

ENCUESTAS PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS INTERESADOS CLAVES DE LA ACTIVIDAD DE AUDITORÍA INTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO

Las encuestas de satisfacción de la actividad de auditoría interna tienen como objetivo evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas de los interesados claves (stakeholders). Estas encuestas son parte de las evaluaciones internas continuas y periódicas del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO **CAIGG**
Ministerio Secretaría General de la Presidencia

TABLA DE CONTENIDOS

<u>MATERIAS</u>	<u>PÁGINA</u>
PRESENTACIÓN	2
I.- INTRODUCCIÓN	3
II.- OBJETIVO	4
III.- ASPECTOS RELEVANTES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION EN AUDITORÍA INTERNA	4
1.- TIPO DE CUESTIONARIOS A UTILIZAR EN LAS ENCUESTAS DE AUDITORÍA INTERNA	4
1.1. CUESTIONARIOS PARA ENCUESTAS AL TÉRMINO DE CADA TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA	4
1.2. CUESTIONARIOS PARA ENCUESTAS PERIÓDICAS	5
2. ESCALAS DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN	6
3. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO	6
4. CONFIDENCIALIDAD DE LAS RESPUESTAS	6
5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	7
IV.- CUESTIONARIOS TIPOS O ESTÁNDAR PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO.	8
1.- CUESTIONARIO PARA ENCUESTA AL TÉRMINO DE CADA TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA	8
2.- CUESTIONARIOS PARA REALIZAR ENCUESTAS EN FORMA PERIÓDICA	9
V.- BIBLIOGRAFÍA	15

PRESENTACIÓN

En cumplimiento con las instrucciones del Presidente de la República, Sebastián Piñera Echenique, sobre fortalecimiento de la Política de Auditoría Interna de Gobierno; el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, entidad asesora en materias de auditoría interna, control interno, probidad, gestión de riesgos y gobernanza del Supremo Gobierno, presenta a la Red de Auditoría Gubernamental, el *Documento Técnico N° 114: Encuestas para medir el nivel de satisfacción de los interesados claves de la actividad de auditoría interna en el sector público*.

Este documento releva el objetivo y la utilidad de formular encuestas de satisfacción a los clientes claves de la actividad de auditoría interna. Adicionalmente, se incluyen cuestionarios tipo que pueden utilizarse en el sector público para realizar las encuestas, ya sea para después de realizar el trabajo de auditoría o para formular las encuestas periódicas del PAMC.

Santiago, agosto 2021.



Eugenio Rebolledo Suazo
Auditor General de Gobierno

I.- INTRODUCCIÓN

El Consejo de Auditoría, en cumplimiento de la Política de Auditoría Interna General de Gobierno, implementada y propiciada por el Ejecutivo para el fortalecimiento y desarrollo de los organismos, sistemas y metodologías que permitan resguardar los recursos públicos y apoyar la gestión de la administración y los actos de Gobierno ha formulado el *Documento Técnico N° 112: Encuestas para medir el nivel de satisfacción de los interesados claves en la actividad de auditoría interna en el sector público*.

Las encuestas de satisfacción para la actividad de auditoría interna son herramientas muy útiles que se emplean frecuentemente tanto en las evaluaciones internas continuas, como en las evaluaciones internas periódicas del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).

Tienen como objetivo principal evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas de los interesados claves (stakeholders) de la actividad de auditoría interna en el sector público, es decir, el Jefe de Servicio, el comité directivo o equivalente, los responsables del área/proceso/proyecto donde se realiza el trabajo de auditoría y los auditores internos, entre otros.

Su utilización permite conocer cuál es la valoración que le otorgan los interesados claves a la actividad de auditoría interna y cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan respecto de un trabajo de auditoría específico o a nivel global.

Adicionalmente, los resultados de las encuestas contribuyen a que la actividad de auditoría interna, identifique cuáles son sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora respecto a su desempeño individual y colectivo. Lo anterior conlleva a formular medidas específicas en un plan de acción

para tratar las opiniones y percepciones negativas y definir estrategias para mejorar y optimar el grado de satisfacción de los interesados claves a futuro.

El documento comienza describiendo los aspectos relevantes de las encuestas de satisfacción en la actividad de auditoría interna.

A continuación se identifican los tipos de cuestionarios a utilizar en las encuestas de auditoría interna, específicamente se tratan los cuestionarios para realizar encuestas al término de cada trabajo de auditoría interna y los cuestionarios para realizar encuestas periódicas en el contexto de una autoevaluación periódica en el PAMC.

Posteriormente, se tratan las escalas de medición de los niveles de satisfacción, el contenido de los cuestionarios, la confidencialidad que requieren las respuestas y se identifican aspectos críticos para realizar el análisis de los resultados.

Finalmente, se presentan cuestionarios tipo o estándar para realizar encuestas de satisfacción para la auditoría interna en el sector público. Específicamente, se incluye un cuestionario para realizar la encuesta al término de cada trabajo de auditoría interna y dos cuestionarios para realizar encuestas en forma periódica a los interesados claves. Estos últimos han sido adaptados para el sector público desde el Manual de Evaluación de la Calidad de Auditoría Interna, emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA)¹.

¹Disponible en:
<https://na.theiia.org/Pages/IIAHome.aspx>

II.- OBJETIVO

Describir aspectos conceptuales sobre encuestas de satisfacción para la actividad de auditoría interna y presentar cuestionarios tipo o estándar para medir el nivel de satisfacción de los interesados claves de la actividad de auditoría interna en el sector público.

III.- ASPECTOS RELEVANTES DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION EN AUDITORÍA INTERNA

Las encuestas de satisfacción de clientes tienen como objetivo principal evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas de los interesados claves (stakeholders) de la actividad de auditoría interna en el sector público.

Su utilización dentro del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC), permite conocer cuál es la valoración que le otorgan los clientes claves a la actividad de auditoría interna y cuál es el nivel de satisfacción que manifiestan respecto de un trabajo de auditoría específico o a nivel global.

Adicionalmente, los resultados de las encuestas permiten a la actividad de auditoría interna, identificar cuáles son sus fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, respecto a su desempeño individual y colectivo.

1. TIPO DE CUESTIONARIOS A UTILIZAR EN LAS ENCUESTAS DE AUDITORÍA INTERNA

La formulación de los cuestionarios de satisfacción que se pueden utilizar para realizar encuestas en auditoría interna dependerá de varios factores, entre ellos; la cultura organizacional de la entidad, el tamaño de la entidad y de la auditoría interna, el tipo de trabajo de auditoría realizado, el sector económico y la cantidad de interesados claves de la auditoría interna.

Los cuestionarios utilizados para las encuestas en auditoría interna pueden ser enviados para su respuesta a los responsables de las áreas o procesos donde se realizó el trabajo de auditoría, inmediatamente después de terminar el trabajo. Adicionalmente, se pueden realizar encuestas a los interesados claves en forma periódica, normalmente con una periodicidad anual.

La información obtenida de las encuestas se usa como fuente de información para las evaluaciones internas continuas y periódicas del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).

El tipo de cuestionario que se utilizará tanto en la encuesta al término de cada trabajo, como el que se utilizará en la encuesta periódica, deberían ser diferentes, ya que pese a que se persiguen objetivos relacionados, se encuestará a interesados claves que pueden ser distintos y por lo tanto podrían tener expectativas específicas.

1.1. CUESTIONARIOS PARA ENCUESTAS AL TÉRMINO DE CADA TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

El principal objetivo de este tipo de encuesta, es conocer desde el punto de vista del cliente o interesado clave, cuál fue el desempeño del equipo auditor en el desarrollo de un trabajo específico.

En este caso, los destinatarios de los cuestionarios deberían ser los responsables y el personal (si corresponde) de las área/procesos/proyectos donde se realizó el trabajo de auditoría.

Generalmente este tipo de cuestionarios se envían a los encuestados al terminar el trabajo de auditoría. Sin perjuicio de lo anterior, también puede realizarse una encuesta durante la revisión del trabajo o se puede realizar una para varios trabajos de auditoría, siempre y cuando se trate de

ámbitos y/o responsables de área/procesos/proyectos que han sido auditados en varias ocasiones o en un intervalo de tiempo reciente.

Las encuestas para medir el nivel de satisfacción al término de cada trabajo de auditoría, son una de las herramientas usadas en de las evaluaciones internas continuas del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC)².

1.2. CUESTIONARIOS PARA ENCUESTAS PERIÓDICAS

El principal objetivo de este tipo de cuestionario es lograr que los encuestados evalúen la competencia y gestión o dirección de la actividad de auditoría interna en determinadas habilidades, competencias o conocimientos.

De acuerdo con el Manual de Evaluación de Calidad para la Actividad de Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA)³, la información incluida en los cuestionarios de las encuestas para interesados claves (stakeholders) se organiza dentro de los cuatro segmentos o dimensiones de calidad de la auditoría interna, esto es Gobierno, Dirección, Personal y Proceso de Auditoría Interna.

En este caso, las encuestas estarán más relacionadas con la percepción que tienen los diferentes interesados claves de la dirección de auditoría interna respecto del cumplimiento de su misión, la definición de la actividad de auditoría, y las expectativas que tienen en relación con la misma.

En general, en el sector público se deberían enviar los cuestionarios para realizar las encuestas al menos a los

siguientes interesados claves de la auditoría interna:

Jefe de Servicio. Las preguntas deberían estar orientadas para permitir conocer aspectos relacionados con la contribución de la dirección de auditoría interna al cumplimiento de las responsabilidades del Jefe de Servicio.

Comité Directivo o equivalente. Se deberían incluir en las encuestas a los ejecutivos de mayor responsabilidad que han sido destinatarios de informes de auditoría interna en el último año. En general, las preguntas para este tipo de interesado clave pueden estar enfocadas a aspectos más generales relacionados con la contribución de la dirección de auditoría interna al logro de los objetivos de la entidad.

Responsables de las unidades auditadas. Las preguntas del cuestionario en este tipo de encuesta, deberían estar enfocadas hacia aspectos relacionados con las expectativas que tienen de los trabajos de auditoría interna y con los objetivos y el valor agregado que aportan las recomendaciones y las oportunidades de mejora planteadas en los informes. En el caso que también se están realizando encuestas al terminar los trabajos de auditoría, los cuestionarios se deberían diseñar de forma que las preguntas no resulten reiterativas, coordinando los contenidos de ambos cuestionarios.

Auditores internos. Las preguntas de los cuestionarios en este caso deberían orientarse a conocer aspectos importantes relacionados con su propio trabajo de auditoría interna.

Las encuestas para medir el nivel de satisfacción en forma periódica, son una de las herramientas usadas en de las evaluaciones periódicas del Programa de

² Ver ejemplo en punto 1. Cuestionario tipo para encuesta al término de cada trabajo de auditoría interna.

³ Disponible en:

<https://na.theiia.org/Pages/IIAHome.aspx>

Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PAMC).⁴

2. ESCALAS DE MEDICIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN

Existen varias formas de medir el nivel de conformidad o satisfacción de los interesados claves de la actividad de auditoría interna, una es ellas es utilizar escalas de medición.

Las Escalas de Likert, son el sistema de medición más utilizado para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Estas escalas pueden considerar niveles de medición desde “Insatisfactorio” a “Excelente”, de “Totalmente en Desacuerdo” a “Totalmente de Acuerdo”, entre otras posibilidades.

También es posible utilizar escalas de medición de tipo numérico o una combinación de escalas cualitativas y cuantitativas.

3. CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Cada actividad de auditoría interna deberá definir el objetivo que persigue con los cuestionarios que utilizará para hacer las encuestas, debiendo formular las preguntas en función de sus expectativas e intereses, idealmente alternando preguntas cualitativas y cuantitativas. Las principales preguntas a incluir pueden relacionarse con:

- Valor agregado, utilidad y oportunidad de la información entregada a los clientes en el trabajo de auditoría interna.
- Valoración de la planificación y de los objetivos de auditoría cubiertos en el trabajo.
- Mejora o grado de impacto en el entorno de control del

área/proceso/proyecto o entidad después del trabajo de auditoría interna.

- Cumplimiento de cronogramas y plazos planificados por la auditoría interna.
- Objetividad e independencia de los auditores internos.
- Exactitud, oportunidad y claridad del informe final y sus conclusiones.
- Claridad, utilidad y oportunidad de las recomendaciones y conclusiones del informe.
- Nivel de conocimientos de los auditores internos (procesos del negocio, objetivos, riesgos, controles) para poder realizar su trabajo de auditoría interna.

En los cuestionarios para realizar las encuestas siempre debería incluirse un espacio para “comentarios del interesado clave”, ya que aportan una visión más cualitativa que las preguntas específicas. En este espacio, los encuestados pueden opinar, tratar aspectos no cubiertos por las preguntas, exponer una visión general del trabajo de auditoría interna e incluso, realizar propuestas de mejora para la actividad de auditoría interna.

4. CONFIDENCIALIDAD DE LAS RESPUESTAS

Un aspecto crítico al realizar una encuesta en auditoría interna es garantizar la confidencialidad de las respuestas de los encuestados. Esto tiene como finalidad que las personas que responden los cuestionarios se expresen libremente y no existan sesgos ni falta de objetividad en las respuestas.

Existen varias alternativas para garantizar la confidencialidad en materia de encuestas. Una de ellas es que un departamento distinto al de auditoría interna o una persona específica de la entidad (independiente a la auditoría interna), debería ser la encargada de recibir y revisar las respuestas a las preguntas de

⁴ Ver ejemplo en punto 2.- Cuestionarios para realizar encuestas en forma periódica.

los cuestionarios. Posteriormente, debería enviar los resultados de la encuesta a la auditoría interna, sin asociar las respuestas a un encuestado en particular.

5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Esta fase de la realización de las encuestas es crítica, ya que el análisis de las respuestas de los interesados claves, revelará las fortalezas, debilidades y las oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna. Lo anterior generará una serie de compromisos para remediar las opiniones y percepciones negativas. Estos deberán ser establecidos en un plan de acción, que posteriormente deberá ser sometido a seguimiento en el desarrollo del PAMC.

Especialmente al hacer un análisis de las respuestas de los encuestados, se deben considerar los siguientes elementos:

- La adecuación de los destinatarios de la encuesta. Deben ser interesados claves de la actividad de auditoría interna, que hayan tenido relación con ella en un periodo próximo al considerado para realizar la encuesta.
- La tasa o índice de respuesta obtenida y los resultados promedio por cada pregunta.
- Se debe comprobar que la muestra considerada para la encuesta es significativa y que la valoración promedio de las respuestas es buena.

Los resultados de las encuestas deberían presentarse al Jefe de Servicio y al comité directivo, si corresponde. También debería presentarse a dichas autoridades un plan de acción para tratar y mejorar las opiniones negativas y definir estrategias para optimar el grado de satisfacción de los interesados claves a futuro.

Adicionalmente, los resultados de las encuestas también podrían formar parte de las metas e indicadores de desempeño de la actividad de auditoría interna.

IV.- CUESTIONARIOS TIPOS O ESTÁNDAR PARA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA EN EL SECTOR PÚBLICO.

1. CUESTIONARIO PARA ENCUESTA AL TÉRMINO DE CADA TRABAJO DE AUDITORÍA INTERNA

Evalúe aspectos relevantes de la actividad de auditoría interna relacionados con el trabajo XX, realizado en el ÁREA/PROCESO/PROYECTO XX en fecha XX. Para ello, marque una sola respuesta para cada pregunta que se presenta a continuación, utilizando la siguiente escala: ☐ (NS) No lo sé ☐ (1) Totalmente en desacuerdo ☐ (2) En desacuerdo ☐ (3) De acuerdo ☐ (4) Totalmente de acuerdo.

- Los auditores internos fueron objetivos al efectuar el trabajo.
- Los auditores internos tenían los conocimientos adecuados del área o proceso auditado.
- El trabajo duró el tiempo programado que se le informó en la reunión de inicio.
- El informe de auditoría fue oportuno.
- El informe de auditoría fue preciso y claro.
- Los resultados del informe sirven para mejorar los procesos auditados.
- Se organizó el equipo de auditoría para llevar a cabo el trabajo.
- Existió comunicación adecuada durante el trabajo por parte de los auditores internos.
- Los aspectos positivos fueron reconocidos en el informe.
- La auditoría interna agregó valor a su área a través del trabajo realizado.

COMENTARIOS ADICIONALES:

2. CUESTIONARIOS PARA REALIZAR ENCUESTAS EN FORMA PERIÓDICA

El Manual de Evaluación de Calidad para la Actividad de Auditoría Interna emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA)⁵, señala que los Jefes de Auditoría pueden utilizar las encuestas contenidas en dicho manual como parte de una autoevaluación interna periódica en el PAMC.

Los cuestionarios que se presentan a continuación han sido adaptados del referido manual.

2.1. CUESTIONARIO PARA JEFE DE SERVICIO - EQUIPO DIRECTIVO - RESPONSABLES DE LAS ÁREAS

Solicite responder a los encuestados marcando una sola opción para cada pregunta que se presenta a continuación, utilizando la siguiente escala de Likert: ☐ (NS) No lo sé ☐ (1) Totalmente en desacuerdo ☐ (2) En desacuerdo ☐ (3) De acuerdo ☐ (4) Totalmente de acuerdo.

GOBIERNO DE AUDITORÍA INTERNA

- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, respeta el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulga información sin contar con la autorización apropiada, excepto si existe una obligación legal o profesional para hacerlo.
- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, muestra el nivel más alto de objetividad profesional en el desempeño de su trabajo, evaluando de forma equilibrada todas las circunstancias relevantes, y sin dejarse influenciar indebidamente por intereses propios o ajenos a la hora de proporcionar opiniones.
- La auditoría interna de nuestra entidad, se percibe como una actividad que añade valor y ayuda a la organización a lograr sus objetivos.
- La integridad de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad aporta confianza. Esta es la base sobre la que se fundamenta su papel como asesor de confianza de la organización.
- El lugar que la auditoría interna de nuestra entidad tiene en el organigrama de la organización, asegura su independencia y su capacidad para cumplir sus responsabilidades.
- El personal de la actividad de auditoría interna, durante el desempeño de sus trabajos, tiene acceso libre y sin restricciones a registros, información, ubicaciones y empleados.

PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA

- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, se comunica eficazmente (oralmente, por escrito y a la hora de hacer presentaciones).

⁵Disponible en: <https://na.theiia.org/Pages/IIAHome.aspx>

- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, está al día de los cambios en el propio negocio, en el sector público y en los temas normativos relevantes.
- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, tiene un conocimiento adecuado de los procesos de negocio, incluyendo los factores críticos de éxito.
- El personal de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, tiene habilidades para identificar y resolver problemas eficaces.
- Los directores de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad, tienen habilidades para resolver y negociar conflictos eficaces.
- La actividad de auditoría interna de nuestra entidad, se percibe como una fuente real de talento que puede ser transferido, con éxito, a otras áreas de la organización.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

- El Jefe de Auditoría Interna se comunica eficazmente (oralmente, por escrito y a la hora de hacer presentaciones).
- El Jefe de Auditoría Interna está al día de los cambios en el propio negocio, en el sector público y en los temas normativos relevantes.
- El Jefe de Auditoría Interna elabora planes de auditoría anuales para evaluar áreas o aspectos relevantes para la organización y que están alineados con los objetivos de la misma.
- El Jefe de Auditoría Interna comunica suficientemente sus planes de auditoría a las direcciones de las áreas que va a revisar. Ello incluye la descripción de los objetivos de la auditoría y el alcance de la revisión.
- El Jefe de Auditoría Interna promueve la ética y valores apropiados dentro de la organización.
- El Jefe de Auditoría Interna evalúa adecuadamente la eficacia de los procesos de gestión de riesgo utilizados por la dirección para lograr sus objetivos.
- El Jefe de Auditoría Interna evalúa de forma competente el adecuado diseño y la eficacia del sistema de control interno de la organización.

PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA

- La actividad de auditoría interna de nuestra entidad, se muestra competente en gestión de proyectos y capacidad organizativa, lo que le permite finalizar puntualmente sus trabajos de auditoría.
- En el desempeño de sus trabajos, la actividad de auditoría interna de nuestra entidad demuestra que tiene un conocimiento suficiente de los principales riesgos y controles de TI.
- La actividad de auditoría interna de nuestra entidad, demuestra que tiene conocimientos en temas de fraude, suficientes para identificar alertas de fraude al planificar sus trabajos de auditoría.
- Los informes de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad son precisos, objetivos, claros, concisos, constructivos, completos y oportunos en el tiempo.

COMENTARIOS

- ¿Cuáles describiría como áreas de fortalezas de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad? ¿Qué cosas hacen bien, qué le gustaría que sigan haciendo o que amplíen? (Incluya áreas nuevas o ya existentes donde piense que sería bueno contar con servicios adicionales de auditoría.)
- ¿Qué áreas describiría como una oportunidad de mejora de la actividad de auditoría interna de nuestra entidad? ¿Qué cosas le gustaría que dejen de hacer? (Incluya sus sugerencias sobre cómo se podrían mejorar los servicios de auditoría.)
- Específicamente, ¿cómo podría la actividad de auditoría interna de nuestra entidad añadir un mayor valor a su organización?

COMENTARIOS ADICIONALES:

2.2. CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA

Solicite responder a los encuestados marcando una sola opción para cada pregunta que se presenta a continuación, utilizando la siguiente escala de Likert: ☐ (NS) No lo sé ☐ (1) Totalmente en desacuerdo ☐ (2) En desacuerdo ☐ (3) De acuerdo ☐ (4) Totalmente de acuerdo.

GOBIERNO DE AUDITORÍA INTERNA

- Nuestra actividad de auditoría interna se percibe como una actividad que añade valor y ayuda a nuestra organización a lograr sus objetivos.
- Durante el desarrollo de sus trabajos de auditoría, nuestro personal de auditoría interna tiene acceso libre y sin restricciones a registros, información, ubicaciones y empleados.
- Mi Jefe de Auditoría Interna promueve eficazmente el valor de nuestra actividad de auditoría interna dentro de la organización.
- El personal de auditoría interna conoce completamente y cumple totalmente, tanto los Principios como las Reglas de Conducta que integran el Código de Ética aprobado por el Instituto de Auditores Internos (IIA).
- El personal de auditoría interna conoce completamente y cumple totalmente las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna del IIA relacionadas con la objetividad, el cuidado profesional y el Código de Ética.
- Nuestra actividad de auditoría interna tiene una política sobre conflictos de interés para comunicar cualquier asunto aparente o real que pueda tener influencia sobre la independencia y la objetividad de los auditores.

PERSONAL DE AUDITORÍA INTERNA

- El Jefe de Auditoría Interna nos facilita la forma de estar siempre al día de los cambios en el negocio, en el sector público y en las cuestiones normativas relevantes.
- Los trabajos de auditoría interna que nos asignan dan al personal de auditoría la oportunidad de desarrollar el conocimiento adecuado de los principales procesos de negocio, incluyendo los factores críticos de éxito.
- Tengo un conocimiento suficiente de los principales riesgos y controles de TI para realizar mis trabajos de auditoría.
- Tengo un conocimiento sobre fraude suficiente para identificar alertas de posibles fraudes al planificar mis trabajos de auditoría.
- El Jefe de Auditoría Interna me facilita en gran medida oportunidades para desarrollar las habilidades y el conocimiento necesario para realizar todos mis trabajos de auditoría.
- El Jefe de Auditoría Interna me facilita en gran medida oportunidades para desarrollar habilidades y conocimientos, y para adquirir la experiencia necesaria para desarrollarme profesionalmente y avanzar en mi carrera profesional.
- Tengo muchas oportunidades para mejorar mis conocimientos, habilidades y competencias con sesiones de formación internas y/o externas.
- Mi desempeño se evalúa de forma regular y con la frecuencia suficiente, se utilizan para ello criterios adecuados y las evaluaciones son relevantes y útiles.

- El Jefe de Auditoría Interna anima y apoya al personal de auditoría interna para que demuestre su competencia mediante la obtención de certificaciones profesionales adecuadas, como las que ofrece el IIA u otras instituciones relacionadas con la auditoría interna.
- La actividad de auditoría interna es percibida por el personal del resto de la organización como una valiosa área de desarrollo.

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

- El Jefe de Auditoría Interna ha establecido políticas y procedimientos que guían claramente el trabajo de nuestra actividad de auditoría interna.
- Nuestra actividad de auditoría interna fomenta activamente la colaboración entre el Jefe y el personal de auditoría interna para realizar los trabajos de forma eficaz y oportuna.
- La actividad de auditoría interna evalúa de forma competente la adecuación y la eficacia del sistema de control interno de nuestra organización.
- Nuestra actividad de auditoría interna evalúa adecuadamente la eficacia de los procesos de gestión de riesgo que utiliza la Dirección para lograr los objetivos de la organización.
- Nuestra actividad de auditoría interna promueve eficazmente la ética y los valores apropiados en toda la organización.
- Nuestra actividad de auditoría interna evalúa adecuadamente la eficacia de los procesos de gobierno, incluyendo programas y actividades relacionados con la ética.

PROCESOS DE AUDITORÍA INTERNA

- Nuestra actividad de auditoría interna desarrolla y documenta un plan para cada trabajo basándose en una evaluación preliminar de los riesgos relevantes del área que se propone evaluar (incluyendo la probabilidad de fraude). Los objetivos del trabajo de auditoría también reflejan el resultado de esta evaluación de riesgo.
- Nuestra actividad de auditoría interna utiliza técnicas de auditoría asistidas por computador, incluyendo la minería de datos, para facilitar la recopilación y análisis de información durante la ejecución de nuestros trabajos.
- Recibo un feedback apropiado, en el momento oportuno y constructivo sobre mi desempeño en los trabajos de auditoría. Ello me permite seguir desarrollando mis conocimientos, habilidades y competencias.
- El jefe y personal de la actividad de auditoría interna se muestran competentes en gestión de proyectos y habilidades organizativas, de forma que puedan asegurar que se finalizan puntualmente los trabajos de auditoría.
- El jefe y personal de la actividad de auditoría demuestran que tienen habilidades para resolver conflictos y negociar eficazmente.

COMENTARIOS

- ¿Qué mejoras, en su caso, le gustaría que se implementasen en su actividad de auditoría interna para potenciar la evaluación actual de desempeño y el proceso de obtención de feedback?
- ¿Qué mejoras, en su caso, le gustaría que se implementasen para potenciar el actual debate que tiene con su Jefe sobre sus oportunidades de desarrollo profesional?
- ¿Cuáles son las tres cosas que más le gustan de su trabajo?
- ¿Qué tres cosas cambiaría para mejorar el desempeño general de la actividad de auditoría interna?

COMENTARIOS ADICIONALES:

V.- BIBLIOGRAFÍA

- Documentos Técnicos que entregan directrices sobre el Proceso de Auditoría Interna, en su última versión. Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG). Disponibles en: <http://www.auditoriainternadegobierno.cl/>
- Normas Generales de Auditoría Interna y de Gestión, emitidas por el Colegio de Contadores de Chile (Contach). En particular Norma N° 3, Glosario de Términos y Conceptos de Auditoría Interna y de Gestión.
- Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna (International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing. The Institute of Internal Auditors (Theiia).
- Manual de Evaluación de Calidad para la Actividad de Auditoría Interna, emitido por el Instituto de Auditores Internos (IIA). Disponible en: <https://na.theiia.org/Pages/IIAHome.aspx>.

CONSEJO DE AUDITORIA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO **CAIGG**

Ministerio Secretaría General de la Presidencia

ÁREA DE ESTUDIOS