidad, 16 de las cuales fueron concluidas y comunicadas a sus destinatarios; solamente permaneció en la etapa de comunicación la última asesoría iniciada—relativa a la verificación del cumplimiento del Plan Estratégico Institucional—cuyo producto final se trasladó a los clientes respectivos a inicios de enero de 2021.

Por lo demás, se efectuaron dos advertencias, derivadas de la atención de asuntos puestos en conocimiento de la Auditoría Interna por terceros.

En cuanto a los indicadores aplicables a estos servicios, se remite al Anexo N.º 2, que reúne los valores obtenidos tras el cálculo de las razones correspondientes, tanto para los servicios que brinda la unidad como para otras actividades de la Auditoría Interna. Específicamente, para el servicio de auditoría (que incluye la atención de denuncias), los resultados obtenidos son congruentes con los rangos definidos como aceptables para la gestión. Únicamente se omitió el indicador de eficiencia por cuanto no fue posible medir certeramente el tiempo dedicado a las auditorías realizadas, dadas las limitaciones asociadas al uso del software AudiNet.

Situación similar se presenta con el indicador de eficiencia de los servicios preventivos, toda vez que las asesorías no fueron gestionadas por la administración, sino que se realizaron por decisión de la Auditoría Interna, de manera que no se cuenta con la fecha de solicitud como uno de los factores necesarios para efectuar el cálculo. No obstante, sí se estimó un indicador de eficacia considerando las asesorías concluidas frente a las iniciadas, el cual presentó un valor de 94%, que podría ser más alto si se considera que la única asesoría no terminada estaba en la etapa de comunicación al cierre del período.

## 2.2 SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES

Durante 2020 se dio seguimiento, en dos ejercicios semestrales, a las recomendaciones que se detallan en la sección respectiva del Anexo N.º 1.

Como resultado del seguimiento, se emitieron 28 informes—15 en el primer semestre y 13 en el segundo. De ellos, 25 correspondieron a la verificación del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Interna y por los auditores externos; 2 se refirieron al avance en la ejecución de las mejoras derivadas de las evaluaciones de calidad a que se ha sometido la Auditoría Interna<sup>5</sup>, y el último se enfocó en la coordinación con los destinatarios de las recomendaciones de larga data que aún permanecen vigentes, para determinar las circunstancias que han retardado su implementación total, así como valorar su vigencia y sus posibilidades de conclusión en un plazo razonable.

Por otra parte, en el Anexo N.º 2 se presentan los dos indicadores relativos a esta actividad, que se calcularon contemplando únicamente las recomendaciones a cargo de la administración e incluidas en el plan de seguimiento como servicio formal.<sup>6</sup> Tales indicadores mostraron resultados de un 100% de eficacia (dado que todas las recomendaciones incluidas en el plan de seguimiento fueron verificadas) y de un 93% de calidad (por razones debidamente justificadas, una unidad no concluyó la implementación de 3 recomendaciones, sino que a raíz de la verificación decidió reprogramar sus fechas de finalización, lo que justificó debidamente).

Al respecto, conviene mencionar que la implementación de las recomendaciones de la Auditoría se ve fortalecida por un seguimiento permanente, sistemático y debidamente sustentado, en donde interactúan la Administración Activa y la Auditoría Interna para potenciar de modo continuo el control interno y la gestión en procura de la consecución de los objetivos institucionales. En ese sentido, se ha logrado mantener por parte de la Administración de la Contraloría una aceptación del 100% de las recomendaciones formuladas en los informes finales, lo cual obedece a una cuidadosa formulación de éstas durante todo el proceso de auditoría, y a la debida negociación para llegar a acuerdos con los clientes de la auditoría sobre los mecanismos idóneos para aprovechar las oportunidades de mejora señaladas por la Auditoría Interna. También es pertinente mencionar que a la fecha de este informe ninguna recomendación se encuentra fuera del plazo de cumplimiento acordado, si bien en algunos casos las unidades responsables han reportado ajustes en dicho plazo, y en consecuencia asumen el riesgo correspondiente, de lo que la Auditoría Interna les advierte cuando recibe las comunicaciones de reprogramación.

---

<sup>5</sup> Atendiendo las oportunidades de mejora identificadas a partir de la autoevaluación anual 2018, las recomendaciones derivadas de ese ejercicio, orientadas a fortalecer la calidad de la actividad de auditoría interna, se incorporaron en el control de seguimiento, de manera que en esta oportunidad nuevamente se verificó, como parte del ejercicio, el avance en la implementación de las medidas respectivas.

<sup>6</sup> En virtud de que su naturaleza discrepa de la orientación del seguimiento como parte de los servicios que presta la unidad, no se incluyeron las recomendaciones cuya ejecución corresponde a la Auditoría Interna como resultado de los ejercicios de evaluación de calidad. Igualmente, se excluyó el informe relacionado con las recomendaciones de larga data, cuya consideración respondió a una motivación de apoyar a la administración para propiciar la adopción de medidas al respecto; en otras palabras, no se trató de un estudio de seguimiento en sentido estricto.

## 2.3 DESARROLLO, ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y GESTIÓN GERENCIAL

De igual modo que para los servicios prestados por la Auditoría Interna, el Anexo N.º 1 resume los resultados de las actividades de desarrollo, aseguramiento y gestión gerencial. Como parte de ellas, se condujo la autoevaluación anual de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna, y tomando en cuenta las oportunidades identificadas se actualizó el plan de mejora continua de la unidad. El estado actual del plan de mejoras se resume en el Anexo N.º 3.

En relación con las actividades de desarrollo y mejora, se reitera lo indicado en informes anteriores, en cuanto a que la cultura del personal de la Auditoría Interna es el fundamento de su compromiso con la mejora gradual y continua de la calidad en el ejercicio de la actividad de auditoría interna y de propiciar el mejor desempeño en el día a día en concordancia con las normas que rigen esa actividad.

Por su parte, en cuanto a la gestión gerencial—ejecutada de modo permanente en 2020 en procura de la dirección eficaz de los procesos inherentes a la actividad de auditoría interna que, por su naturaleza, tienen continuidad—destacan los siguientes:

- **Planificación y rendición de cuentas.** Durante el año se renovó la planificación estratégica basada en riesgos, para identificar necesidades de atención por parte de la Auditoría Interna frente a la dinámica institucional, ambiental y profesional, lo que dio como resultado el Plan Estratégico 2021-2023 de la Auditoría Interna. Asimismo, se mantiene un proceso de rendición de cuentas dentro de la unidad, mediante la participación activa de todo el equipo de trabajo en el seguimiento de la ejecución de ese plan. Por otra parte, la rendición de cuentas que debe brindarse al Despacho Contralor ha sido oportuna y transparente.
- **Supervisión.** La supervisión se desarrolla por medio de la participación constante en los equipos de trabajo, durante momentos clave de la auditoría en las etapas de planificación, ejecución, comunicación y seguimiento, así como durante el desarrollo de los demás servicios que se prestan.
- **Gestión de Tecnologías de Información.** Sobre el particular, se cuenta con una funcionaria especializada en TI y se ha procurado fortalecer a otros miembros de la unidad en temas relacionados, lo que ha permitido que varios de ellos hayan prestado aportes relevantes en este campo. Se continúa con la política cero papeles, y como parte de ella, los productos de auditoría generados antes de 2020 se conservan en el Software AudiNet; a partir de ese año, se recurrió a un sistema de carpetas compartidas en la cuenta ilimitada de la Auditoría Interna, aplicando los controles respectivos. Por su parte, las denuncias y otros servicios que requieren confidencialidad, de igual forma se manejan en formato electrónico, en archivos separados e independientes bajo el respaldo y custodia de la Auditoría Interna.
- **Mejora continua.** Se implementaron algunas de las mejoras cuya necesidad se identificó en las autoevaluaciones previas, incluyendo la formulación del Plan Estratégico de la Auditoría Interna para el período 2021-2023. Adicionalmente, se concluyó el rediseño del site de la Auditoría Interna y se

continuó la investigación para determinar la pertinencia de conducir actividades de auditoría continua.

- **Atención de clientes o usuarios externos e internos.** Es política de la Auditoría Interna mantener las mejores relaciones de atención, coordinación y respeto con los clientes internos y externos durante la ejecución de los distintos trabajos. El éxito en esos esfuerzos se observa, en el caso de los clientes internos, en los resultados de la evaluación de servicios que anualmente conduce la Unidad de Gestión del Potencial Humano (UGPH).
- **Compromiso con el fortalecimiento de los valores institucionales.** La Auditoría Interna comparte el compromiso institucional de luchar contra la corrupción mediante el fortalecimiento de los valores, y en consonancia con ello, todo su personal se involucra activamente en las actividades que la Contraloría General efectúa en relación con ese particular. Además apoya, con la participación de un funcionario, la organización y divulgación del programa.

Finalmente, en lo concerniente a la gestión de los recursos presupuestarios, la Auditoría Interna recibió una asignación de ¢3.418.478,00 en recursos ordinarios, correspondientes a los que la unidad administra y se reflejan en su centro de costos<sup>7</sup>. Este monto considera las rebajas efectuadas por el Ministerio de Hacienda, la política de austeridad adoptada por la Contraloría General y las modificaciones presupuestarias aplicadas, incluyendo las efectuadas como respuesta a las limitaciones financieras derivadas de la pandemia.

Dicho monto se distribuyó como sigue:

● 1.05.03	Transporte en el exterior	¢355.638,00
● 1.05.04	Viáticos en el exterior	¢453.840,00
● 1.07.01	Actividades de capacitación	¢2.609.000,00

Si bien las cifras brutas señalan una ejecución del 81%, es pertinente aportar los siguientes datos:

- Los costos asociados con transporte en el exterior originalmente fueron utilizados **para** adquirir un tiquete aéreo para que un funcionario de la unidad participara en el XXV Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna en Ecuador; no obstante, teniendo en cuenta los riesgos de la asistencia a dicho evento, así como que éste fue trasladado a 2021, se solicitó el reintegro del

<sup>7</sup>

Adicionalmente, la Auditoría Interna recibió recursos de soporte por ¢225.000,00, a saber, ¢200.000,00 para la suscripción a una publicación técnica y ¢25.000,00 para la compra de dos bases de soporte para microcomputadoras portátiles. En ese sentido, los recursos de soporte son los utilizados para la compra de equipo de cómputo, mobiliario y oficina, revistas, libros y otros, y por política institucional, se concentran en la Unidad de Tecnologías de Información, la Unidad de Gestión del Potencial Humano, la Unidad de Servicios Generales y la Unidad de Servicios de Información. Aunque estos recursos se programan y se tiene el control de lo solicitado, aprobado y entregado, no se reflejan en el Centro de Costos de la Auditoría Interna. Conviene aclarar que no necesariamente todo lo aprobado para 2019 ingresa en el mismo ejercicio económico, sino que podría hacerlo en el siguiente (2020), como resultado de factores tales como ofertas, contratos con proveedores, adjudicaciones y licitaciones. La información respectiva está disponible en el Sistema de Gestión Institucional.

monto pagado por dicho tiquete. Según informó la Unidad de Administración Financiera a la Auditoría Interna, el monto fue recuperado.

- En cuanto a la partida de Viáticos en el Exterior (C\$453.840,00), también se solicitó a la UAF hacer el rebajo pertinente, toda vez que dichos recursos no serían utilizados.
- Finalmente, destaca la partida relacionada con actividades de capacitación, en la que el sobrante fue de C\$200.141,20, correspondiente al 8 % del monto total definitivo de dicho rubro. La Auditoría Interna procuró trasladar el remanente a alguna Unidad que lo requiriera; sin embargo, no se ubicó ninguna que tuviera necesidad de dichos recursos.

**ANEXO N.º 1**  
**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**AUDITORÍA INTERNA**  
**Ejecución del Plan General de Auditoría 2020 (Plan Modificado)**  
**Al 31 de diciembre, 2020**

Tipo de Proceso	Proyecto	Estado	Observación o producto
Servicios de Auditoría	Emisión de normativa interna en la Contraloría General de la República	Terminado	Estudio iniciado en 2019 – Informe I-AIG-01-2020 – Oficio AIG-038-2020
	Servicios contratados – Soda comedor y servicios médicos	Terminado	Estudio iniciado en 2019 y suspendido temporalmente en 2020. Se generaron dos informes de aseguramiento y un oficio de asesoría; este último se reporta en la sección de servicios preventivos de este cuadro:  Informe I-AIG-02-2020 Oficio AIG-106-2020  Informe I-AIG-04-2020 Oficio AIG-127-2020
	Informe de resultados del estudio sobre la aplicación de PAES	Terminado	Informe I-AIG-03-2020 – Oficio AIG-107-2020
	Informes de fin de gestión como medio para rendición de cuentas	Proceso	Incluido para operativizar el modelo de auditoría continua – En etapa de ejecución al 31/12/2020
	Denuncia 1	Terminado	Se omiten detalles en atención a la confidencialidad que protege este tipo de servicios
	Denuncia 2	Terminado	
	Denuncia 3	Terminado	
	Denuncia 4	Terminado	
	Denuncia 5	Terminado	
Seguimiento de Recomendaciones	Recomendación 2 del informe “Revisión internacional entre pares sobre la práctica de auditorías operativas de la CGR”	Terminado	Informe I-AIG-S-01-2020 – Oficio AIG-024-2020
	Recomendación 2.1 del informe I-AIG-01-2015, “Advertencia en materia de contratación de personal con jornadas menores a la jornada completa”	Terminado	Informe I-AIG-S-02-2020 – Oficio AIG-025-2020
	Recomendación 4.1 a) de la advertencia AD-AIG-04-2015, “Advertencia sobre riesgos relacionados con la gestión de proyectos y adquisición de bienes y servicios”	Terminado	Informe I-AIG-S-03-2020 – Oficio AIG-026-2020

Tipo de Proceso	Proyecto	Estado	Observación o producto
	Recomendación 4.3.4 del informe I-AIG-03-2018, "Estudio sobre la planificación de la estructura tecnológica en la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-04-2020 – Oficio AIG-027-2020
	Recomendación 4 del informe I-AIG-02-2016, "Gestión de quejas y denuncias contra funcionarios de la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-05-2020 – Oficio AIG-028-2020
	Recomendación 4.5 del informe I-AIG-04-2018, "Estudio sobre mecanismos existentes y su instrumentalización para el fortalecimiento de la ética institucional"	Terminado	Informe I-AIG-S-06-2020 – Oficio AIG-029-2020
	Recomendación 4 del informe I-AIG-05-2019, "Oportunidades de mejora en relación con el SEVRI de la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-07-2020 – Oficio AIG-041-2020
	Recomendación 4.1.1 del informe I-AIG-02-2019, "Estudio sobre efectividad de la estructura de control y productos del Módulo Fiscalizador del SIGED"	Terminado	Informe I-AIG-S-08-2020 – Oficio AIG-042-2020
	Recomendaciones de informes de autoevaluación de calidad de la Auditoría Interna	Terminado	Informe I-AIG-S-09-2020 – Oficio AIG-043-2020
	Recomendaciones 4.6 y 4.8 del informe I-AIG-08-2018, "Oportunidades de mejora en las actividades de dotación a cargo de la UGPH"	Terminado	Informe I-AIG-S-10-2020 – Oficio AIG-044-2020
	Recomendaciones 4.1.1 y 4.3.2 del informe I-AIG-07-2018, "Auditoría sobre la capacitación externa brindada por la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-11-2020 – Oficio AIG-045-2020
	Recomendación 2.1 del informe I-AIG-02-2015, "Advertencia sobre algunas situaciones relacionadas con el control de asistencia y vacaciones"	Terminado	Informe I-AIG-S-12-2020 – Oficio AIG-046-2020
	Recomendaciones de los auditores externos N.º 2.2 (1) de la visita final 2014 y 3 de la visita final 2017	Terminado	Informe I-AIG-S-13-2020 – Oficio AIG-047-2020
	Recomendaciones 4.1 y 4.3 c) del informe I-AIG-01-2016, "Oportunidades de mejora en el control interno de la División Jurídica"	Terminado	Informe I-AIG-S-14-2020 – Oficio AIG-048-2020
	Recomendaciones 4.2.1 y 4.3.2 del informe I-AIG-01-2019, "Arqueo del fondo fijo de caja chica y las sub cajas auxiliares de la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-15-2020 – Oficio AIG-050-2020
	Recomendaciones 4.1 y 4.2 del Informe I-AIG-05-2014, "Manejo del acoso laboral y sexual en la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-16-2020 Oficio AIG-109-2020
	Recomendación 2.2 del Informe AD-AIG-01-2015, "Advertencia en materia de contratación de personal con jornadas menores a la jornada laboral completa"	Terminado	Informe I-AIG-S-17-2020 Oficio AIG-110-2020

Tipo de Proceso	Proyecto	Estado	Observación o producto
	Recomendaciones 4.2, 4.3, 4.4 y 4.7 del Informe I-AIG-04-2018, "Estudio sobre mecanismos existentes y su instrumentalización para para el fortalecimiento de la ética institucional"	Terminado	Informe I-AIG-S-18-2020 Oficio AIG-111-2020
	Recomendación 4.1.4 del Informe I-AIG-06-2018, "Estudio sobre informes de fin de gestión y devolución de activos de funcionarios que ocupan puestos de jefatura"	Terminado	Informe I-AIG-S-19-2020 Oficio AIG-112-2020
	Recomendaciones 4.4 y 4.5 del Informe I-AIG-08-2018, "Oportunidades de mejora en las actividades de dotación a cargo de la UGPH"	Terminado	Informe I-AIG-S-20-2020 Oficio AIG-113-2020
	Recomendaciones 4.1.1 y 4.3.1 del Informe I-AIG-01-2019, "Arqueo del Fondo Fijo de Caja Chica y las Sub Cajas Chicas Auxiliares de la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-21-2020 Oficio AIG-114-2020
	Recomendación 4.4.1 del Informe I-AIG-02-2019, "Efectividad de la estructura de control y productos del SIGED"	Terminado	Informe I-AIG-S-22-2020 Oficio AIG-115-2020
	Recomendación 3.1 del Informe I-AIG-03-2019, "Estudio sobre la asignación de funciones de supervisión, dirección y coordinación, relativas a los servicios auxiliares de seguridad"	Terminado	Informe I-AIG-S-23-2020 Oficio AIG-116-2020
	Recomendaciones 1 y 2 del informe AD-AIG-01-2020, "Advertencia sobre proximidad de vencimiento de garantías de activos e instalación eléctrica sin concluir"	Terminado	Informe I-AIG-S-24-2020 Oficio AIG-117-2020
	Recomendaciones 3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6 y 3.7 del Informe I-AIG-04-2019, "Informe contentivo de los resultados del estudio sobre el Sistema Alternativo para la Contratación de Especialistas en la CGR"	Terminado	Informe I-AIG-S-25-2020 Oficio AIG-121-2020
	Recomendación 2.1 del Informe AD-AIG-02-2015, "Advertencia sobre algunas situaciones relacionadas con el control de asistencia y vacaciones"	Terminado	Informe I-AIG-S-26-2020 Oficio AIG-122-2020
	Recomendaciones de informes de autoevaluación de calidad de la actividad de Auditoría Interna para los periodos 2018 y 2019	Terminado	Informe I-AIG-S-27-2020 Oficio AIG-123-2020
	Recomendaciones emitidas con anterioridad a 2017 que aún están pendientes o en proceso de ejecución	Terminado	Informe I-AIG-S-28-2020 Oficio AIG-124-2020
<b>Servicios preventivos</b>	Advertencia sobre proximidad de vencimiento de garantías de activos e instalación eléctrica sin concluir	Terminado	Advertencia AD-AIG-01-2020 – Oficio AIG-020-2020
	Advertencia sobre oportunidades de mejora identificadas a partir del análisis de la contratación 2018LA-000002-0005400001 Adquisición de uniformes de uso institucional, modalidad entrega según demanda	Terminado	Advertencia AD-AIG-02-2020 – Oficio AIG-085-2020

Tipo de Proceso	Proyecto	Estado	Observación o producto
	Asesoría sobre el proyecto de “Derogatoria de normas técnicas para la gestión y el control de las tecnologías de información (N-2-2007-CO-DFOE) resolución N.º R-CO-26-2007 y modificación a las Normas de control interno para el sector público (N-2-2009-CO-DFOE) resolución N.º R-CO-9-2009 ítems 5.9 y 5.10”	Terminado	Asesoría A-AIG-01-2020 – Oficio AIG-019-2020
	Asesoría sobre el artículo 16 del Reglamento sobre administración de activos, ante la pandemia	Terminado	Asesoría A-AIG-02-2020 – Oficio AIG-066-2020
	Asesoría sobre adquisiciones para la atención de la pandemia en la Contraloría General de la República	Terminado	Asesoría A-AIG-03-2020 – Oficio AIG-069-2020
	Asesoría sobre las medidas adoptadas por la CGR para la protección de la información y el uso adecuado de las TI durante la pandemia (UGPH)	Terminado	Asesoría A-AIG-04-2020 – Oficio AIG-072-2020
	Asesoría sobre acciones de inclusión laboral en la CGR ante la entrada en vigencia del matrimonio igualitario	Terminado	Asesoría A-AIG-05-2020 – Oficio AIG-074-2020
	Asesoría sobre las medidas adoptadas para la protección de la información y el uso adecuado de las TI durante la pandemia (UTI)	Terminado	Asesoría A-AIG-06-2020 – Oficio AIG-078-2020
	Asesoría sobre las medidas adoptadas para la protección de la información y el uso adecuado de las TI durante la pandemia (CISO)	Terminado	Asesoría A-AIG-07-2020 – Oficio AIG-079-2020
	Asesoría sobre las medidas adoptadas para la protección de la información y el uso adecuado de las TI durante la pandemia (Gerentes de División)	Terminado	Asesoría A-AIG-08-2020 – Oficio AIG-080-2020
	Asesoría sobre la capacidad tecnológica para el proceso de aprobación presupuestaria 2021 y la atención de incidentes mediante el Sistema de Órdenes de Servicio (SOS).	Terminado	Asesoría A-AIG-09-2020 – Oficio AIG-086-2020
	Asesoría sobre la implementación de las NICSP en la CGR.	Terminado	Asesoría A-AIG-10-2020 – Oficio AIG-088-2020
	Asesoría sobre las acciones adoptadas para el desarrollo de un plan de continuidad de negocios.	Terminado	Asesoría A-AIG-11-2020 – Oficio AIG-089-2020
	Asesoría sobre la gestión de riesgos emergentes en el uso de la herramienta Google Meet.	Terminado	Asesoría A-AIG-12-2020 – Oficio AIG-090-2020
	Asesoría sobre el control de las cajas chicas en condiciones de teletrabajo generalizado en la CGR.	Terminado	Asesoría A-AIG-13-2020 Oficio AIG-099
	Asesoría sobre la continuación del teletrabajo en la CGR con posterioridad a la conclusión de la pandemia.	Terminado	Asesoría A-AIG-14-2020 Oficio AIG-102-2020

Tipo de Proceso	Proyecto	Estado	Observación o producto
	Asesoría sobre las acciones institucionales orientadas al fortalecimiento de la capacitación externa por medios virtuales.	Terminado	Asesoría A-AIG-15-2020 Oficio AIG-125-2020
	Asesoría sobre los controles ejecutados en relación con el contrato para el servicio de soda comedor en la Contraloría General de la República.	Terminado	Asesoría A-AIG-16-2020 Oficio AIG-126-2020
	Asesoría sobre las acciones emprendidas para verificar el cumplimiento de los objetivos estratégicos incluidos en el Plan Estratégico Institucional 2013-2020	Proceso	Al finalizar 2020, se encontraba en la fase de comunicación. Se concluyó en enero de 2021 y se remitió como A-AIG-01-2021 con oficio AIG-04-2021.
<b>Proyectos de Desarrollo, aseguramiento de la calidad y Gerencial</b>	Autoevaluación de calidad de la actividad de la Auditoría Interna 2019	Terminado	Oficio AIG-065-2020
	Rediseño del Sitio de la Auditoría Interna	Agregado – Terminado	Proyecto iniciado en el tercer trimestre de 2019
	Planificación estratégica	Terminado	Comunicado al Despacho Contralor – Oficio AIG-091 – 30/09/2020
	Actualización de planificación de TI	Eliminado	Proyecto para el segundo semestre de 2020
	Formulación del modelo de Auditoría Continua	Proceso	En curso la programación de controles automáticos y alertas por medio de IDEA, (software analizado en diciembre de 2020).

**Fuente:** Elaboración propia.

**ANEXO N.º 2**  
**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**AUDITORÍA INTERNA**  
**Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna**  
**Al 31 de diciembre, 2020**

Proceso	Parámetro	Indicador	Fórmula	Meta	Resultado
Auditoría	Eficacia	Cumplimiento del plan para proyectos de auditoría	Nº proyectos realizados / Nº auditorías planeadas según plan ajustado	85-100%	87,5%
	Eficiencia	Tiempo empleado en el proceso de auditoría	Tiempo real destinado para auditorías / Tiempo planeado para auditorías	85-100%	ND (*)
	Calidad	Aceptación de las recomendaciones	Nº recomendaciones aceptadas / Nº recomendaciones emitidas	100%	100,0%
	Eficiencia	Tiempo transcurrido desde la recepción de observaciones al borrador del informe hasta la emisión del informe final	Tiempo hábil transcurrido entre la fecha de devolución del borrador del informe por la Adm y la fecha de remisión del informe final	Menos de 15 días hábiles	12
	Eficiencia	Tiempo empleado en la resolución de denuncias o solicitudes de terceros	Tiempo hábil transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de resolución (comunicación o archivo)	4 meses	2,5 meses
Seguimiento de recomendaciones	Eficacia	Cumplimiento del plan para el seguimiento de recomendaciones	Nº recomendaciones a las que se dio seguimiento / Nº recomendaciones a las que se planeó dar seguimiento	90-100%	100%
	Calidad	Nivel de calidad del seguimiento de recomendaciones	Nº recomendaciones con cierre / Nº recomendaciones que corresponde cerrar	90-100%	93%
Servicios preventivos	Eficacia	Porcentaje de asesorías atendidas	Nº asesorías atendidas / Nº asesorías solicitadas	90%	94%
	Eficiencia	Tiempo de inicio para la atención de asesorías	Tiempo hábil transcurrido entre la fecha de solicitud y la fecha de inicio en la atención	Menos de 15 días hábiles	ND (**)
Desarrollo y aseguramiento de la calidad	Eficacia	Cumplimiento de proyectos planeados	Proyectos realizados / Proyectos planeados	90-100%	91%
Actividades para indicador valor institucional	Eficacia	Cumplimiento de actividades	Cantidad de actividades realizadas / Cantidad de actividades planeadas	95-100%	100,0%

(\*) No disponible. No fue posible obtener un dato exacto del tiempo realmente utilizado en el servicio de auditoría, debido a las limitaciones para el uso del software AudiNet.

(\*\*) No disponible. Las asesorías fueron emprendidas por iniciativa de la Auditoría Interna, por lo que no se cuenta con el dato de fecha de solicitud para calcular el indicador.

**Fuente:** Elaboración propia.

**ANEXO N.º 3**  
**CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**  
**AUDITORÍA INTERNA**

**Proyectos incluidos en el Plan de Mejora que atienden recomendaciones de evaluación de calidad  
de la actividad de la Auditoría Interna**

**Al 31 de diciembre, 2020**

Área	Tema	Acción de mejora	Final	Estado	Observación
Dirección	Actualización de la planificación estratégica de la AI (NEAI 2.2 y 2.2.1)	Revisar el plan estratégico vigente para incorporar las situaciones emergentes y facilitar su posterior actualización con base en el Plan Estratégico Institucional que se defina	30/09/2020	Terminado	Comunicado al Despacho Contralor con oficio AIG-091 de 30 /09/2020
Dirección	Actualización de la planificación estratégica de la AI (NEAI 2.2 y 2.2.1)	Realizar los ajustes pertinentes a la metodología de planificación de la Auditoría Interna, con el propósito de que el proceso de elaboración de la planificación estratégica sea más ágil y oportuno.	30/09/2020	Terminado	El procedimiento fue ajustado para su integración en el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna
Dirección	Control de tiempos asignados para la ejecución de los servicios brindados por la AI (NEAI 2.2 y 2.2.2)	Definir una estrategia para el control efectivo de los tiempos asignados para la ejecución de los proyectos que considere: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mecanismos de control de tiempos (reuniones, cronogramas u otros)</li> <li>2. Definición precisa de objetivos y alcance de los proyectos, así como de los tiempos asignados en el Plan Anual para su ejecución.</li> <li>3. Definición de un instrumento para la autorización de ampliaciones de plazos.</li> </ol>	30/09/2020	Terminado	Se elaboró una herramienta que conjunta plan, cronograma y control de tiempos, a la cual se da seguimiento constante durante la ejecución de los servicios, con base en los factores contemplados en la asignación respectiva. Igualmente, se realizan reuniones de coordinación y supervisión frecuentes.
Dirección	Conformación de los criterios de auditoría NGA 303, 403 y 502	Instaurar como práctica en cada trabajo la discusión de la matriz de riesgos y controles con los funcionarios que el auditor interno designe, previo a su presentación a la Administración, a fin de asegurar la definición adecuada de los criterios de auditoría y la correcta identificación de dichos riesgos y controles, como lo define la Nota Técnica N°2 del Procedimiento de Auditoría.	18/12/2020	Terminado	La práctica en cuestión fue establecida mediante lineamiento interno vía memorándum del 4 de junio de 2020 y se incorporará como ajuste en el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna.

Área	Tema	Acción de mejora	Final	Estado	Observación
Dirección	Elaboración de recomendaciones (NEAI 2.8, 2.9 y 2.11)	Establecer los mecanismos pertinentes para: 1- Asegurar que las recomendaciones se redacten de forma puntual, clara y factible de cumplir en un plazo razonable. 2- Determinar mediante consulta al destinatario de recomendaciones cuyos plazos presentan incumplimientos, las razones por las cuales se ha dificultado su atención y comunicarle su responsabilidad en caso de que se materialice el riesgo. 3- Valorar la realización de capacitaciones o sesiones con los encargados de seguimiento de recomendaciones de las diferentes Divisiones y eventualmente con los destinatarios de las diferentes recomendaciones.	31/03/2021 (ajustado)	En proceso	El punto 2 de la recomendación fue atendido como parte del ejercicio de seguimiento del segundo semestre de 2020. Ver informe I-AIG-S-28-2020 (Oficio AIG-124-2020).
Dirección	Definición de estudios especiales denominados "Rutinas" (NEAI 2.5)	Definir la naturaleza, alcance, características y demás aspectos pertinentes relacionados con los estudios denominados "Rutinas".	18/12/2020	Terminado	Se incorporó la temática en los lineamientos dictados por la auditoría interna.
Dirección	Custodia de documentos (NGA 209)	Operativizar los mecanismos pertinentes para el cumplimiento, en la Auditoría Interna, de los requisitos establecidos por la institución en relación con la custodia de los documentos y determinar los que resultan aplicables a la Auditoría Interna.	31/03/2021 (ajustado)	En proceso	
Dirección	Actualización del archivo de la AI (NGA 209)	Realizar las acciones necesarias para garantizar que el archivo de la AI se mantenga actualizado. Como parte de ellas se debe considerar la inclusión de la evaluación anual de riesgos y expedientes de los proyectos de los diferentes servicios de la AI, así como rutinas de verificación que permitan la ubicación de documentos faltantes, prioritarios y tiempos de conservación.	18/12/2020	Terminado	Se emitieron lineamientos sobre el particular; es necesario dar seguimiento para verificar su aplicación.
Dirección	Fortalecimiento de la evaluación del desempeño como mecanismo de retroalimentación y mejora continua (NEAI 1.3.2 y NGA 210)	Valorar la evaluación del desempeño actual, con el propósito de transformarla en una herramienta de retroalimentación y mejora continua del personal de la Auditoría Interna.	26/02/2021	Terminado	

Área	Tema	Acción de mejora	Final	Estado	Observación
Gobierno de AI	Revisión, actualización y aprobación del ROFAI (NEAI 1.1.2)	Conducir el seguimiento oportuno y la coordinación necesaria ante el Despacho Contralor para que se hagan efectivas la aprobación y la publicación del ROFAI.	30/09/2020	Cumplida	Se concluyó la revisión y actualización del ROFAI. La propuesta se envió al Despacho Contralor para su aprobación y se ha dado el seguimiento respectivo, pero no se ha concluido el proceso con el Despacho.
Gobierno de AI	Fortalecimiento de la comunicación con los clientes de la AI (NEAI 2.2.3 y NGA 205)	A fin de mantener una comunicación fluida y oportuna, es necesario establecer una estrategia de comunicación bilateral de la Auditoría Interna, para con el Despacho Contralor y otros clientes institucionales, con el propósito de mejorar la coordinación y entendimiento entre las partes.	31/05/2021 (ajustado)	En curso	Se incorporó la oportunidad de mejora en el Plan Estratégico de la Auditoría Interna, y se emprenderá la estrategia en el primer trimestre de 2021.
Personal	Programa de capacitación de los funcionarios de la AI (NEAI 1.2 y NGA 107)	Diseñar, elaborar y divulgar un programa de capacitación para el fortalecimiento de los conocimientos del personal de la AI, para el cual se debe considerar: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Necesidades de capacitación del personal de la Auditoría Interna, en TAACs, normativa, políticas y procedimientos de auditoría, así como otras materias específicas.</li> <li>2. Proyectos incluidos en la Planificación Estratégica.</li> <li>3. Oferta institucional de recursos y herramientas automatizadas para el desarrollo de auditorías y otras materias atinentes a la labor de auditoría.</li> </ol>	31/03/2021 (ajustado)	Pendiente	La formulación del plan de desarrollo del personal de la AI se hará teniendo en cuenta los requerimientos planteados en el nuevo plan estratégico de la AI.
Personal	Análisis del recurso humano de la AI (NEAI 2.4)	Realizar un análisis técnico sobre la cantidad y calidades del recurso humano que se requiere, en aras de fortalecer la efectividad en el cumplimiento de las competencias de la actividad de auditoría interna, cubrir adecuadamente el universo de auditoría y mantener a futuro la calidad en la prestación de sus servicios.	30/09/2021 (ajustado)	Pendiente	Los requerimientos de personal de la AI se formularán con base en el plan estratégico de la AI y siguiendo los procedimientos institucionales vigentes.
Personal	Plan de sucesión por pensión, renuncia, traslado y otros motivos (NEAI 2.4)	Diseñar un plan de sucesión o sustitución de funcionarios de la Auditoría Interna, para asegurar la continuidad de los procesos con carácter permanente de la AI.	31/03/2021 (ajustado)	Pendiente	El plan de sucesión se integrará con el plan de desarrollo de los funcionarios de la AI, y tendrá como elemento catalizador la estructuración de los equipos de trabajo que se definen con base en el nuevo plan estratégico de la AI.

Área	Tema	Acción de mejora	Final	Estado	Observación
Proceso de Auditoría	Planificación de los servicios de seguimiento y preventivos (NEAI 2.5 y NGA 208)	Velar porque se defina y documente un programa de trabajo que guíe las actividades a desarrollar en los servicios preventivos y seguimiento de recomendaciones que se ejecuten.	18/12/2020	Terminado	La herramienta diseñada para control de tiempos incorpora el programa en todos los servicios de la Auditoría Interna.
Proceso de Auditoría	Elaboración del expediente en servicios preventivos (NEAI 2.5 y NGA 208)	A efecto de transparentar y documentar el trabajo, es necesario que para futuros servicios preventivos (asesoría o advertencia), se siga en todos sus extremos el procedimiento establecido en el Manual de Procedimientos de la Auditoría para ese tipo de servicios y se elabore el expediente correspondiente.	18/12/2020	Terminado	El sistema de carpetas compartidas que se está usando para controlar los servicios de la Auditoría Interna permite verificar que se observe el procedimiento.

**Fuente:** Elaboración propia.