



Ministerio
Secretaría
General de la
Presidencia

Gobierno de Chile



ASPECTOS CLAVES

PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE LA CALIDAD (PAMC) PARA LA AUDITORIA INTERNA DEL SECTOR PÚBLICO



Ministerio Secretaría General de la Presidencia



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

9 enero 2025

AGENDA

- ASPECTOS NORMATIVOS SOBRE EL PAMC EN EL SECTOR PÚBLICO
- ENFOQUE DE TRABAJO PAMC 2025
- BREVE DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA
- EXPERIENCIA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA DE CALIDAD DEPARTAMENTO AUDITORIA INTERNA TGR





ASPECTOS NORMATIVOS SOBRE EL PAMC EN EL SECTOR PÚBLICO

CAIGG

CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

RESOLUCIÓN EXENTA 1962/2022 CGR

APRUEBA NORMAS SOBRE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

CAPÍTULO III

El Artículo 8 establece que la alta dirección es la principal **responsable** del diseño, implementación y supervisión del sistema de control interno en una entidad. Debe **establecer** una función de auditoría interna como parte esencial del control, definiendo objetivos claros y colaborando con los auditores para identificar riesgos y diseñar controles de mitigación. Las actividades clave que debe realizar la alta dirección **incluyen**:

1. Fomentar un ambiente ético mediante un código de ética.
2. Definir y comunicar áreas de autoridad y responsabilidad.
3. Asegurar que el personal tenga las competencias adecuadas.
4. **Implementar un sistema de control de calidad.**
5. Garantizar la competencia profesional del personal de auditoría interna.
6. **Establecer un sistema de aseguramiento de la calidad de los procesos organizacionales.**

El Artículo 10 resalta que la auditoría interna es **crucial** en el control interno, aunque no aplica procedimientos específicos. Debe ser independiente y consultiva, reportando a la alta dirección para asegurar opiniones imparciales. Para cumplir sus objetivos, necesita personal capacitado y recursos adecuados, y su labor incluye asesorar a la gerencia, establecer planes de auditoría, realizar auditorías operativas, evaluar sistemas de tecnología, recomendar mejoras y coordinar con auditores externos.



<https://www.contraloria.cl/>



PASADO Y PRESENTE

ESTABLECE NUEVA REGULACIÓN DEL CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA GENERAL DE GOBIERNO (DS 17/2023) Y DEJA SIN EFECTO DECRETO QUE INDICA (DS12/1997)

Artículo 2:

Letra b): Proponer al Presidente de la República lineamientos técnicos, acciones e instrumentos que tiendan a **fortalecer** la auditoría interna, la gobernanza, el control interno y la gestión de riesgos de los órganos que conforman la Administración del Estado.....

Letra e): Proponer al Presidente de la República la formulación, adopción o adaptación de modelos de competencia, perfiles profesionales y **modelos de calidad en materia de auditoría interna gubernamental**, aplicables a los órganos de la Administración del Estado

<https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/>



PASADO Y PRESENTE

DOMINIO III: GOBIERNO DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Principio 8 Supervisión del Jefe de Servicio

El Jefe de Servicio **supervisa** la Función de Auditoría Interna para **asegurar su eficacia**

- Norma 8.3 Calidad
- Norma 8.4 Evaluación Externa de Calidad

DOMINIO IV: GESTIÓN DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

Principio 12 Mejorar la Calidad

El Jefe de Auditoría es **responsable** de la **conformidad** con las Normas Globales de Auditoría Interna y de la **mejora continua del desempeño** de la Función de Auditoría Interna

- Norma 12.1 Evaluación Interna de Calidad
- Norma 12.2 Medición del desempeño
- Norma 12.3 Supervisión y mejora del desempeño en los trabajos



The Institute of
Internal Auditors

<https://www.theiia.org/>



PRESENTE Y FUTURO

PROYECTO DE LEY SERVICIO DE AUDITORÍA INTERNA DE GOBIERNO (SAIG)

PROYECTO DE LEY, QUE CREA EL SERVICIO DE AUDITORÍA INTERNA DE GOBIERNO (BOLETÍN N°16.316-05)

ARTÍCULO 7

Funciones y Atribuciones

Letra b): Proponer al Presidente de la República, a ministros o ministras, a subsecretarios o subsecretarias y a las autoridades superiores, **normas, modelos, acciones e instrumentos** que tiendan a **fortalecer** la auditoría interna, la gobernanza, el control interno y la gestión de riesgos de los órganos

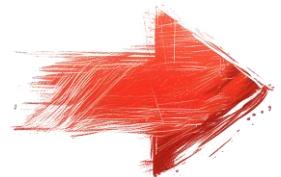
Letra g): Formular, adoptar o adaptar **normas técnicas** para las actividades de auditoría interna que realicen los órganos....

Letra i): Formular **modelos y lineamientos técnicos** sobre la base de las **normas técnicas** señaladas en el literal g).

Letra j): Formular, adoptar o adaptar modelos de competencia, perfiles profesionales y **programas de aseguramiento y mejora de la calidad**, entre otros, en materia de auditoría interna para los órganos



<https://www.auditoriainternadegobierno.gob.cl/>



FUTURO PRÓXIMO

CONCLUSIÓN SOBRE LOS ASPECTOS NORMATIVOS

Se concluye que ha existido, existe y existirá una **obligatoriedad progresiva y explícita** de implementar mecanismos de aseguramiento y mejora continua de la **calidad de la función de auditoría interna** en el sector público, sustentada en la normativa nacional emanada del Poder Ejecutivo y de la Contraloría General de la República (CGR), así como en las Normas Globales de Auditoría Interna, adaptadas al contexto nacional.

El **estándar aplicable** para implementar mecanismos de calidad y mejora continua es el **Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (PMAC)**, conforme a la adopción y/o adaptación de las NOGAI, efectuada por el **Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno (CAIGG)** o el órgano que eventualmente lo sustituya.





CAIGG

CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

ENFOQUE DE
TRABAJO PAMC
2025

ENFOQUE DE TRABAJO PAMC 2025

1. Se creará un Manual de Auditoría Interna para el Sector Público basado en la experiencia PAMC anterior (Normas 2017) y en los cambios dispuestos en las NOGAI 2024 (brechas entre las Normas):

- Se realizarán capacitaciones específicas sobre el PAMC de acuerdo con la estructura de las NOGAI
- Se formularán políticas, procedimientos y procesos (CAIGG) actualizados por Dominio de las NOGAI (II al V). Se implementarán estas herramientas en las UAI y se generará evidencia documental, cuando corresponda:

Periodo 1: Dominio II: enero - marzo 2025

Periodo 2: Dominio III: abril - junio 2025

Periodo 3: Dominio IV: julio - septiembre 2025

Periodo 4: Dominio V: octubre - diciembre 2025

2. Se realizarán reuniones periódicas con las UAI para compartir experiencias y mejores prácticas

3. Se realizarán reuniones y sesiones de trabajo específicas, con las UAI que así lo requieran

4. Se deberán entregar reportes de avances en cada periodo por parte de las UAI

5. Se implementará un sistema de información online para el PAMC para uso de las UAI y una GPT personalizada (AI)

6. Se desarrollarán análisis de brechas con las UAI que desean recertificarse durante el 2026 o 2027



A woman with long dark hair, wearing a black and white patterned sweater and jeans, stands on the left side of the frame, looking up at a massive, sprawling stack of books that seems to be falling from the sky. The books are of various sizes and colors, creating a sense of overwhelming abundance. Some pages are visible, suggesting they are open or have fallen. The background is a warm, golden-yellow color.

CAIGG

CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO



Ministerio Secretaría General de la Presidencia

MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Manual de Evaluaciones de Calidad del IIA (diciembre 2024)

El manual incorpora los requisitos de las Normas Globales de Auditoría Interna de 2024, que serán efectivas para las evaluaciones de calidad a partir del 9 de enero de 2025. Esta edición incluye:

Materia	Descripción
Modelo de Conclusión Calidad FAI	Basado en conformidad con las normas y logro de los Principios de los Dominios.
Tipos de Evaluaciones	Interna, externa, autoevaluación con validación independiente, evaluación de brechas y de madurez.
Planificación de la evaluación de calidad	Selección de equipo, solicitud de datos y comunicación con partes interesadas.
Enfoque de evaluación por Dominio	Guías y enfoques para evaluación del logro del Propósito (Dominio I) y el Logro y conformidad en los componentes de los Dominios II al V.
Plantillas para evaluación	Herramientas y documentos de apoyo por dominio para evaluar en base al modelo propuesto.
Madurez de la FAI	Guía para aplicar modelos de madurez de la función de auditoría interna.
Reporte de los resultados de la evaluación del PAMC	Herramientas para implementar, medir y reportar el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad.

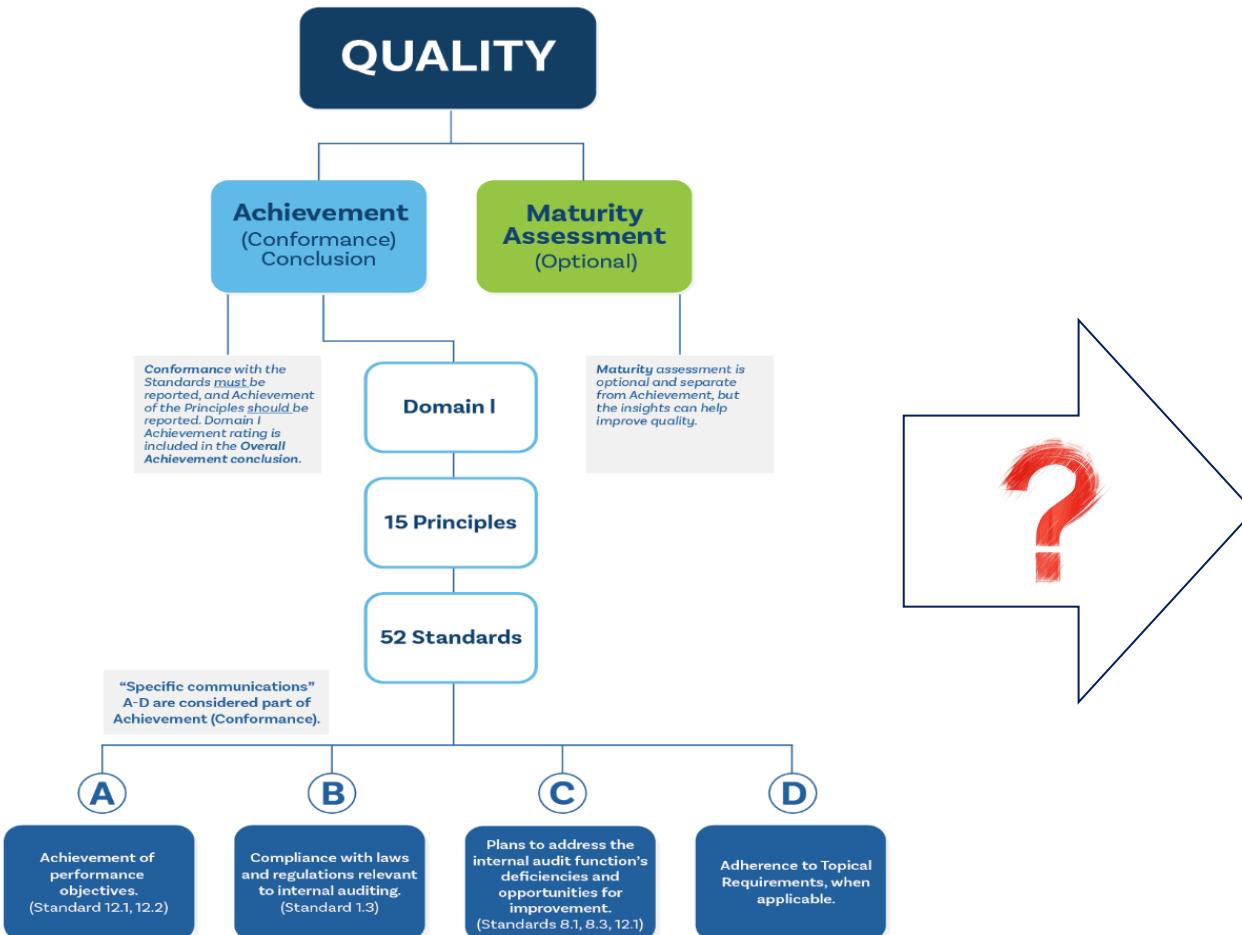


Fuente: <https://www.theiia.org/en/resources/bookstore/>

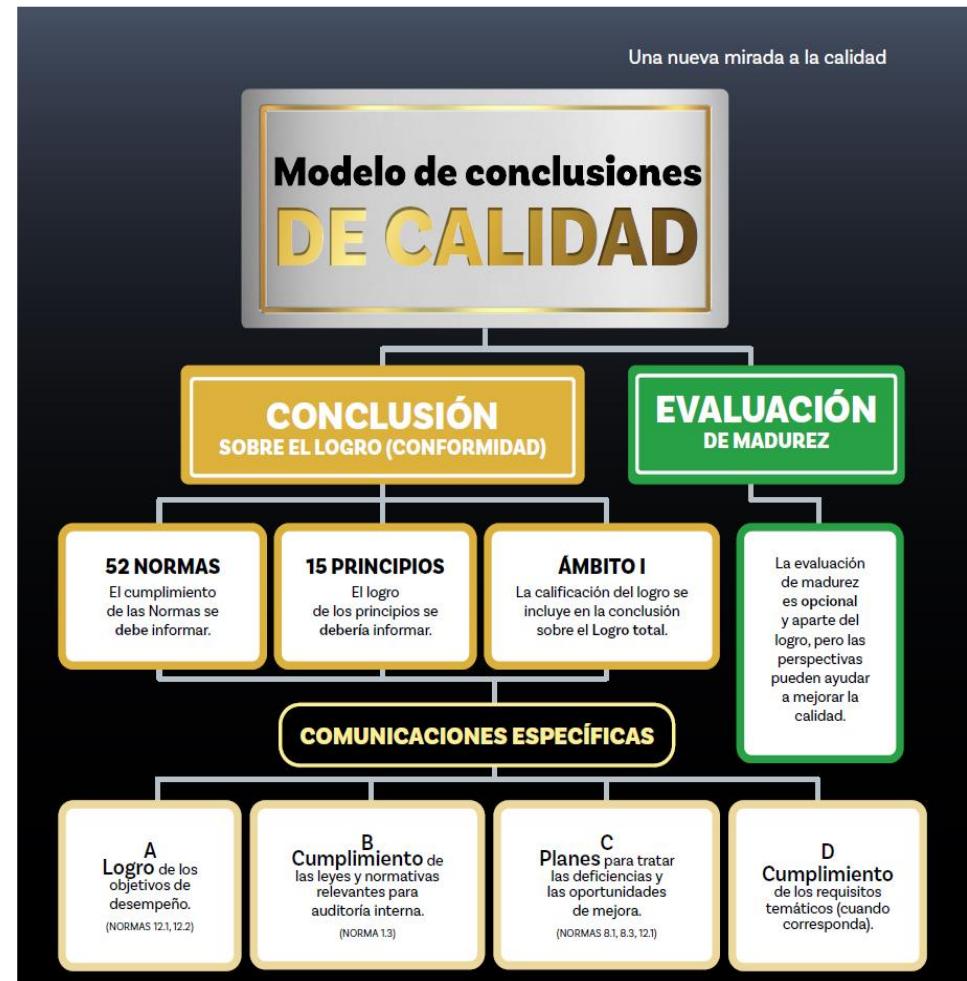
La “Evaluación entre Pares” se incluye como una opción de Evaluación Externa de Calidad para la auditoría interna en el sector público

MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Figure 3. Quality Conclusion Model



Fuente: Manual de Evaluaciones de Calidad del IIA (diciembre 2024)



Fuente: Revista Internal Auditor del IIA (diciembre 2024)

MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Esquema para factores asociados a la “Conclusión del Logro General (CLG)” = “Conformidad con las Normas” (No es una fórmula matemática):

$$\text{CLG} = L + C + R + M + \text{Madurez (opcional)} \quad \left\{ \begin{array}{l} \text{a nivel de normas, principios, y Dominio I} \end{array} \right.$$

Donde:

- **CLG = Conclusión del Logro General.** Mide si la FAI cumple con el propósito de la auditoría interna (Dominio I), logra todos los principios y genera valor en la organización. (escala de 4 niveles - Manual).
- **L = Logro Objetivos Desempeño (Achievement of performance objectives):** mide el logro de los objetivos de desempeño de la FAI (escala de 4 niveles - Manual).
- **C = Conformidad (Conformance):** mide el cumplimiento de los requerimientos de las Normas por la FAI (escala de 4 niveles - Manual).
- **R = Cumplimiento (Compliance):** mide la adherencia de la FAI a regulaciones y políticas internas y externas (binario: 1 o 0 - propuesta).
- **M = Mejora Continua (Continuous improvement):** mide si la FAI impulsa cambios y mejoras a través de sus procesos. (escala de 3 niveles - propuesta).



MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Nueva Escala de Conclusiones Conformidad y Logro

El manual adopta un sistema de calificación de cuatro niveles (Calidad General - Logro – Conformidad) con dos calificaciones de "aprobado" y dos de "no aprobado":

- **Full Conforms - Fully Achieves: Conformidad/logro total o completamente**

Se cumplieron todos los requisitos y el objetivo de la norma o del principio.



- **Generally Conforms - Generally Achieves: Conformidad/logro general o generalmente**

No se cumplieron todos los requisitos, pero se cumplió el objetivo de la norma o del principio.



- **Partially Conforms - Partially Achieves: Conformidad/logro/ parcial o parcialmente**

No se cumplieron todos los requisitos; tampoco se cumplió el objetivo de la norma o del principio. Sin embargo, el alcance de las medidas correctivas necesarias es relativamente menor.



- **Does Not Conform - Does Not Achieve: Falta de conformidad/logro o sin (no)**

No se cumplieron todos los requisitos, no se cumplió el objetivo de la norma o del principio, y el alcance de la medida correctiva necesaria es relativamente mayor.



MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Nueva Escala de Madurez

El manual adopta un sistema de calificación de cinco niveles de madurez, para identificar en qué nivel está funcionando actualmente auditoría interna y a qué nivel aspira llegar.

Las evaluaciones de la madurez pueden ayudar al DEA a "identificar oportunidades de mejora continua, que permitirán a la auditoría interna aportar valor a la organización y cumplir con las expectativas de las partes interesadas".

- Optimizing
- Managed
- Integrated
- Infrastructure
- Initial

Calificación de Madurez	Definición
Optimizado	Los procesos están óptimamente optimizados y medibles, con un enfoque en impulsar la innovación, agregar valor estratégico y contribuir al éxito organizacional. Los auditores internos son proactivos en la identificación de riesgos emergentes y en la provisión de perspectivas futuras. La función de auditoría interna es vista como un asesor de confianza y un socio para lograr los objetivos organizacionales.
Gestionado	El director ejecutivo de auditoría utiliza indicadores clave de rendimiento y datos medibles para gestionar el desempeño de la función de auditoría interna. Los auditores internos utilizan análisis de datos y tecnología para mejorar la eficiencia y la efectividad de la auditoría interna. A través de iniciativas de mejora continua, los procesos se optimizan para ofrecer un mayor valor.
Integrado	Las funciones de auditoría interna están bien gestionadas y siguen procesos estandarizados, centrándose en la planificación y desempeño de la auditoría interna basada en riesgos. Los procesos de aseguramiento de calidad están establecidos para monitorear y mejorar la eficiencia y efectividad de la auditoría interna.
Infraestructura	Las funciones de auditoría interna cuentan con un estatuto de auditoría interna y metodologías establecidas para asegurar las prácticas y procesos básicos para llevar a cabo auditorías de manera repetitiva. Sin embargo, la función puede lograr solo una conformidad parcial con las normas, presentando inconsistencias en la aplicación de las metodologías.
Inicial	Las metodologías de auditoría interna no están formalmente definidas ni aplicadas de manera consistente. Las actividades de auditoría interna son reactivas y aportan poco valor a la organización, así como a su gobernanza, gestión de riesgos y procesos de control.



Fuente: Manual de Evaluaciones de Calidad del IIA (diciembre 2024)

MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

22 Plantillas Excel - Manual de Evaluaciones de Calidad del IIA (diciembre 2024)

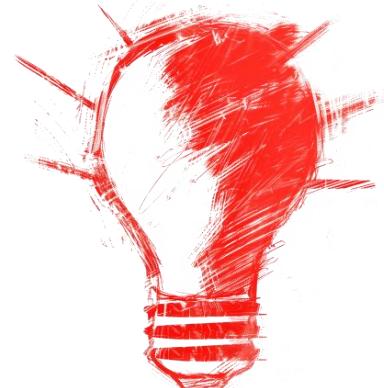


The screenshot shows three Microsoft Excel windows demonstrating the use of templates for quality assessments:

- Top Window:** A template titled "Manual - Chief Audit Executive's Overview". It includes sections for "Standard", "Question/Prompt", and "Response". Examples include "Honesty and Professional Courage" and "Organization's Ethical Expectations".
- Middle Window:** A template for "Interview Questions for Fieldwork". It lists "Principle", "Tab", "Standard", "Related Program Step", "Example Question", "Quotient n°", "Assessor's Actual Question", "Other Assurance Provider Respondent", and "Other Assurance Provider Response".
- Bottom Window:** A summary template titled "E2: Summary of Quality Conclusions". It tracks "Type of Element", "Fieldwork Template", "Element of the Standards", "Conclusion", "Successful Internal Audit Practices", "Achievement / Conformance Gaps", "Enhancement Opportunities", and "Maturity Assessment Results".

Fuente: <https://www.theiia.org/en/resources/bookstore/>

Fuente: Manual de Evaluaciones de Calidad del IIA (diciembre 2024)



MANUAL DE EVALUACIONES DE CALIDAD DEL IIA

Pruebas sugeridas (paso del programa) para evaluar conformidad de las Normas y logro de los Principios de las NOGAI

Screenshot of Microsoft Word showing a template for quality evaluations. The document includes sections for organization details, a table for program steps, and tables for principles and requirements.

Manual de Evaluación de la Calidad
D2: Trabajo de Campo del Dominio II

Nombre de la Organización:	[introduce el nombre de la organización]
Fecha de Elaboración:	
Elaborado por:	
Revisado por:	

Paso del Programa

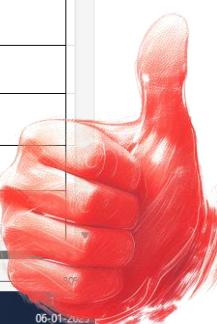
	Ref.(s)PT	Inicial/Fecha	Notas del Evaluador	Notas del Programa
1. Revisar los Principios 1-5 y sus normas, así como las consideraciones relacionadas para la implementación y ejemplos de evidencia de conformidad.	Normas Globales de Auditoría Interna			
2. Revisar los documentos relevantes en A2: Solicitud Inicial de Datos y A3: Planificación del Dominio II, como se indica en la columna Ref. del PT.	A2, A3			
3. Revisar los resultados de las encuestas (B-1 y B-2) para obtener información pertinente a estas normas.	B1, B2			
4. Revisar los resultados de las entrevistas (C-1 a C-4) para obtener información pertinente a estas normas.	C1, C2			
5. Determinar si se observaron problemas de ética o profesionalismo en las evaluaciones de conformidad y cumplimiento en los Dominios III-V.	D3-D5			

Principio 1 Demostrar integridad
Los auditores internos demuestran integridad en su trabajo y comportamiento.

	Conclusión	Paso del Programa	Ref.(s) PT	Inicial/Fecha	Notas del Evaluador	Notas del Programa

Norma 1.1 Honestidad y valentía profesional

Requerimiento Ref. #	Requerimiento	Conclusion	Paso del Programa	Ref.(s) PT	Inicial/Fecha	Notas del Evaluador	Notas del Programa
1.1.a	Los auditores internos deben realizar su trabajo con honestidad y valentía profesional.		6. Revisar los registros de capacitación y determinar si los auditores internos reciben un nivel adecuado de capacitación en ética de forma anual. (Nota: La certificación de Auditor Interno Certificado requiere un mínimo de dos horas anuales).	IDR12, IDR19			
1.1.b	Los auditores internos deben ser veraces, precisos, claros, abiertos y respetuosos en todas las relaciones y comunicaciones profesionales, incluso al expresar escepticismo u ofrecer un punto de vista contrario.		[ver el paso del Programa #6]	IDR19			
1.1.c	Los auditores internos no deben hacer declaraciones falsas, engañosas o fraudulentas, ni ocultar o omitir hallazgos o otra información pertinente en las comunicaciones.		7. ¿Existe alguna evidencia de que los auditores internos han mostrado valentía, o no, al proporcionar hallazgos, recomendaciones y conclusiones al informar los resultados de su trabajo?	IDR38			
1.1.d	Los auditores internos deben divulgar todos los hechos materiales que conocen y que, de no ser revelados, podrían afectar la capacidad de la organización para tomar decisiones bien informadas.		[ver el paso del Programa #7]	IDR38			
1.1.e	Los auditores internos deben demostrar valentía profesional comunicando la verdad y tomando las medidas adecuadas, incluso cuando se enfrenten a dilemas y situaciones difíciles.		[ver el paso del Programa #7]	IDR38			



A close-up photograph of a person's hand in a dark suit jacket sleeve, giving a thumbs-up gesture. In the background, a white document with blue text and a blue bar chart is visible.

EXPERIENCIA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA DE CALIDAD

**DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA
TESORERÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

CAIGG

CONSEJO DE AUDITORÍA INTERNA
GENERAL DE GOBIERNO



Ministerio Secretaría General de la Presidencia



Tesorería General
de la República



Evaluación Externa de Calidad

TGR

Noviembre 2024

Auditoría Interna de la TGR obtiene la Máxima Calificación en la Evaluación Externa de Calidad del IIA



"El PAMC ha sido clave para estandarizar nuestros procesos y asegurar una calidad consistente en cada uno de nuestros trabajos, posicionándonos como asesores de confianza para la Tesorería General de la República"

Evaluación Externa de Calidad de la Función de Auditoría Interna en la **Tesorería General de la República de Chile**

Informe definitivo



Tesorería General de la República de Chile

En nuestra opinión la Función de Auditoría Interna en la Tesorería General de la República de Chile **"Cumple Generalmente"**ⁿ con las Normas y el Código de Ética emitidos por el Instituto de Auditores Internos Global

Este nivel de conformidad demuestra una clara intención y compromiso de operar respetando la Definición de la Profesión y los Principios Fundamentales de la Práctica Profesional de Auditoría Interna.

Gobierno de AI	
Norma	Rating
1000	CG
1100	CG
1300	CG
Código de Ética	CG

Personal de AI	
Norma	Rating
1200	CG

Gerencia de AI	
Norma	Rating
2000	CG
2100	CG
2450	CG
2600	CG

Proceso de AI	
Norma	Rating
2200	CG
2300	CG
2400	CG
2500	CG

Antonio Enrique Fernández Moro, CIA, CRMA, COSO ERM, COSO CI, TEAI, CPA
Líder de equipo
IAI España

Manuel Quezada
Presidente
IAI Chile

Gabriela González-Valdés Contreras, TEAI
Directora General
IAI España

Miembros del Equipo:

Carlos Gerardo Yunge Martín, MBA, COSO ERM, Cert. SCRUM MASTER, TEAI
Laura Bahadourian, CIA, CISA, CRMA, Cert. SCRUM MASTER, TEAI

Resumen Ejecutivo

Tabla resumen de Conformidad con las Normas y Código de Ética del IIA

	CG	CP	NC	CG	CP	NC
GENERAL	X					
NORMAS SOBRE ATRIBUTOS	X					
1000 Propósito, Autoridad y Responsabilidad	X					
1010 Reconocimiento de las guías obligatorias en el estatuto de Auditoría Interna	X					
1100 Independencia y Objetividad	X					
1110 Independencia dentro de la Organización	X					
1111 Interacción Directa con el Consejo	X					
1112 Roles del Director Ejecutivo de Auditoría más allá de la Auditoría Interna	X					
1120 Objetividad Individual	X					
1130 Impedimentos a la Independencia u Objetividad	X					
1200 Aptitud y Debido Cuidado Profesional	X					
1210 Aptitud	X					
1220 Debido Cuidado Profesional	X					
1230 Desarrollo Profesional Continuo	X					
1300 Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad	X					
1310 Requisitos del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad	X					
1311 Evaluaciones internas	X					
1312 Evaluaciones externas	X					
1320 Informe sobre el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad	X					
1321 Utilización de "Cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna"	X					
1322 Declaración de Incumplimiento	X					
NORMAS SOBRE DESEMPEÑO	X					
2000 Administración de la Función de Auditoría Interna	X					
2010 Planificación	X					
2020 Comunicación y Aprobación	X					
2030 Administración de Recursos	X					
2040 Políticas y Procedimientos	X					
				CODIGO DE ÉTICA	X	



Instituto de
Auditoría Interna
de Chile

Instituto de
AuditoresInternos
de España

Miembro de



The Institute of
Internal Auditors



Nº 24.014-E

Tesorería General de la República de Chile Auditoría Interna

Has successfully completed a Quality Assessment led by the
Institute of Internal Auditors of Spain.

This review manifests the commitment of the Internal Audit Function
to conform with the IIA's International Standards for the Professional
Practice of Internal Auditing and the Code of Ethics, to Improve Its
quality performance, professionalism and the use of best practices.

According to the standard 1312 this external Quality Assessment must be
conducted at least once every five years.

Ha completado satisfactoriamente la Evaluación de Calidad
realizada por el Instituto de Auditores Internos de España.

Esta revisión manifiesta el compromiso de la Fundación de Auditoría Interna
con el cumplimiento de las Normas Internacionales para la Práctica
Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética y por mejorar de forma
continua su desempeño de calidad, profesionalidad y uso de "mejores prácticas".

Esta evaluación externa de calidad, según la Norma 1312, debe realizarse al
menos una vez cada cinco años.

FECHA DE EMISIÓN
EMISSION DATE 21-11-24

President, IIA Chile
Presidente, IAI Chile

Project Manager
Director del Proyecto

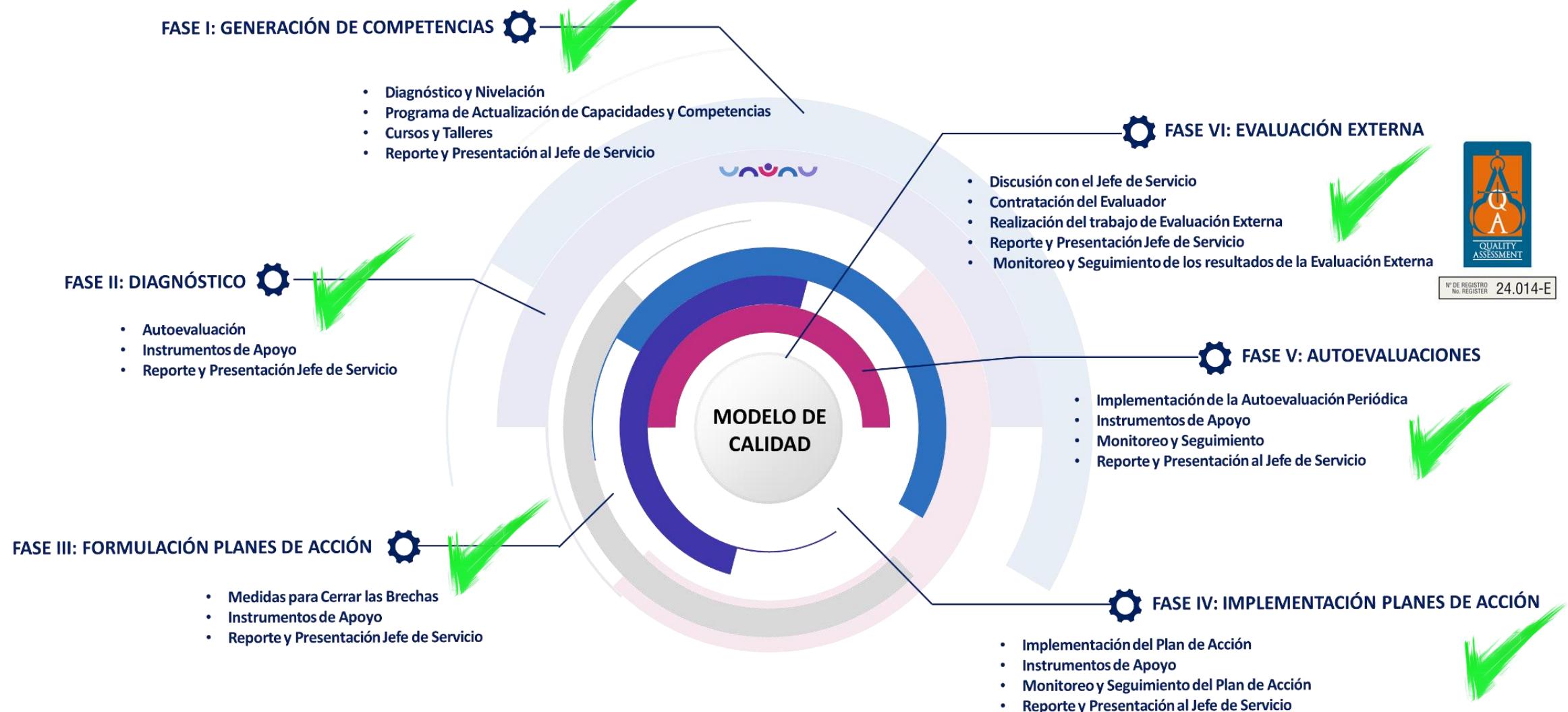
Chief Executive Officer, IIA Spain
Directora General, IAI España

Implementación MIPP



"Nuestras auditorías son independientes y objetivas, asegurando imparcialidad en todos los procesos auditados."

PROYECTO DE CALIDAD PARA LA AUDITORIA INTERNA DE GOBIERNO



PROYECTO DE BRANDING

Evaluación, Medición de Percepción de la Marca y Mejora Continua

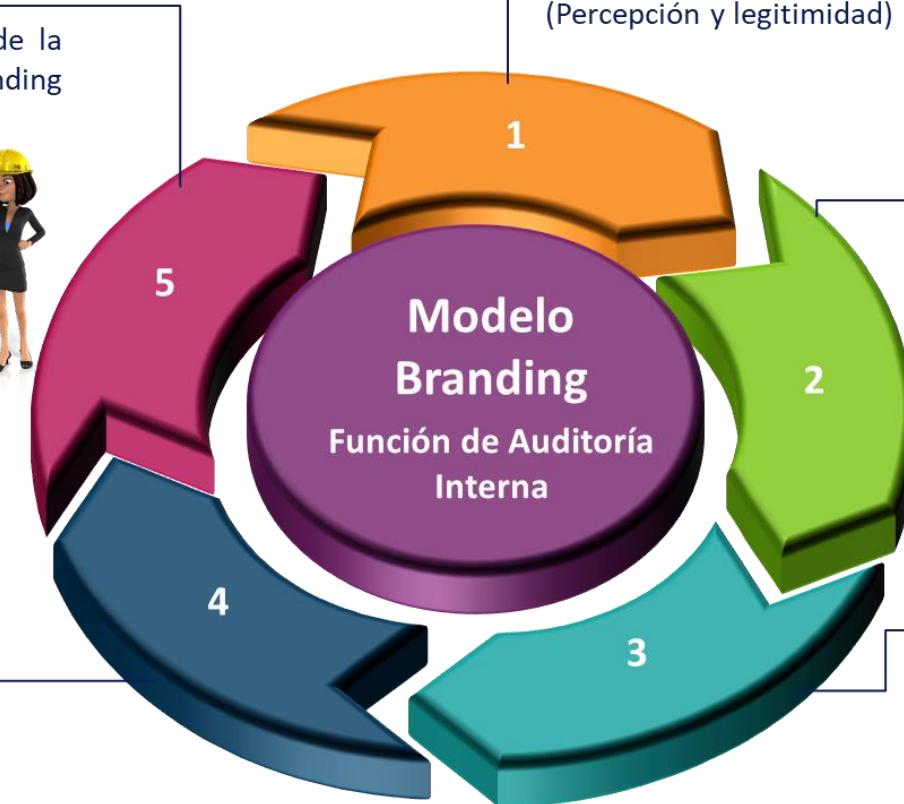
Retroalimentación en base a medición de la efectividad de las estrategias de branding usando métricas específicas (KPI's)

Calidad AI = Conformidad + Desempeño (KPI's)



Definición del Valor de la Marca

Añadir valor a la marca a través de elementos intangibles como confianza, reputación y reconocimiento (externa)



Diagnóstico de la Marca

Cómo nos ven los stakeholders de AI
(Percepción y legitimidad)



Definición de Identidad de la Marca

"Promesa" que la marca AI hace a sus stakeholders sobre quién es y qué ofrece (interna)



Definición de Embajadores de la Marca

Alinear al equipo de AI con la identidad de la marca. Convertirlos en portavoces comprometidos con la AI



"Nuestras auditorías son independientes y objetivas, asegurando imparcialidad en todos los procesos auditados."

Principales Aspectos Destacados en el Informe de EEC

Aspectos Positivos Destacados en el Informe de EEC



- 1. Alto grado de satisfacción:** El 100% de la alta administración y el 98% de la gerencia operativa valoraron positivamente el desempeño de la función, subrayando su conocimiento, experiencia e integridad.
- 2. Compromiso del equipo:** El 90% de las respuestas reflejaron satisfacción con la actuación de la función de auditoría interna, con una valoración promedio de 3.9 sobre 4.
- 3. Respaldo institucional:** El fuerte apoyo del Tesorero General y del CAIGG fue clave en la implementación del PAMC.
- 4. Branding y posicionamiento estratégico:** El proyecto de Branding Construyendo una Imagen de Excelencia: Un Enfoque de Branding para la Auditoría Interna del Sector Público en la Demostración de su Valor Agregado”, liderado por el CAIGG, fortaleció la credibilidad y percepción estratégica de la función.
- 5. Análisis de Riesgos y Resultados Claros:** Informes detallados que destacan la alineación de auditorías con los riesgos identificados, proporcionando claridad en los controles y posibles mejoras.

"Nuestras auditorías son independientes y objetivas, asegurando imparcialidad en todos los procesos auditados."



Principales Aspectos Destacados en el Informe de EEC

Oportunidades de Mejora:

El equipo de evaluación externa identificó seis áreas clave para optimizar procesos y mejorar la eficacia y eficiencia de la auditoría.

1. Aspectos metodológicos en la elaboración del Plan de Auditoría Interna
2. Realizar un análisis de suficiencia de recursos en la cobertura creciente de áreas críticas de TI
3. Documentación y comunicación del análisis de la causa raíz
4. Aspectos positivos y conclusión general del Informe de Auditoría Interna
5. Utilización de herramientas informáticas para mejorar los resultados de la Función de Auditoría Interna
6. Promoción de certificaciones profesionales en auditoría interna

Beneficios Tangibles:

Este logro asegura la calidad y posiciona al Departamento de Auditoría Interna de la Tesorería General de la República de Chile como un asesor estratégico y de confianza para seguir abordando desafíos con solidez, confianza y credibilidad.

"Nuestras auditorías son independientes y objetivas, asegurando imparcialidad en todos los procesos auditados."



Tesorería General
de la República



Recaudamos equidad y desarrollo para Chile