



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
San José, Costa Rica  
Apartado 1097-1200. Teléfono 2242-5050. [avargas@aya.go.cr](mailto:avargas@aya.go.cr)

**MEMORANDO**

**PARA:** Licda. Karen Naranjo Ruíz  
**Junta Directiva**

**FECHA:** 21 de noviembre de 2017

**DE:** MBA. Alcides Vargas Pacheco  
**Auditoría Interna**

Al contestar refiérase a este número  
**AU-2017-00476**

**ASUNTO:** Informe de participación XXII Congreso Latinoamericano de Auditores Internos Argentina 2017.

En cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva N.º2017-415, tomado en la sesión ordinaria N.º2017-62 del 06 de setiembre de 2017, se presenta el informe de mi participación en el XXII Congreso Latinoamericano de Auditores Internos Argentina 2017, celebrado del 01 al 04 de octubre de 2017, en Buenos Aires, Argentina.

Se agradece a las señoras y señores miembros de Junta Directiva, el haberme brindado la oportunidad de asistir a esta actividad, que será de gran beneficio institucional y para el desempeño de nuestras labores.



avp/ngc  
**Copia:**

MBA. Yolanda Salas Hernández, Dirección Gestión de Capital Humano  
Archivo



**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**

**INFORME EJECUTIVO**

---

**ASISTENCIA AL XXII CONGRESO LATINOAMERICANO DE  
AUDITORES INTERNOS 2017  
BUENOS AIRES, ARGENTINA**

---

**Noviembre de 2017**

# INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

## TABLA DE CONTENIDO

<b>N.º</b>	<b>Detalle</b>	<b>Página N.º</b>
1.	Introducción	4
2.	Aspectos relevantes presentados en el congreso	5
3.	Resumen de las conferencias asistidas	6
3.1	Propósito, servicio, impacto	6-7
3.2	Tecnología y "Behavioral Compliance" para la gestión del comportamiento ético	7-9
3.3	Gestión del talento para un departamento de auditoría interna exitoso	9-11
3.4	Cambio de hábitos: reconocimiento facial y uso de huellas dactilares	11-13
3.5	El auditor interno del siglo XXI un comunicador experto	14-21
3.6	La soledad del auditor interno	21-24
4.	Conclusiones de la participación al congreso	24

## **1. Introducción**

El Instituto de Auditores Internos de Costa Rica cursó formal invitación para que los Auditores Internos y otros participaran en la capacitación auspiciada por la Federación Latinoamericana de Auditores Internos, durante los días comprendidos entre el 01 al 04 de octubre de 2017, correspondiente al XXII Congreso Latinoamericano de Auditores Internos, celebrado en Buenos Aires, Argentina.

El objetivo de estos eventos es fomentar y fortalecer la función de la auditoría interna y mantener actualizados a los profesionales, en cuanto a nuevas tendencias en la profesión; asimismo, conocer nuevas herramientas para realizar la labor de fiscalización, coadyuvando de esta manera con el crecimiento y desarrollo de los servicios de auditoría en las organizaciones a las que pertenecemos.

Con el fin de dar cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva N.º2017-415, tomado en la sesión ordinaria N.º2017-62 del 06 de setiembre de 2017, se presenta el informe de mi participación en el XXII Congreso Latinoamericano de Auditores Internos Argentina 2017, celebrado del 01 al 04 de octubre de 2017, en Buenos Aires, Argentina.

## **2. Aspectos relevantes presentados en el congreso**

El congreso se desarrolló bajo el lema “Auditoría de Alto Vuelo”, el tema fundamental fue destacar la relevancia que ha tenido en los últimos años y en la actualidad la función de auditoría interna, convirtiéndose en un elemento clave en la estructura de las organizaciones, principalmente aportando al fortalecimiento del control interno, la gestión de riesgos y el gobierno corporativo desde su rol como tercera línea de defensa, independiente y objetiva.

El congreso incluyó conferencias magistrales y plenarias a cargo de expositores del más alto nivel y trayectoria, quienes abordaron temas de actualidad y novedosos, que interesan a los auditores internos y a los externos que brindan en el sector gubernamental y privado.

Abarcó conferencias plenarias y seis ejes temáticos, a saber:

- a. Auditoría Interna
- b. Gobierno, riesgo y control
- c. Habilidades blandas
- d. Tecnología de la Información
- e. Sector financiero
- f. Sector público

### **3. Resumen de las conferencias asistidas**

#### **3.1. Propósito, servicio, impacto**

La conferencia se basó en que el propósito del auditor interno es: "Mejorar y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos".

Asimismo, el auditor debe familiarizarse con la misión, estrategia, objetivos y riesgos de la organización, con el fin de priorizar el trabajo de aseguramiento; acatar las Normas del Institute of Internal Auditors (IIA); alinear el aseguramiento con los riesgos estratégicos; proveer recomendaciones especialmente en relación con riesgos y coordinar con la segunda línea de defensa (funciones de gestión de riesgo y cumplimiento que hacen un seguimiento de los riesgos), para que contribuya al desempeño de sus actividades y el logro de los objetivos institucionales.

Por otro lado, el servicio de auditoría es el plan puesto en acción: ¿Qué realmente hacemos para ayudar a otros en cuanto a:

- Asumir la responsabilidad de ser un educador y agente de cambio.
- Desarrollar fuertes relaciones de trabajo con los clientes.
- Ser lo suficientemente valiente para hacer lo que es correcto.
- Adquirir continuamente nuevas habilidades.
- Construir y cultivar habilidades interpersonales.
- Estimular la innovación e incentivar la perseverancia.

En lo relativo al impacto, se indica que se debe incrementar para lograr transformaciones compartiendo con otros, para fortalecer las organizaciones, minimizar el riesgo y evitar situaciones que la puedan afectar.

Además, se mencionó que un propósito noble inspira sacrificio y que el servicio lo que persigue es la mejor manera de encontrarte así mismo y ayudar a los demás. El impacto se refiere que una vida no es importante hasta tanto no tenga impacto en la vida de otros.

### **Auto-evaluación**

**Como individuo:** ¿Estoy yo en camino al logro de mis objetivos de vida?  
¿Necesito un cambio en el camino que llevo?

**Como parte de un equipo:** ¿Estoy motivado y comprometido? Motivo y hago que otros se comprometan?

### **Ofrece tus servicios en áreas que te interesan.**

Aporta tus recursos en:

- Tiempo
- Talentos
- Recurso

Incrementa tu Impacto para lograr transformaciones uniéndote a otros.

## **3.2. Tecnología y “Behavioral Compliance” para la gestión del comportamiento ético**

Esta conferencia nos señala que las organizaciones deben de contar con sofisticados y complejos programas de ética que implican una gran inversión en cumplimiento a los objetivos propuestos de forma óptima.

Por otro lado, se explicó el concepto de Behavioral Compliance (Conformidad con el comportamiento), es una nueva manera de pensar, compliance como forma de combatir los malos comportamientos.

Esta teoría nace de la frustración porque los métodos y herramientas tradicionales han fallado, sin embargo, son los más utilizados y además estudia, cómo “gente buena” es capaz de hacer cosas malas, por lo tanto, las empresas como los reguladores están buscando fuera de su “caja de herramientas tradicional” cómo frenar el comportamiento poco ético.

También, indican que las conductas que favorecen la deshonestidad son las siguientes:

- Creatividad y habilidad para racionalizar
- Existencia de conflicto de intereses
- Historial de actos incorrectos
- Agotamiento
- Existencia de otros que se benefician con la falta de honradez
- Ver que otros se comportan deshonestamente
- Cultura organizacional que promueve la deshonestidad
- Compromiso con lo correcto
- Tener que firmar / responsabilidad
- Recordatorios de las pautas de ética y comportamiento
- Calidad de la supervisión / monitoreo cultura organizacional que promueve la deshonestidad

¿Qué busca “behavioral compliance”?

Potenciar el programa de ética y compliance con la capacidad de predecir el comportamiento de los directivos, alta gerencia y resto del personal.

Por otro lado, se debe facilitar la implementación de medidas para propiciar el cambio de comportamiento

Dos sentencias preocupantes estudian “behavioral compliance” son los siguientes:

“Todos lo hacen”  
“Si lo hago una vez no pasa nada”

### **3.3. Gestión del talento para un departamento de auditoría interna exitoso**

#### **Gestión del talento selección**

Las competencias colectivas del personal de auditoría interna influyen directamente en su eficiencia y eficacia.

La Fundación de Investigación del IIA (IIARF) publicó el Marco Global de Competencias de Auditoría Interna (Global Internal Audit Competency Framework) del IIA en el 2013, con el objetivo de definir las competencias esenciales que se necesitan para cumplir los requisitos del Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP).

Señalan que hay auditorías internas que no cuentan con los recursos suficientes para poder cumplir con el plan de auditoría aprobado por la Junta Directiva. Además, indican que dicho personal no disponen de las habilidades necesarias para desarrollar los trabajos específicos de auditoría, con el adecuado nivel de aptitud y el debido cuidado profesional, por otro lado, no aplican las Normas Internacionales del IIA para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, lo cual afecta negativamente la imagen y la reputación de auditoría interna.

Asimismo, señala que las competencias que debe tener el personal de la Auditoría Interna son:

- Ética profesional
- Conocimiento sobre gobierno, riesgo y control
- Conocimiento del negocio

- Comunicación
- Persuasión y colaboración
- Pensamiento analítico
- Redacción de informes de auditoría
- Mejora e innovación
- Gestión del talento selección (Selección interna y externa)

### **Gestión del desarrollo profesional**

Las prácticas de desarrollo profesional estándar no son eficaces para todos los empleados, estas deben ser personalizadas sobre una base de diferencias generacionales, objetivos profesionales, puestos de trabajo, experiencia y antigüedad. Además, se debe analizar el interés de los posibles candidatos en las oportunidades dentro y fuera del departamento, para luego ser entrenadas y cumplir con los roles y responsabilidades futuras.

El Auditor Interno debe alinear al personal de auditoría interna con las prácticas de desarrollo profesional dentro de la organización de acuerdo con lo siguiente:

- Desarrollar talento, implica tener planes de mejora profesional, capacitación y formación continuas.
- Contar con un auditor interno de carrera.
- Conocimiento en procesos de negocio en roles gerenciales.
- Propiciar la motivación.
- Que el personal encuentre sentido en su trabajo.
- Que el trabajo esté alineado con sus necesidades y expectativas.
- Ayudar al personal a fijar y alcanzar sus metas.
- Desarrollar planes de carrera y sucesión.
- Usar técnicas apropiadas para mejorar o cambiar comportamientos.
- Especificar normas y expectativas.

- Explicar las consecuencias de errores o de comportamientos indebidos.
- Realizar evaluaciones regulares, formales e informales de procesos.
- Proporcionar remuneración y beneficios apropiados.
- Visión compartida y estrategias comprendidas.
- Objetivos claramente establecidos.
- Roles y responsabilidades claramente definidas.
- Reglas y canales establecidos.
- Comportamientos de apoyo al equipo.
- Reglas de juego bien definidas.
- Participación equilibrada.
- Conciencia de procesos grupales.

#### **3.4. Cambio de hábitos: reconocimiento facial y uso de huellas dactilares**

En esta conferencia se explicó las medidas de seguridad con que cuentan los bancos para minimizar los riesgos de estafas.

##### **Biometría facial**

La biometría es el estudio de métodos automáticos para el reconocimiento único de humanos basados en uno o más rasgos físicos o conductuales intrínsecos del individuo. Los equipos biométricos miden e identifican alguna característica propia de la persona.

El reconocimiento facial permite determinar la identidad de una persona analizando su rostro. A diferencia de otras biometrías tipo iris o huella dactilar, esta tecnología no necesita de colaboración por parte del usuario. Sólo es necesario que su rostro sea captado por una cámara web.

En China es posible transferir dinero mediante una app de pagos móviles (Alipay de la firma tecnológica Face ++,) con más de 120 millones de usuarios. En ese

país se requiere como única credencial el rostro del usuario y Baidu (sitio web que enlaza a contenidos infractores), que opera el motor de búsquedas de internet más popular en China, está desarrollando un sistema que permite a la gente recoger boletos de tren al mostrar su cara.

En Europa un estudio de visa realizado en 2016 demuestra que más de 2/3 de los consumidores europeos están dispuestos a utilizar una identificación biométrica a la hora de realizar un pago y la mitad de los europeos (51%) sostiene que la autenticación biométrica en los pagos podría hacer que la experiencia de compra fuera más rápida y fácil que los métodos tradicionales.

En Argentina, el Grupo Banco San Juan está trabajando actualmente en el desarrollo de un prototipo, con el objetivo de autenticar a los clientes a través del reconocimiento facial y es pionero en el país en la utilización de otros medios de identificación biométrica como la huella dactilar.

Como ejemplo de lo desarrollado, se indicó las medidas que cuentan para jubilados y pensionados, son las experiencias en cajeros de la red de Banco San Juan, Banco Santa Fe, Nuevo Banco de Entre Ríos y Banco de Santa Cruz para atender al segmento de 800.000 jubilados sin la necesidad de que ellos concurren a la sucursal a ser atendidos personalmente.

### **Firma grafométrica**

Con esto se pretende la reducción significativa de la impresión y distribución física de los extractos de cuentas y paquetes, incrementando sustancialmente la adhesión de los clientes al envío electrónico de los estados de tarjetas de crédito.

Dentro de este contexto, la instrumentación de la firma grafométrica en los legajos de productos va más allá de la reducción de cantidad de impresiones en sucursales, apuntando fundamentalmente a la reducción de todos los procesos

previos a la impresión (insumos, papel, almacenamiento, traslado, etc.) y también los procesos posteriores (armado físico del legajo transporte, digitalización y almacenamiento físico), finalizando el trámite con el legajo digital ya almacenado y una copia de los documentos firmados en el correo del cliente.

### **Principales características del proceso**

**Voluntario:** el cliente aceptará operar con "firma grafométrica" pero podrá optar por continuar con el proceso en papel en una primera etapa.

La aplicación del dispositivo tablet incluye la funcionalidad para levantar con la cámara las imágenes de aquellos documentos que resulten necesarios (frente y dorso de la identificación), sin necesidad de que el oficial de atención al cliente, se dirija hasta la multifunción para escanear o fotocopiar.

La información electrónica asociada con el trámite quedará almacenada en legajo digital. Se le remitirá por mail al cliente copia de los documentos con la imagen de la firma.

### **Principales beneficios de la identificación biométrica**

- Comodidad de la tecnología y facilidad de acceso (mejora la experiencia del cliente)
- Precisión (garantiza que el usuario que accede a cierta información es la persona autorizada)
- Seguridad (reduce el riesgo de pérdida o robo de claves de acceso de los usuarios)
- Mayor agilidad para la realización de las transacciones, consumiendo menos tiempo que los métodos tradicionales (usuario, contraseñas).

### **3.5. El auditor interno del siglo XXI un comunicador experto**

En esta conferencia se dio a conocer que el auditor, debe ser un buen comunicador de los resultados de sus auditorías. Se inició primeramente con el concepto de comunicación, que lo define como:

Compartir algo. Es el intercambio de sentimientos, emociones, opiniones o cualquier otro tipo de información en forma oral, escrita o a señales y gestos.

#### **Elementos de la comunicación**

**Emisor:** quien trasmite receptor: a quien está dirigido el mensaje

**Mensaje:** información que se trasmite

**Canal:** sostén sobre el cual se monta el mensaje

**Código:** Grupo de signos compartidos entre el emisor y el receptor

**Situación:** Contexto en que se da la comunicación

#### **Comunicación**

En la comunicación, el expositor indicó que el lenguaje corporal equivale a un 55%, las palabras un 7% y la voz un 38%.

De acuerdo con los autores, en una conversación telefónica se trasmite sólo entre el 40% y el 45 % de lo que se desea informar.

#### **Sugerencias para una buena comunicación**

- Aprenda a comunicar sus emociones y opiniones.
- Demuestre atención mirando a la otra persona.
- Muestre interés para captar interés.
- Haga preguntas.

- No interrumpa, espere el momento adecuado para intervenir.
- Sea paciente; no cambie el tema de improviso.
- Aprenda a utilizar la empatía por la otra persona.
- Aprenda a tener conversación y no monólogos.
- Permita la retroalimentación y las diferentes opiniones.
- Atienda sus respuestas de manera verbal y no verbal.
- Juzgue el contenido y no a la persona.

### **Sugerencias para una buena comunicación verbal**

Uso de las palabras para la interacción entre los seres humanos, el lenguaje propiamente dicho, expresada de manera hablada o escrita. Constituye un nivel primario de comunicación y se centra en "lo que se dice" La base de este tipo de comunicación está en la utilización de conceptos. Puede ser comunicación oral o escrita.

### **Comunicación oral**

#### Ventajas:

- Es más rápida
- Existe retroalimentación
- Proporciona mayor cantidad de información en menos tiempo
- Refleja mucho más los modismos y las emociones
- Emplea el lenguaje corporal
- Duda y rectificación

#### Desventajas:

- Existe un elevado nivel de distorsión
- El riesgo de interpretación personal es mayor
- Se les asocia a los contextos informales

- A veces tiende a la improvisación

### **Formas de comunicación oral**

- Expresan situaciones anímicas (gritos, silbidos, llantos, risas)
- Lenguaje articulado (sílabas, palabras, oraciones)
- Para interpretar correctamente los mensajes es necesario conocer los códigos

### **Conceptos de comunicación escrita**

Modo de transmisión en que el emisor elabora un mensaje sin necesidad de coincidir espacial y temporalmente con su receptor al momento de hacerlo.

El emisor busca transmitir su mensaje que puede llegar a un número indeterminado de receptores.

### **Comunicación escrita**

Ventajas:

- Tiene permanencia, la información se puede volver a usar
- Antes de redactar el documento se tiene la posibilidad de pensar, reflexionar y definir lo que se quiere decir.
- La información queda registrada
- Es una fuente de consulta

Desventajas:

- No hay retroalimentación inmediata
- Origina mucho material impreso
- No existe una persona que explique su contenido, puede haber una interpretación errónea
- Puede fomentar aislamiento.

## **Comunicación escrita – Tips**

- Respetar reglas ortográficas y gramaticales
- Usar vocabulario adaptado
- Cohesión de ideas
- Conexión entre párrafos
- Claridad y orden

## **Concepto de comunicación no verbal**

Proceso de comunicación en el que existe un envío y recepción de mensajes sin palabras, es decir, mediante indicios, gestos y signos.

Generalmente acompaña a la comunicación verbal matizándola, ampliándola o enviando señales contradictorias. Puede revelar más que las propias palabras.

## **Canales de comunicación no verbal**

- Expresiones faciales
- Gestos
- Posturas
- Apariencia
- Háptica – Contacto corporal
- Proxémica › Distancia íntima (menos de 45 cms.) ›
- Distancia personal (entre 45 cms. y 120 cms.) ›
- Distancia social (más de 120 cms.) ›
- Distancia pública (más de 360 cms.)

## **Entrevistas**

Ventajas de realizar una entrevista:

- Acercamiento con la gente

- Discusión más detallada
- Flexibilidad temática
- Gratificaciones de la entrevista

#### Desventajas de aplicar una entrevista:

- Tiempo
- La información es más difícil de codificar, analizar e interpretar
- Limitadas a las percepciones
- Personas a quienes se invitará (partes interesadas)
- Envío del borrador previo a la reunión
- Planificar preguntas y posibles "conflictos"
- Flexibilidad en aspectos no sustanciales
- En caso de discrepancias, dejarlas asentadas en el acta de la reunión
- Mantener registros de las objeciones que surgieron en la reunión y la forma en que fueron resueltas
- Personas a quienes se invitará (partes interesadas)
- Envío del borrador previo a la reunión
- Planificar preguntas y posibles "conflictos"
- Flexibilidad en aspectos no sustanciales
- En caso de discrepancias, dejarlas asentadas en el acta de la reunión
- Mantener registros de las objeciones que surgieron en la reunión y la forma en que fueron resueltas

#### **Actitud del auditor en las entrevistas**

- No actuar con superioridad
- Escuchar atentamente para entender
- No aprobar ni desaprobar
- Respetar las pausas del interlocutor
- Transmitir confianza

- Ser paciente
- Respetar al interlocutor (aunque no se comparta sus ideas)
- Usar un tono de voz adecuado (no ser agresivo)
- Adaptar su lenguaje al del interlocutor
- No polemizar

### **Claves para aplicar una entrevista**

- Prepare agenda (guía para la entrevista)
- Invite a los "voluntarios"
- Programe tiempo y espacio
- Conduzca la entrevista
- Haga primero las preguntas abiertas
- Evite resaltar sólo el lado negativo
- Adapte las preguntas a las personas (puestos de trabajo)
- Registre la información

### **Informes de auditoría - importancia**

- Calidad del informe es aptitud de la auditoría interna (y por ende del auditor)
- Es el principal producto de Auditoría Interna (algunos sostienen que es el único)
- Debe animar al lector a actuar
- Mostrar a la administración en que la podemos ayudar

### **Estructura recomendada**

- Antecedentes
- Alcance
- Resultados obtenidos
- Conclusiones

- Recomendaciones
- Anexos
- Si el informe es demasiado largo, presente resúmenes ejecutivos
- Consejos
- Elaborar y redactar con objetividad
- Focalizar en los hallazgos y no en el auditor
- Comunicar la severidad del riesgo
- Acentuar las mejoras potenciales
- No confiar en los sinónimos, la claridad como prioridad
- No sobrellenar oraciones, omitir palabras innecesarias
- Cuidar la presentación, formato, referencias, ortografía
- Emplear la voz activa
- Incluir encabezados de sección
- Evite términos que sólo entienden los auditores ("jergas").

#### **Otras recomendaciones**

- Escriba párrafos cortos.
- Riesgo: demasiada información para absorber en una sola lectura.
- Busque la redacción neutral, produce menos rechazo y ayuda a conseguir cooperación
- Conozca las reglas básicas gramaticales (signos de puntuación, mayúsculas, frases subordinadas)
- Evite puntos suspensivos, interrogantes y signos de admiración.
- Evite siglas, palabras en otros idiomas, abreviaturas
- No subestimar la corrección
- Suprimir expresiones irónicas y alusiones personales
- Dejar de lado el tono peyorativo

### **Ejemplos de palabras innecesarias**

- Las parejas de dos palabras seguidas que significan la misma cosa "los fines y objetivos" "hemos revisado y analizado", etc.
- Uso innecesario de adjetivos y adverbios "encarecidamente recomendamos"
- Rodeos innecesarios "Nosotros creemos", "En opinión del que suscribe"
- Voz pasiva donde la voz activa daría más fuerza.
- "Llevada a cabo una evaluación" debería decir "Hemos evaluado".
- Evitar palabras rebuscadas.
- Usar vocabulario habitual

### **Presentaciones**

- Definir nuestro objetivo
- Conocer a la audiencia
- Comprender el contexto de la presentación
- Decidir que se va a decir (mensaje clave)
- Duración de la presentación
- Apoyos visuales eficaces

### **3.6. La soledad del auditor interno**

El conferencista indicó que el Auditor Interno debe llevar a cabo trabajos de aseguramiento o consulta de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y el Código de Ética emitido por el IIA.

¿Qué tanta esta soledad es inducida, ganada o merecida por el auditor?, consideramos que a veces el auditor no responde al reto, reconocimiento, investidura, que el solo nombre o calificativo de "auditor" le otorga a este profesional justo o injusto, porque cuando si lo hace, la soledad no existe y el

auditor es buscado como el amigo o asesor para hacer bien o mejor determinada actividad.

Nuestro entorno actual:

1. Contra que nos vamos a enfrentar: Lo objetivo y lo subjetivo
2. Revisemos los hechos y analicemos la causa raíz
3. Comunicación de los hallazgos:
  - Precisa
  - Objetiva
  - Clara
  - Concisa
  - Constructiva
  - Completa
  - Oportuna

Al momento de comunicar los hallazgos tendremos que aprender a controlar las emociones recibidas de los auditados y que éstas no nos afecten.

Teniendo conocimientos y habilidades no es suficiente, hay que añadir a actitud.

Al Auditor interno se le debe considerar como un asesor de confianza.

**Lo esencial al enfrentar:**

- Teniendo una buena actitud como auditor ayudará a enfrentar mejor el trabajo, pero también tener presente que la actitud no es todo poderosa.
- Capacidad: Es lo que te permite hacer algo.
- Motivación: Es lo que determina lo que haces
- Actitud: es lo que determina cuán bien lo haces.

La actitud es un poderoso motor, pero también tiene limitaciones, como:

- a) La actitud no puede sustituir lo que no sabes
- b) La actitud no puede suplir a la experiencia
- c) La actitud no puede cambiar los hechos
- d) La actitud es lo que marca la diferencia, pero no podrá convertir a los ratones en carruaje.

Cuatro aspectos finales que el auditor debe tomar en cuenta:

1. El auditor está en una función que es sensible a dos partes interesadas: El Comité de Auditoría y la Dirección General (Incluyendo a los demás miembros de la empresa).
2. Debe enfocarse a dos cosas principalmente:
  - a) Identificación de la causa raíz del problema.
  - b) Comunicación oportuna de los resultados – cara a cara de preferencia.
3. La cultura es un factor de múltiples facetas, que no nos confundan los silos de la microcultura, reportar los hallazgos con la evidencia en los hechos obtenidos, y sin tomar como personal el posible problema.
4. Da siempre lo mejor de ti, con objetividad y la debida transparencia, que por tu actitud no quede aun sabiendo que el resultado puede ser no el esperado, pero tu juicio profesional no quedará en duda.

El IIA emitió un documento en Julio 2016, en el cual se describen los seis (6) Imperativos del Comité de Auditoría:

- Proveer perspectiva dando el rango adecuado al auditor interno.
- Ayudar al auditor responsable en alinear las expectativas de las partes interesadas.
- Alentar pensar más allá del alcance.

- Dirigir al auditor interno a realizar no solamente revisiones de aseguramiento.
- Establecer los riesgos estratégicos.
- Tener una comunicación efectiva de alta calidad.

Se puede concluir que la soledad existe si tú quieres que exista, hay que trabajar en la aptitud y actitud y convertirse en un agente de cambio para ayudar a la organización en la cual prestamos nuestros servicios.

#### **4. Conclusiones de la participación al congreso:**

1. Consideramos que los aportes brindados en las conferencias realizadas en el XXII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI), va ser de gran ayuda para el profesional de auditoría interna y otros en el desempeño de sus labores en el sector público.
2. Estos congresos, son una excelente oportunidad para compartir con otros profesionales, intercambiar experiencias, actualizar conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua. De ahí la importancia, de que este congreso y otros afines, se continúen brindando.
3. De acuerdo con los temas expuestos de auditoría interna en el congreso, éstos son de gran ayuda para el desarrollo de nuestra labor, permitiéndonos obtener una visión más amplia de los cambios que ha sufrido nuestro quehacer, ya que nos permite poder ir introduciendo paulatinamente en las diferentes evaluaciones nuevos elementos, para lograr una auditoría más actualizada y con este aporte, generar mayor valor agregado a la Institución.