**EJEMPLOS DE MECANISMOS PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS**

1. Evaluación interna: encuesta de satisfacción



Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de AI. Buenas Prácticas. Instituto de Auditores Internos de España. Diciembre 2018

1. Evaluación interna: Verificación del cumplimiento de estándares de calidad adoptados

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **DATOS GENERALES:** | | | | | | | | | |
| FECHA DE LA EVALUACIÓN | Día |  | | Mes |  | Año |  | PROCESO AUDITADO |  |
| NOMBRE DEL EVALUADOR | | |  | | | | | | |

Escala de calificación: E = Excelente, B = Bueno, R = Regular y D = Deficiente.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **EVALUACIÓN DE LA AUDITORIA:** | | | | |
| ASPECTOS A EVALUAR | CALIFICACIÓN | | | |
| E | B | R | D |
| * 1. Oportunidad en la comunicación del plan de auditoria. |  |  |  |  |
| * 1. Claridad del contenido del plan de auditoria. |  |  |  |  |
| * 1. Enfoque dado a la auditoria. |  |  |  |  |
| * 1. Calificación del desarrollo de la auditoria en términos generales |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **EVALUACIÓN DEL EQUIPO AUDITOR:** | | | | |
| ASPECTOS A EVALUAR | CALIFICACIÓN | | | |
| E | B | R | D |
| 3.1 Cumplimiento de los tiempos programados para el desarrollo de la auditoría. |  |  |  |  |
| * 1. Claridad y coherencia de las preguntas realizadas durante la entrevista. |  |  |  |  |
| * 1. Ambiente generado durante el desarrollo de la auditoría (respecto, confianza, amabilidad). |  |  |  |  |
| * 1. Conocimiento sobre la gestión y funcionamiento del proceso. |  |  |  |  |
| * 1. Capacidad de análisis y observación del proceso auditado. |  |  |  |  |
| * 1. Claridad en la explicación de los resultados la auditoria. |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| 1. OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS: |
|  |

Fuente: Supersociedades

1. Evaluación interna: Verificación del cumplimiento de estándares de calidad adoptados (cumplimiento de las Normas Internacionales relacionadas con la realización de trabajos, normas Nos. 2100 a 2600):



Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de AI. Buenas Prácticas. Instituto de Auditores Internos de España. Diciembre 2018

1. Evaluación interna: Verificación del cumplimiento de estándares de calidad adoptados y encuesta de satisfacción.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FORMATO: EVALUACIÓN DE AUDITORES INTERNOS | | | | | | | | | | | |
| **AUDITOR A EVALUAR:** | | | | | | **FECHA DE LA EVALUACIÓN** | | | | | |
| Día Mes Año | | | | | |
| **PROCESO:** | | | | | | **FECHA DE LA AUDITORÍA** | | | | | |
| Día Mes Año | | | | | |
| **RESPONSABLE PROCESO AUDITADO:** | | | | | | | | | | | |
| **No.** | **ASPECTO** | | | | | **EVALUACIÓN AUDITADO** | | | | | |
| **SI** | | | | | **NO** |
| **Planeación** | | | | | | | | | | | |
| 1 | ¿Cumplió con el horario establecido para la ejecución de la auditoria? | | | | |  | | | | |  |
| 2 | ¿Estableció una lista de chequeo contemplando los temas a auditar? | | | | |  | | | | |  |
| **Conocimiento** | | | | | | | | | | | |
| 3 | Se evidencia conocimiento de lo establecido en la Norma Técnica NTCGP1000:2009, ISO 9001:2015, ISO 19011:2012, Proceso auditor establecido en el SIG. | | | | |  | | | | |  |
| 4 | Aplica adecuadamente el Procedimiento ECI-P- 02 de AI SIG | | | | |  | | | | |  |
| **Habilidades comunicativas** | | | | | | | | | | | |
| 5 | ¿Formula y comunica asertivamente las preguntas, inquietudes y respeta el tiempo de respuesta del auditado? | | | | |  | | | | |  |
| 6 | Argumenta de forma precisa y coherente las No Conformidades, Observaciones, Acciones de Mejora y Recomendaciones. | | | | |  | | | | |  |
| 7 | ¿El informe de auditoría es claro, oportuno y coherente expresando lo concluido en el cierre de la auditoria? | | | | |  | | | | |  |
| **Habilidades funcionales** | | | | | | | | | | | |
| 8 | ¿Propicia el trabajo en equipo y facilita la participación de su equipo auditor? | | | | |  | | | | |  |
| 9 | ¿Maneja adecuadamente situaciones imprevistas en el desarrollo de la Auditoría? | | | | |  | | | | |  |
| 10 | ¿Se cumplió con la entrega del informe de auditoría en términos de oportunidad? | | | | |  | | | | |  |
| **No.** | **ASPECTO** | | | | | **EVALUACIÓN AUDITOR LÍDER** | | | | | |
| **SI** | | | | | **NO** |
| **Planificación y Organización** | | | | | | | | | | | |
| 1 | Estructura de auditoría adecuada para el proceso. | | | | |  | | | | |  |
| **Capacidad de Análisis** | | | | | | | | | | | |
| 2 | Conocimiento del proceso auditado. | | | | |  | | | | |  |
| **Facilidad de Comunicación Verbal** | | | | | | | | | | | |
| 3 | Comunicación con el auditado. Formulación de Preguntas. | | | | |  | | | | |  |
| **Trabajo en Equipo** | | | | | | | | | | | |
| 4 | Articulación del trabajo desarrollado por el equipo auditor. | | | | |  | | | | |  |
| **Liderazgo** | | | | | | | | | | | |
| 5 | Capacidad para mantener el liderazgo en la conducción de la auditoría. | | | | |  | | | | |  |
| **Comunicación Escrita** | | | | | | | | | | | |
| 6 | Informe de auditoría completo, claro y coherente. | | | | |  | | | | |  |
| **Planificación y Organización** | | | | | | | | | | | |
| 7 | Oportunidad en la entrega del informe de auditoría. | | | | |  | | | | |  |
|  |  | |  | | |  | |  | |  | | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **EVALUACIÓN AUDITADO** | | | **EVALUACIÓN DEL AUDITOR LÍDER** | | | | | | | |
|  | **EVALUACIÓN TOTAL** | | | | |  | | | | | |
|  | **EVALUACIÓN FINAL** | | | | |  | | | | | |
| 1. **SI EL RESULTADO BUENO Y EXCELENTE EL AUDITOR SIGUE SIENDO COMPETENTE** | | | | | | | | | | | |
| 1. **SI EL RESULTADO ES DEFICICENTE O INSUFIENTE, EL AUDITOR ENTRA EN ETAPA DE REFUERZO DE HABILIDADES.** | | | | | | | | | | | |
| **CRITERIOS DE CALIFICACIÓN** | | | | | | | | | | | |
| EXCELENTE De 14 a 17 | | | | | | | | | **INSTRUCCIÓN:  Al calificar utilice la siguiente escala: SI = 1  NO = 0** | | |
| BUENO De 10 A 13 | | | | | | | | |
| DEFICIENTE De 6 A 9 | | | | | | | | |
| INSUFICIENTE De 0 A 5 | | | | | | | | |
| **OBSERVACIONES:** (Espacio exclusivo para los auditados y el líder del proceso de auditorías internas) | | | | | | | | | | | |
| **Aprobado** | | **Fecha**  Día Mes Año | | | **Aprobado** | | **Fecha**  Día Mes Año | | | | |
| **Nota 1. Evaluación auditada: Realizada por líder de proceso o unidad auditable determinada.**  **2. Evaluación auditor líder: Es realizada por el Jefe de Control Interno al auditor.** | | | | | | | | | | | |
| **Responsable de Proceso Auditado** | | | | | **Auditor** | | | | | | |
| Jefe de la Unidad u Oficina de Control Interno, Auditoría Interna o quien haga sus veces | | | | | | | | | | | |

Fuente: Ministerio de Vivienda

1. Evaluación interna: Verificación del cumplimiento de estándares de calidad adoptados



Fuente: Desconocida

1. Evaluación interna: Encuesta de satisfacción (anual).

Calificar los aspectos indicados a continuación relacionados con la actividad de auditoría interna. Para ello se deberá marcar una sola casilla por respuesta, utilizando la siguiente escala:

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

**Dirección de AI**

La Dirección de AI en la entidad se percibe como una actividad que añade valor y ayuda a la organización a lograr sus objetivos. Cuento con AI para la toma de decisiones y/o la realización de proyectos estratégicos.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

El Plan Anual de AI es consistente con las metas de la organización, y se encuentra basado en riesgos teniendo en cuenta el enfoque de gestión de riesgos de la organización, incluyendo los niveles de aceptación establecidos por la organización para las diferentes actividades.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

El Director de AI considera las expectativas de la alta dirección de cara a planificar y priorizar sus trabajos.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

El Director de AI informa periódicamente a la Alta Dirección sobre la actividad de la AI en lo referido a las actividades desarrolladas, incluyendo también las exposiciones al riesgo y cuestiones de control significativas, cuestiones de gobierno y cualesquiera asuntos solicitados por la Alta Dirección.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

AI cuenta con un nivel de independencia en la organización que le permite cumplir con sus responsabilidades de forma efectiva.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

Los trabajos de AI se realizan desde una perspectiva imparcial y neutral, emitiendo juicios profesionales objetivos como resultado de los mismos.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

AI consigue minimizar, mediante la coordinación con otros proveedores internos y externos de asegura- miento y consulta, la duplicación de esfuerzos, asegurando una cobertura adecuada a los riesgos críticos de la organización.

 (NA) No Aplica  (1) Totalmente en desacuerdo  (2) En desacuerdo  (3) De acuerdo  (4) Totalmente de acuerdo

*Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de AI. Buenas Prácticas. Instituto de Auditores Internos de España. Diciembre 2018*

1. Evaluación interna: Monitoreo de indicadores (desempeño integral)

Algunos ejemplos de estos indicadores son:

* Supervisión a tiempo y al nivel adecuado en cada una de las fases del trabajo de auditoría: Planificación, trabajo de campo e informe. Ej.: % de trabajos con desviación superior a xx días en las fechas previstas de entrega del informe borrador y/o del plan de trabajo.
* Cierre oportuno de papeles de trabajo y proyectos de AI.
* Cumplimiento de tiempos planificados para cada trabajo de AI.
* Supervisión a nivel adecuado en la implementación de las recomendaciones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **DESCRIPCIÓN** | |
| Cobertura del universo auditable | Mide el grado de cobertura del Plan Anual en función del universo auditable definido por AI. El universo puede estar determinado en función de: unidades, procesos, riesgos, etc. |
| Cumplimiento del Plan de AI | Indicador periódico (mensual, trimestral, etc.) que va midiendo el cumplimiento del Plan de AI. Puede estar definido en función de los trabajos finalizados y horas ejecutadas, entre otros. |
| Medición de la aportación de valor | Indicadores complementarios para medir el incremento de cobertura de aspectos relevantes a través de la reducción de aquellos considerados no significativos.  Tiempo dedicado a áreas de alto riesgo.  Reducción de trabajos/focos con limitado aporte de valor.  Es recomendable realizar la medición con los valores registrados al cierre del año anterior. |
| Número de requerimientos especiales | Número de trabajos especiales (no incluidos en el Plan Anual) requeridos por la Alta Dirección y el Consejo. |
| Cumplimiento de indicadores de calidad de los trabajos | Indicadores de calidad dirigidos a validar los aspectos indicados en las normas y procedimientos internos de AI que sean susceptibles de cuantificarse. Algunos ejemplos son:  Supervisión del tiempo y al nivel adecuado en cada una de las fases del trabajo de auditoría: planificación, trabajo de campo e informe.(por ejemplo: % de trabajos con desviación superior a xx días en las fechas previstas de entrega del informe borrador y/o del plan de trabajo).  Cierre oportuno de papeles de trabajo y proyectos de AI.  Cumplimiento de tiempos planificados para cada trabajo de AI.  Supervisión a nivel adecuado en la implementación de las recomendaciones. | |
| Resultados de revisiones de control de calidad | El objetivo es definir un indicador que represente la visión cualitativa obtenida en las revisiones específicas de calidad. Algunos ejemplos:  Puntuación promedio obtenida en las revisiones de calidad.  Número de trabajos con la peor calificación entre el total. | |
| Ratio de recomendaciones vencidas.  Tiempos de ejecución | En el seguimiento de recomendaciones, los indicadores pueden ser muy diversos, dependiendo de los objetivos definidos por AI y aquellos acordados con la Alta Dirección. Algunos indicadores considerados más importantes:  Porcentaje de acciones vencidas sobre el total.  Porcentaje de acciones desestimadas por la Dirección sobre el total.  Porcentaje de acciones replanificadas (con extensiones en plazo acordadas con la Dirección) sobre el total.  Tiempo medio de ejecución de las recomendaciones. | |
| Capacidades técnicas de los auditores internos | Mide el conocimiento técnico de los equipos en función de las variables que AI defina como prioritarias. Algunos ejemplos:  Porcentaje de auditores internos con certificación profesional.  Porcentaje de auditores internos con los conocimientos técnicos (en base a riesgos) requeridos para la elaboración del Plan: TI, Big Data, riesgos estructurales, de mercado, etc. | |
| Formación | El cumplimiento de los niveles de formación definidos para los auditores internos puede medirse de diferentes formas:  Número de cursos recibidos.  Horas de formación recibidas.  Incremento de formación técnica / habilidades (una opción sería a través de las evaluaciones).  Reducción del gap de conocimientos: Se debe haber definido previamente el gap de conocimientos (nivel de conocimientos requerido para dar una adecuada cobertura al Plan Anual comparado con el nivel de conocimiento existente en el equipo de AI) y cómo se valorará la cobertura de este gap (formación, horas de experiencia, contratación externa, entre otros). | |
| Cumplimiento del presupuesto | Mide en términos generales el nivel de cumplimiento del presupuesto asignado a Auditoría In- terna para el desempeño de su función. Algunos indicadores adicionales que pueden ser incorporados son:  Porcentaje de gastos de viaje sobre el total del coste de AI.  Porcentaje de coste cosourcing / outsourcing sobre el total del coste de AI.  Ahorro de costes respecto al presupuesto. | |

*Fuente: Evaluaciones Internas de Calidad de la Dirección de AI. Buenas Prácticas. Instituto de Auditores Internos de España. Diciembre 2018*

1. Evaluación interna: Monitoreo de indicadores (Medidores de Desempeño Cuantitativos y Medidores de Desempeño cualitativos )

Los indicadores se pueden clasificar en los siguientes dos grandes grupos:

* 1. Ejemplos de Medidores de Desempeño Cuantitativos
* Número de revisiones formales comprometidas en el Programa de Trabajo Anual;
* Número de revisiones informales que generalmente son las clásicas emergencias del día a día;
* Horas hombre reales contra presupuestadas,
* Porcentaje de recomendaciones aceptadas e implementadas;
* Porcentaje de tiempo utilizado para el seguimiento de observaciones;
* Número de reportes emitidos por el área de AI;
* Monto pagado a terceros por servicios de auditorías de outsourcing;
* Ahorros generados por la intervención de AI;
* Inversión/horas por conceptos de capacitación y actualización del equipo de AI.
  1. Ejemplos de Medidores de desempeño cualitativos
* Uso de cuestionarios de satisfacción de los clientes internos y del Comité de Auditoría;
* Participación de AI en la administración de riesgos;
* Contribución de AI para disminuir el costo de la auditoría externa;
* Reportes de AI que generen valor a las áreas revisadas;
* Participación de AI en la implementación de controles internos, siempre privilegiando
* su independencia.
* Cobertura de las expectativas de la Alta Dirección;

Es importante mencionar que los indicadores clave de desempeño (cuantitativos y cualitativos) de la función de auditoría interna deberían ser socializados con el Comité de Auditoría o Comité Institucional de Control interno y revisados, al menos una vez al año.

*Fuente: Colegio de Contadores Públicos de México, Indicadores clave del desempeño de la función de AI, julio 2018.*

1. Evaluación interna: Monitoreo de indicadores (Desempeño integral)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***No.*** | ***NOMBRE DEL INDICADOR*** | ***TIPO DE INDICADOR*** | ***PARA QUE SIRVE EL INDICADOR*** | ***FORMULA*** |
| *1* | *% de cumplimiento del programa de auditorias* | *Eficacia* | *Para medir el cumplimiento del cronograma de auditorias* | *No. de actividades realizadas / no. de actividades programadas dentro del cronograma* |
| *2* | *Impacto de las recomendaciones realizadas* | *Efectividad* | *Permite medir la capacidad de los procesos auditados para autocontrolarse y generar mejora* | *recomendaciones acatadas / recomendaciones realizadas \* 100* |
| *3* | *% de cumplimiento de la autogestión y autocontrol* | *Efectividad* | *Permite medir el nivel de cumplimiento de los principios de autocontrol y autogestión* | *Promedio ponderado de encuesta de autogestión y autocontrol* |
| *4* | *% de quejas, reclamos y sugerencias resueltas* | *Eficacia* | *Para medir la satisfacción de los usuarios* | *No. de quejas, reclamos y sugerencias resueltas en termino / no. de quejas, reclamos y sugerencias interpuestas* |
| *5* | *No. auditorias extraordinarias* | *Efectividad* | *Para medir la gestión de la OCI en la realización de auditorías extraordinarias* | *No. de auditorías extraordinarias realizadas* |
| *6* | *Informes de gestión presentados, socializados y evaluados* | *Efectividad* | *Para medir el nivel de cumplimiento de la gestión* | *No. de informes de gestión presentados, socializados y evaluados* |
| *7* | *matriz de acuerdos y compromisos*  *éticos* | *Efectividad* | *Para medir el nivel de cumplimiento de la gestión ética* | *% matriz elaborada* |
| *8* | *% de avance de la gestión ética* | *Eficacia* | *¨Para medir la satisfacción de los usuarios* | *No. de actividades realizadas/no. actividades realizadas de la gestión ética* |
| *10* | *Disminución de quejas sobre los servidores públicos* | *Eficacia* | *Para medir la satisfacción de los usuarios* | *% disminución de quejas sobre servidores públicos* |

*Fuente: Universidad del Atlántico, Proceso de Control interno*