



Panorama de la Auditoría Interna en Costa Rica y Panamá 2022

Nivel de calidad de la **Auditoría Interna** en un entorno dinámico



Instituto de Auditores Internos de Costa Rica y Panamá

Setiembre, 2022



Contenido

03

Prólogo

04

Resumen ejecutivo

08

Programa de Aseguramiento de la Calidad

14

Cumplimiento de las Normas

15

Presupuesto del departamento de A.I.

18

Formación del personal de A.I.

21

Análisis comparativo

24

Conclusiones



Prólogo

En el año 2019, KPMG en Costa Rica y el Instituto de Auditores Internos de Costa Rica, efectuamos un primer estudio acerca del perfil de la profesión de la Auditoría Interna en Costa Rica, denominado *Panorama de la Auditoría Interna en Costa Rica – Perfil de la Profesión*, en el cual se resaltaron, como principales hallazgos, el limitado uso de la tecnología en el trabajo de auditoría, en la aplicación de técnicas de análisis de datos y de auditoría continua, entre otros.

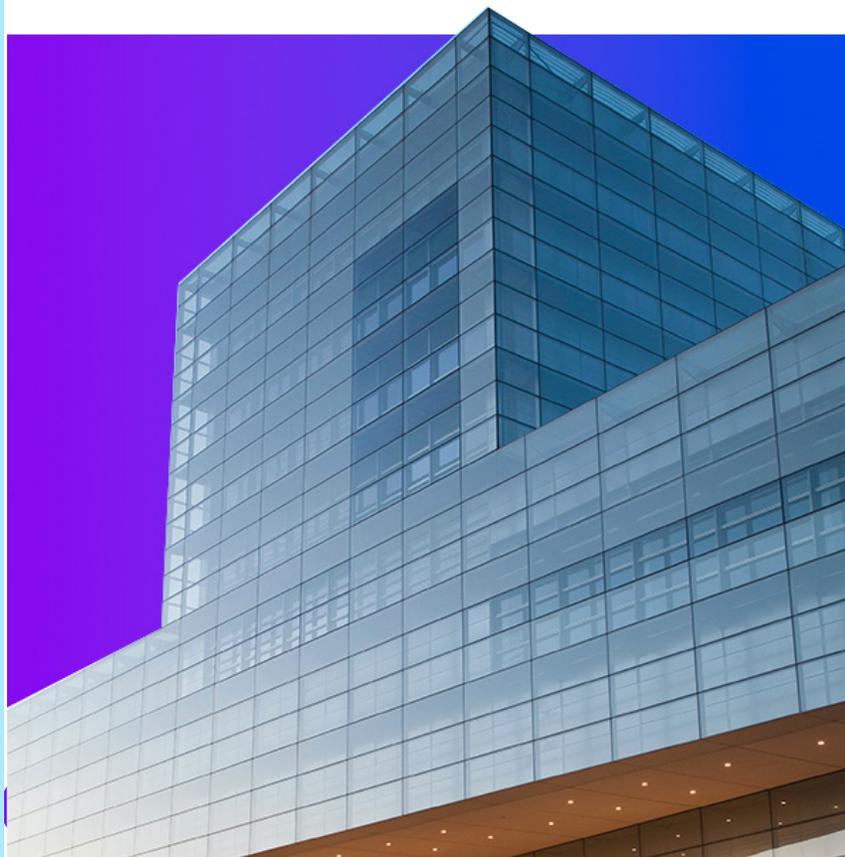
En el año 2020, quisimos conocer la percepción que tenían los Órganos de Gobernanza de las organizaciones sobre la función de Auditoría Interna, publicándose el estudio denominado *Panorama de la Auditoría Interna en Costa Rica 2020 – Una mirada externa desde los órganos directivos*, identificando sus fortalezas y debilidades y permitiendo establecer planes de mejora. En este estudio se resaltó que las Auditorías Internas se encaminan en la dirección correcta, aún cuando presentan desafíos importantes relacionados con la conformidad de las partes interesadas sobre su trabajo, la transformación digital de la profesión, los cambios regulatorios y un entorno global cada vez más complejo.

Este año 2022, efectuamos un nuevo estudio denominado *Panorama de la Auditoría Interna en Costa Rica y Panamá*, en esta ocasión invitando a profesionales tanto de Costa Rica como de Panamá, con el objetivo de conocer el nivel de adopción de las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional

de la Auditoría Interna (en adelante “*las Normas*”), promulgadas por el Instituto Internacional de Auditores Internos, con énfasis en el establecimiento de un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad y otros asuntos relacionados con la práctica profesional de Auditoría Interna.

El estudio actual efectuado por primera vez de manera conjunta en Costa Rica y Panamá es el resultado del esfuerzo entre el Instituto de Auditores Internos y KPMG en ambos países.

Confiamos en que los resultados sean de utilidad para identificar aquellas oportunidades de mejora que requiere la profesión.



Resumen Ejecutivo

El estudio se desarrolló con el objetivo de conocer el nivel de adopción de las Normas promulgadas por el Instituto Internacional de Auditores Internos, con énfasis en el establecimiento de un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, y otros asuntos de la práctica profesional de Auditoría Interna (en adelante "A.I.") en Costa Rica y Panamá, tales como evaluaciones de la calidad de la función, presupuesto, capacitación, entre otros.

El estudio se efectuó en los meses de mayo y junio de 2022, periodo en el cual se recibieron **129** respuestas de profesionales que laboran en departamentos de A.I. De esas 129 respuestas, 75 (**58%**) corresponden a Costa Rica y 54 (**42%**) a Panamá.

La función de A.I. se ejecuta en ambientes legales y culturales diversos y en entidades ubicadas en distintas industrias y sectores, lo cual impacta sus objetivos, tamaño y estructura. Por consiguiente, el cumplimiento de las Normas Internacionales para

el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna es esencial para el ejercicio homogéneo de las responsabilidades de los auditores internos y la actividad de A.I. en general.

Se muestran a continuación los temas más relevantes identificados en este estudio a nivel **de ambos países, sectores e industrias.**



1

Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en la A.I. con recursos asignados

- El **70%** de los participantes señala tener un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en la A.I. con recursos asignados.
- El **69%** señala que recibe capacitación periódica para el fortalecimiento del Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad.

2

Evaluaciones internas y externas de la función de A.I.

- El **62%** señala que su Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad incluye evaluaciones externas e internas.
- El **71%** señala que en los últimos dos años han efectuado autoevaluaciones de la calidad de la función.
- Solo el **50%** indica que se han realizado evaluaciones externas de la calidad durante los últimos cinco años.
- El **40%** de los participantes en Costa Rica y el **43%** en Panamá, afirma que nunca se han efectuado evaluaciones externas.

3

Cumplimiento de las Normas

- El **72%** de los participantes afirma que la función de A.I. en sus organizaciones cumple con las Normas.
- El **40%** de los participantes señala que no se ha considerado, en el Plan Estratégico de la A.I., realizar estudios de diagnóstico con base en las Normas.

4

Presupuesto de la Auditoría Interna

- El **64%** señala que el presupuesto de la A.I. disminuyó o permaneció igual en el último año.
- El **13%** de los participantes manifiesta no tener acceso a la información sobre la variación en el presupuesto de A.I.

5

Formación del personal de A.I.

- El **40%** señala que no se cuenta con ningún tipo de certificación entre los miembros del equipo de A.I.
- Dentro de las certificaciones más comunes señaladas por los participantes se encuentran: CISA, CIA, ISO, CRMA y COSO.

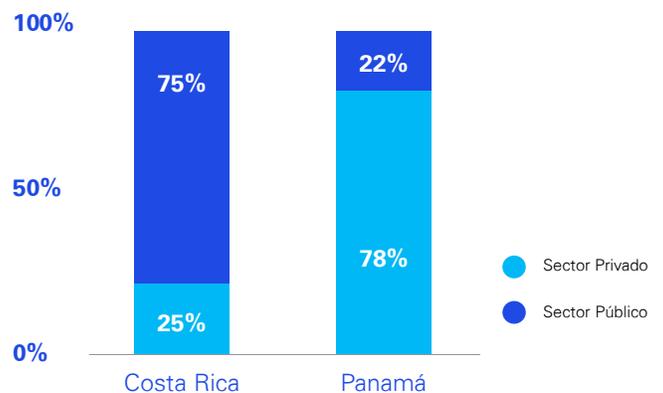
Perfil de los participantes

129 profesionales respondieron la encuesta, **75** de *Costa Rica* y **54** de *Panamá*.

El **75%** de los participantes de Costa Rica, pertenece al sector público y el **25%** al sector privado. Mientras que, de los participantes en Panamá, **22%** son del sector público y **78%** del sector privado, según se observa en el **gráfico 1**.

Gráfico 1

Sector al que pertenecen los participantes, según el país

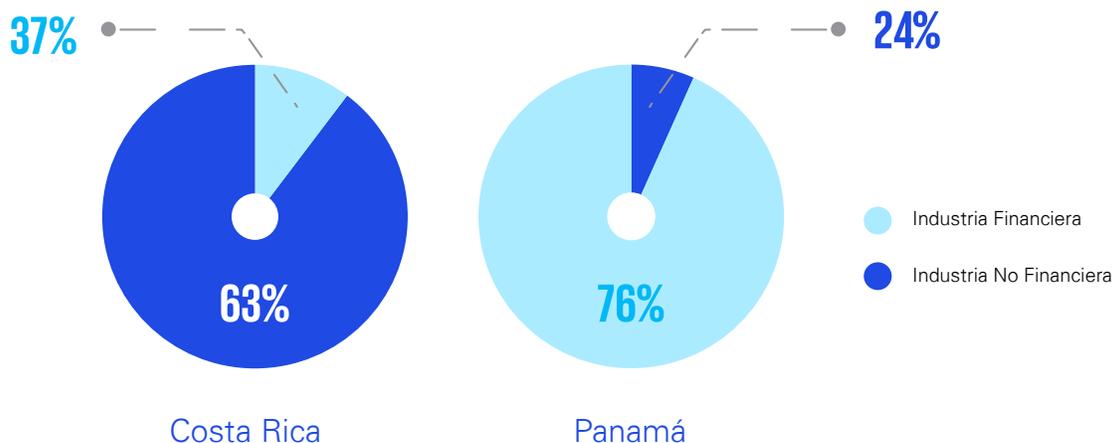


Con respecto a la industria a la que pertenecen los participantes en cada país:

- En Costa Rica, **37%** provienen del sector financiero y el **63%** del sector no financiero.
- En Panamá, el **76%** son del sector financiero y **24%** son del sector no financiero, según se observa en el **gráfico 2**.

Gráfico 2

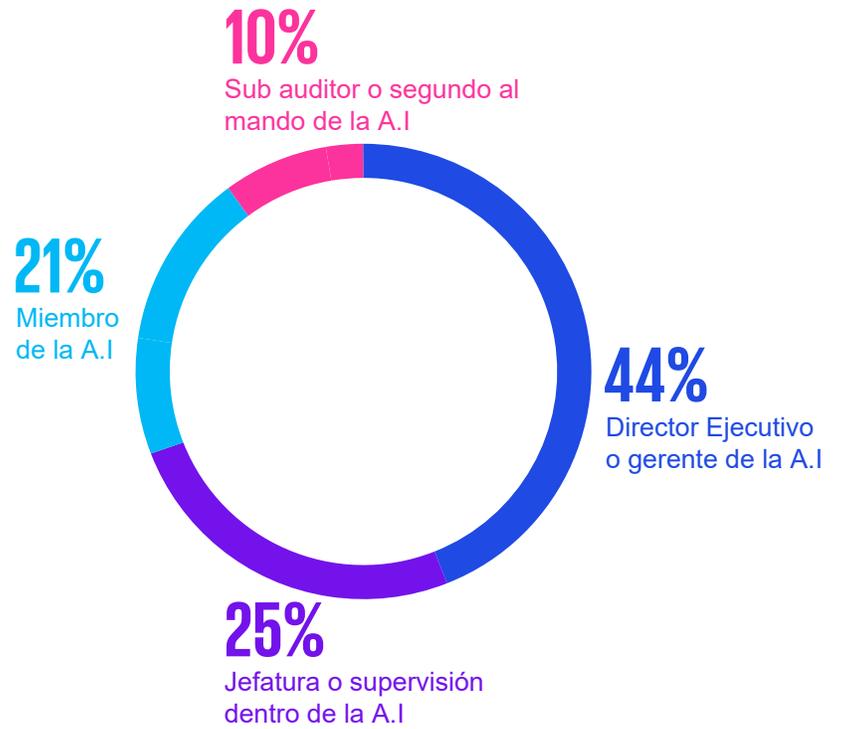
Industria a la que pertenecen los participantes, según el país



Rol de los participantes

Los participantes son profesionales que laboran en departamentos de A.I.

Gráfico 3



Programa de Aseguramiento de calidad

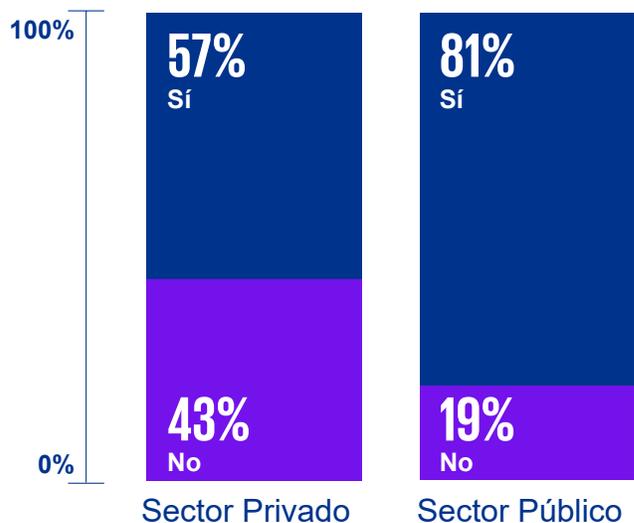
De acuerdo con las Normas, el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad (en adelante "el Programa") está concebido para permitir una evaluación del cumplimiento de las Normas por parte de la actividad de A.I. y una evaluación de si los auditores internos aplican el Código de Ética. Este Programa también evalúa la eficiencia y eficacia de la actividad de A.I. e identifica oportunidades de mejora.

El **70%** de los participantes, tanto de Costa Rica como de Panamá, afirma tener un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad con recursos asignados.

A nivel de sectores, el **81%** de los participantes del sector público y el **57%** del sector privado, afirman disponer de este Programa, según se muestra en el **gráfico 4**.

Gráfico 4

Programa de aseguramiento y mejora de la calidad en la A.I. con recursos asignados, según el sector



Una de las herramientas para el fortalecimiento del Programa es la capacitación periódica. Al respecto, el **69%** de los participantes señala que reciben capacitación. El **31%** restante que respondió no recibir capacitación, está directamente relacionado con el porcentaje que manifestó no disponer de un Programa de Calidad.

Por sector, el **28%** de los participantes pertenecientes al sector público y el **34%** al sector privado, señala que no reciben capacitación que contribuya al fortalecimiento del Programa, tal como se muestra en el **gráfico 5**.

Gráfico 5

Capacitación periódica para fortalecer el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en la A.I. según el sector

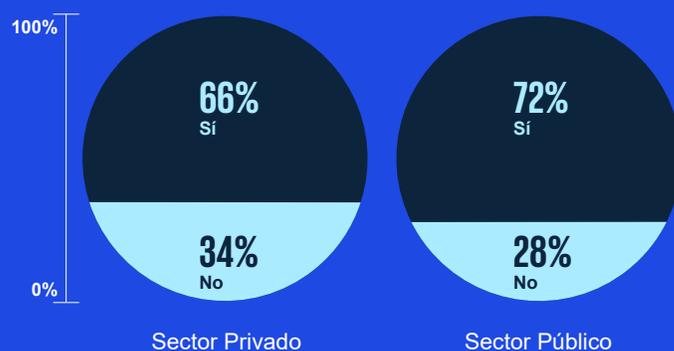
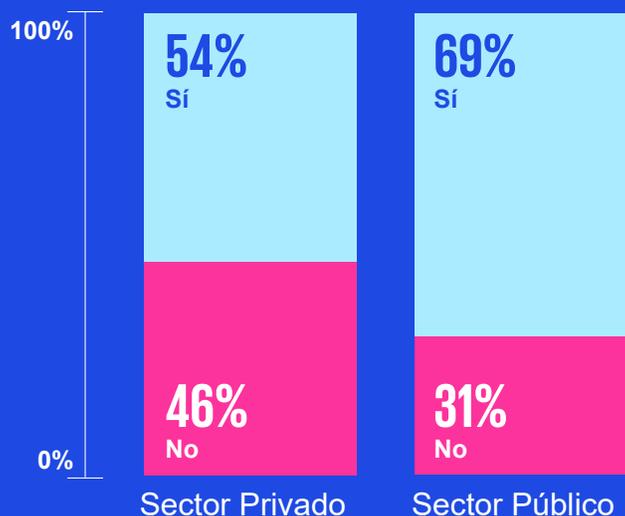


Gráfico 6

Evaluaciones internas y externas en el Programa de Aseguramiento de la Calidad de A.I. según el sector



Evaluaciones internas y externas en el Programa

De acuerdo con las Normas, el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad debe incluir evaluaciones internas como externas.

En este aspecto, el **62%** de los participantes señala que su Programa incluye ambas evaluaciones. Este porcentaje es inferior al **70%** que contestó que si contaban con un Programa.

La distribución por sector público y privado se muestra en el **gráfico 6**.

Autoevaluaciones de la calidad de la función de A.I.

De acuerdo con las Normas, las evaluaciones internas y las autoevaluaciones, son sinónimo de revisiones internas que deben ser parte de la supervisión del día a día, de la revisión y de la medición de la actividad de A.I.

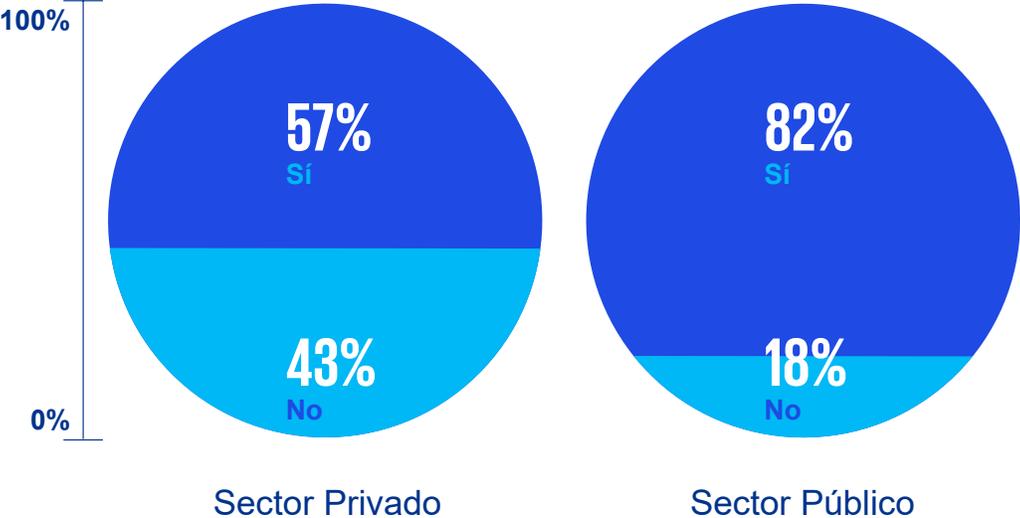
El **71%** de los participantes señala que en los últimos dos años se han efectuado autoevaluaciones de la calidad de la función de A.I.

En el **gráfico 7** se muestran los resultados a nivel de sectores.



Gráfico 7

Autoevaluaciones de la calidad de la función de A.I. en los últimos dos años, según el sector

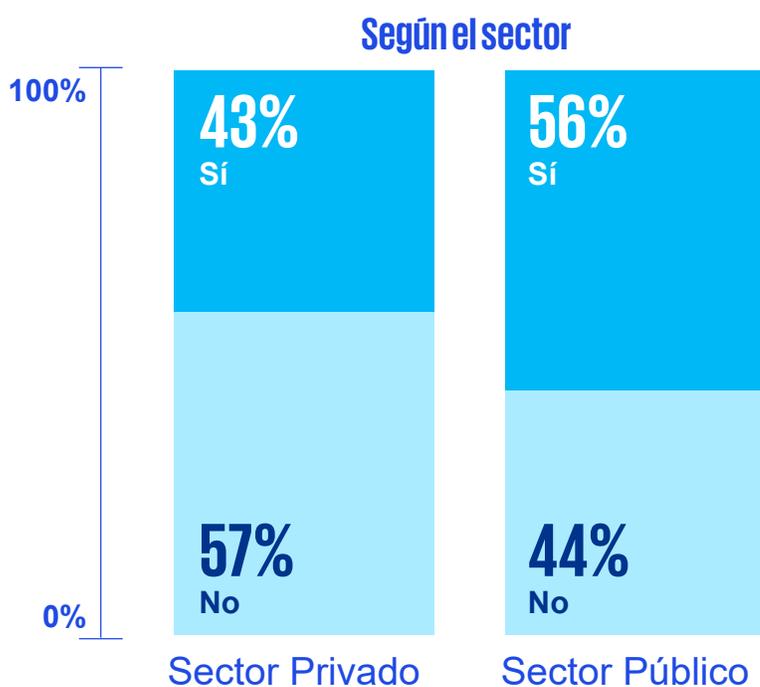


Oportunidad de mejora para las Auditorías Internas tanto en Costa Rica como en Panamá:

- El **38%** de los participantes señala que el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad **no** incluye evaluaciones tanto internas como externas.
- El **29%** de los participantes señala que **no** se han efectuado autoevaluaciones de la calidad de la función de A.I. en los últimos dos años.

Gráfico 8

Evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. según el sector



Evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. cada 5 años

De acuerdo con las Normas, deben efectuarse evaluaciones externas por parte de un evaluador o equipo de evaluación cualificado e independiente, al menos una vez cada cinco años. El **50%** de los participantes indica que cumplen con esta Norma.

No obstante, se aprecian diferencias a nivel de sectores, siendo esta práctica más común en el sector público, tal como se observa en el **gráfico 8**.

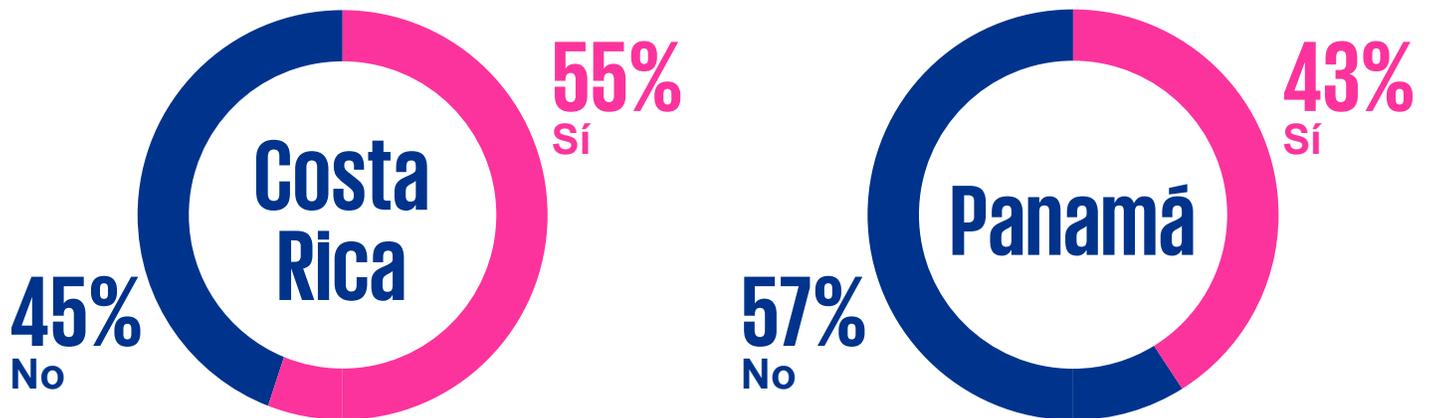


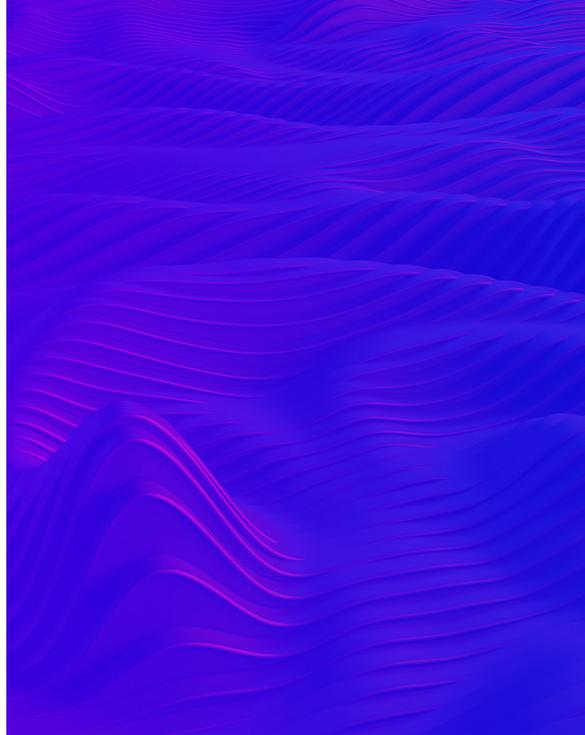


Por países, se puede observar que en Panamá es menos común esta práctica, ya que el **57%** de los participantes manifiesta que no se han efectuado evaluaciones externas de la calidad, tal como se observa en el **gráfico 9**.

Gráfico 9

Evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. según el país.

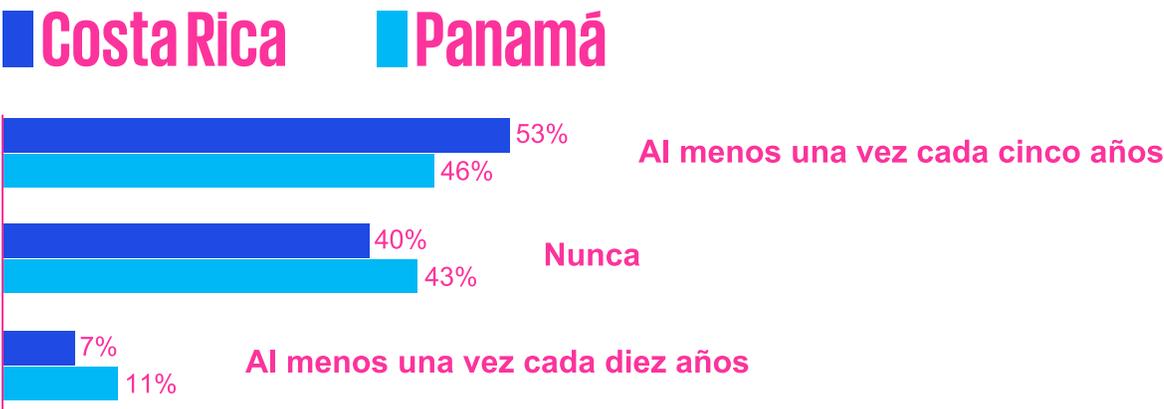




En cuanto a la frecuencia de estas evaluaciones, llama la atención que el **40%** de los participantes en Costa Rica y el **43%** en Panamá, afirma que nunca se han efectuado evaluaciones externas, según se muestra en el **gráfico 10**.

Gráfico 10

Frecuencia de las evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. según el país



Cumplimiento de las Normas

40%

El 40% de los participantes, tanto del sector público como del sector privado, señala que no se ha considerado realizar estudios de diagnóstico con base en las Normas, esto como parte de las tácticas del Plan Estratégico de la A.I.

72%

A nivel general, el 72% de los participantes afirma que la función de A.I. en sus organizaciones cumple con las Normas.

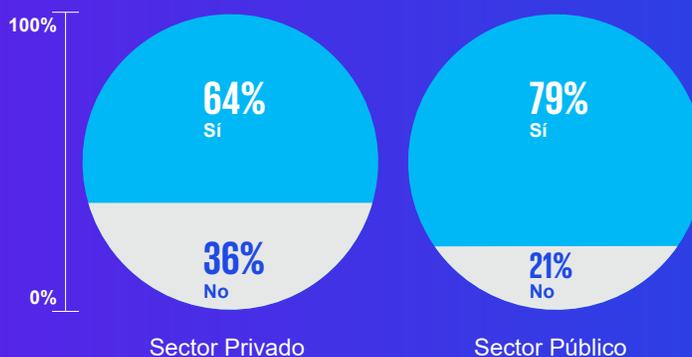
50%

Solo el 50% de los participantes señala que se han realizado evaluaciones de la calidad de la función de A.I. por parte de un evaluador o equipo de evaluación cualificado e independiente, durante los últimos cinco años, tal como se mencionó en el apartado "Evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. cada 5 años".

Los participantes del sector público son quienes reportan mayor cumplimiento con las Normas, según se observa en el **gráfico 11**.

Gráfico 11

Cumplimiento de las normas internacionales para el ejercicio profesional de la A.I. según el sector



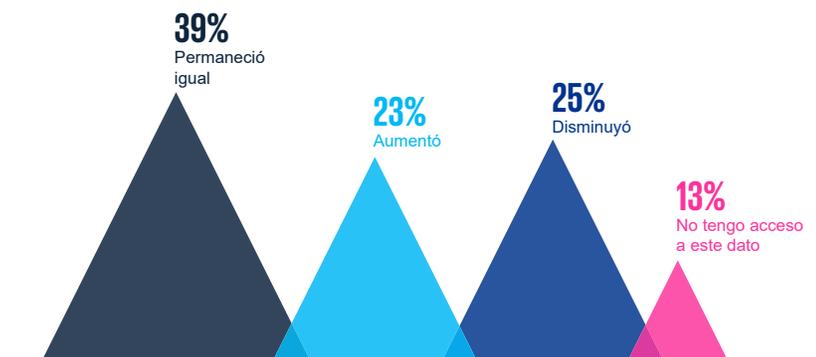
Presupuesto de A.I.

De acuerdo con las Normas, el Director Ejecutivo de Auditoría (DEA) debe asegurar que el departamento de A.I. disponga de recursos apropiados, suficientes y asignados para cumplir con los objetivos planteados.

A nivel general, el **39%** de los participantes afirma que el presupuesto de la A.I. permaneció igual en el último año, el **25%** que su presupuesto disminuyó, mientras que el **23%** respondió que su presupuesto aumentó.

Gráfico 12

Comportamiento del presupuesto de la A.I. en el último año



Llama la atención en la gráfica anterior, que un **13%** de los participantes manifiesta no tener acceso a este dato, el cual corresponde a 17 participantes (10 de Panamá y 7 de Costa Rica), de los cuales 9 ocupan puestos de jefatura o supervisión y superiores.

A nivel de países, el **40%** de los participantes en Costa Rica y el **37%** en Panamá, manifestaron que el presupuesto de A.I. permaneció igual en el último año. En Costa Rica se presenta un mayor porcentaje de participantes que manifestaron una disminución del presupuesto en relación con Panamá, según se observa en las siguientes gráficas:

Gráfico 13

Comportamiento del presupuesto de A.I. en Costa Rica, en el último año

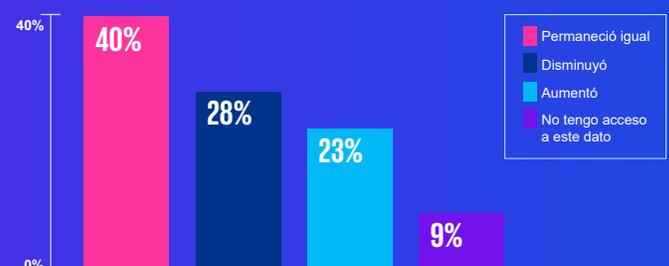
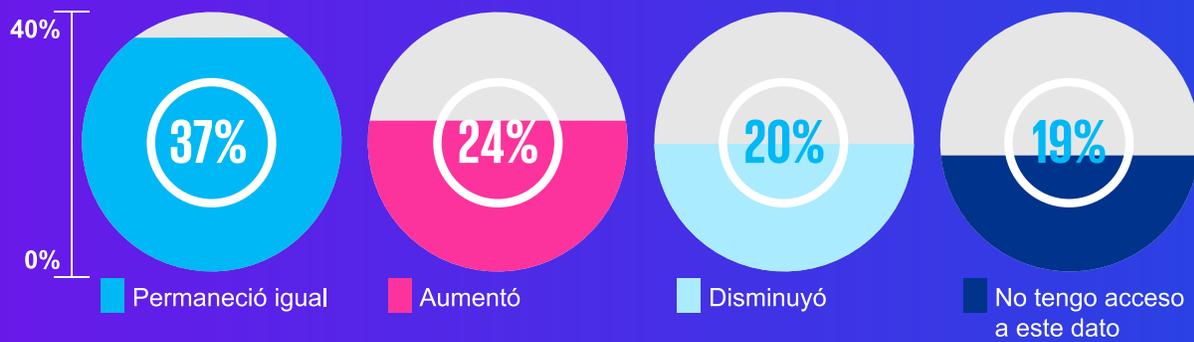


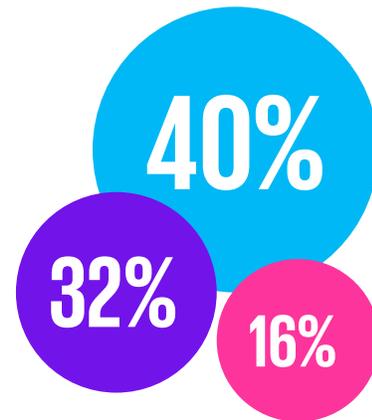
Gráfico 14

Comportamiento del presupuesto de A.I. en Panamá, en el último año



Analizando estas respuestas por sector público y privado, se resalta el hecho de que en ambos sectores cerca del **40%** de los participantes señala que el presupuesto del departamento de A.I. permaneció igual en el último año. Este mismo porcentaje se presenta en cada una de las industrias, tanto financiera como no financiera.

Además, el **32%** de los participantes del sector público y el **16%** del sector privado señala que su presupuesto disminuyó.



Comportamiento del presupuesto de A.I. en el último año, según el sector

Gráfico 15

Comportamiento del presupuesto de A.I. en el sector público, en el último año

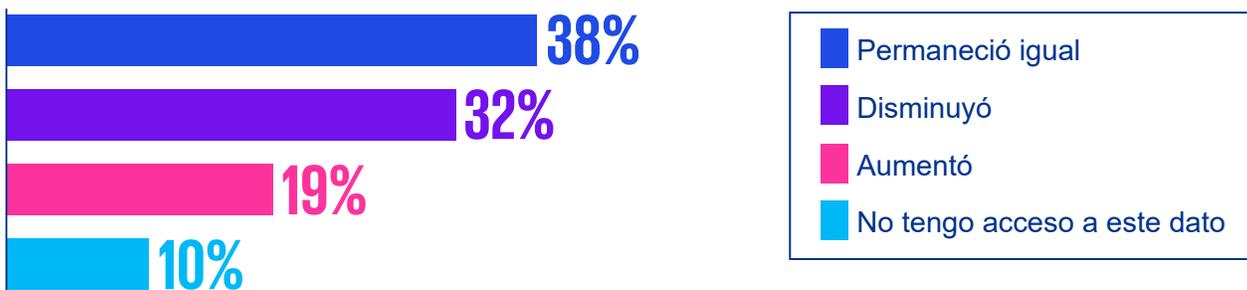
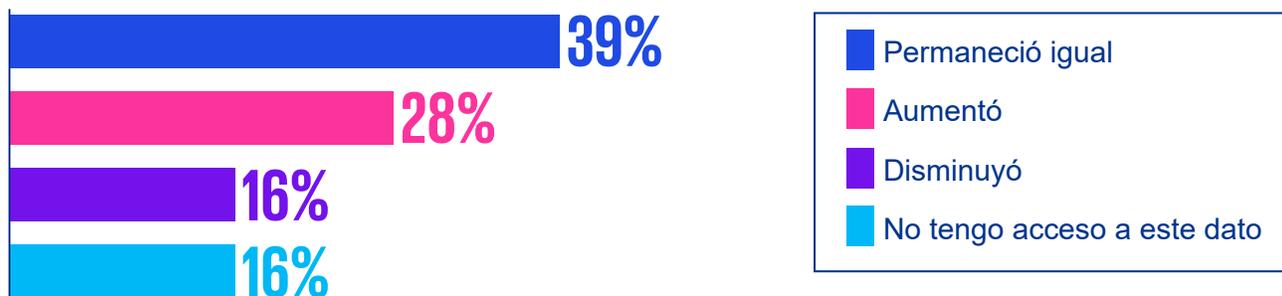


Gráfico 16

Comportamiento del presupuesto de A.I. en el sector privado, en el último año



Formación del personal de A.I.



De acuerdo con las Normas, es necesario que los miembros de la A.I. perfeccionen sus conocimientos, aptitudes y demás competencias por medio de la capacitación continua. En ese sentido, cabe resaltar lo siguiente:

Preparación del personal de A.I.

El **60%** de los participantes indica que los miembros del equipo de A.I. cuentan con alguna certificación.

Dentro de las certificaciones más comunes señaladas por los participantes se encuentran las siguientes:



Por otra parte, el **40%** de los participantes señala que los miembros del equipo de A.I. no cuentan con ninguna certificación. En el sector público, esos participantes representan el **44%** y en el sector privado el **34%**.



Documentos con los que disponen los departamentos de A.I.

Se muestran en el **gráfico 17**, los documentos que disponen los departamentos de A.I.

Gráfico 17

Documentos con los que disponen los departamentos de A.I.



Según se muestra en la gráfica anterior, existen oportunidades de mejora en la aplicación de las Normas:

- Las Normas establecen que la actividad de A.I. debe evaluar la posibilidad de ocurrencia de fraude y cómo la organización gestiona el riesgo de fraude. No obstante, solo el **16%** de los participantes señala que en sus departamentos de A.I. se cuenta con indicadores de fraude.
- Asimismo, las Normas requieren formación profesional continua. Sin embargo, solo el **53%** señala la existencia de programas de formación en sus departamentos de A.I.

Iniciativas que se han implementado en los departamentos de A. I.

Existe una importante oportunidad en la implementación de herramientas automatizadas que permitan agilizar las actividades de la A.I. tanto en el sector privado como en el público y a nivel de países.

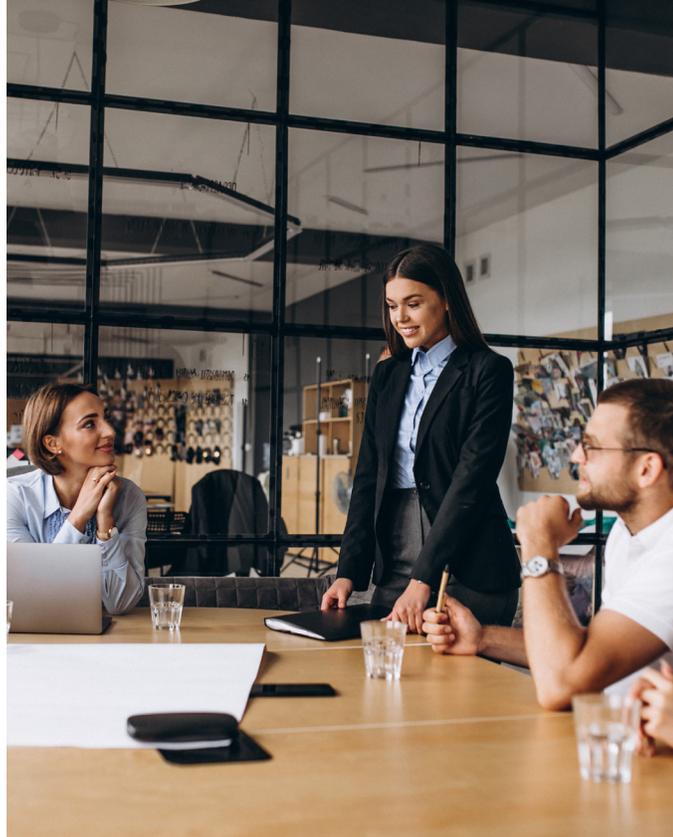
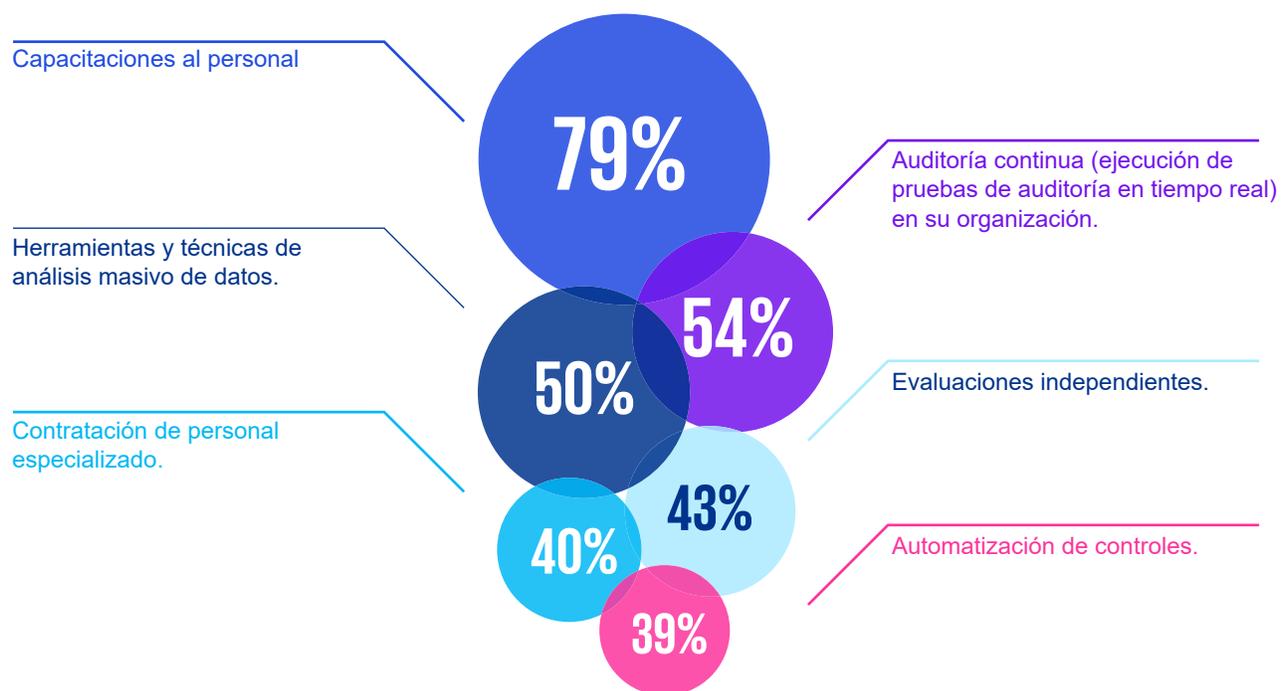


Gráfico 18

Iniciativas implementadas en los departamentos de A.I.



Análisis Comparativo

Como parte de los objetivos de este estudio, se realizó un análisis comparativo (benchmark) de la cantidad promedio de auditores internos en los departamentos de A.I. considerando las siguientes variables:



Los datos que se muestran en las siguientes tablas se determinaron con base en las respuestas recibidas de los participantes.

Cantidad promedio de auditores según los ingresos anuales de las entidades

Tabla 1

Cantidad promedio de auditores en los departamentos de A.I. según los ingresos anuales de las entidades

Ingresos anuales de las organizaciones	Cantidad promedio de auditores										
	A nivel general			Costa Rica				Panamá			
	Consolidado (Costa Rica y Panamá)	Costa Rica	Panamá	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera
Hasta US\$5.000.000	3.6	3.0	4.7	3.0	ND	3.0	3.0	8.0	3.0	3.0	5.5
Entre US\$5.000.001 y US\$25.000.000	4.9	5.0	4.8	5.5	5.5	6.8	5.5	3.0	8.8	8.8	3.0
Entre US\$25.000.001 y US\$50.000.000	11.9	13.0	11.0	20.5	5.5	8.0	14.7	20.5	4.7	23.0	3.0
Entre US\$50.000.001 y US\$200.000.000	14.3	18.1	11.0	23.1	6.3	25.1	11.0	38.0	8.3	11.0	ND
Más de US\$200.000.001	24.6	27.7	19.2	30.1	20.1	28.1	27.5	25.0	17.5	23.1	6.8

ND: No hay datos.

De la tabla anterior se desprende que en Costa Rica las entidades tienen más auditores en promedio que en Panamá, y en general, hay más auditores en promedio en el sector público que en el privado y más en la industria financiera que en la no financiera en ambos países.

Por ejemplo, para la categoría de ingresos de más de US\$200.000.001, el promedio de auditores en Costa Rica es de 27.7, mientras que en Panamá es de 19.2 auditores; 30.1 en el sector público costarricense y 25.0 en el sector público panameño; 20.1 en el sector privado costarricense y 17.5 en el sector privado panameño.



Cantidad promedio de auditores según la cantidad de colaboradores en las entidades

Tabla 2

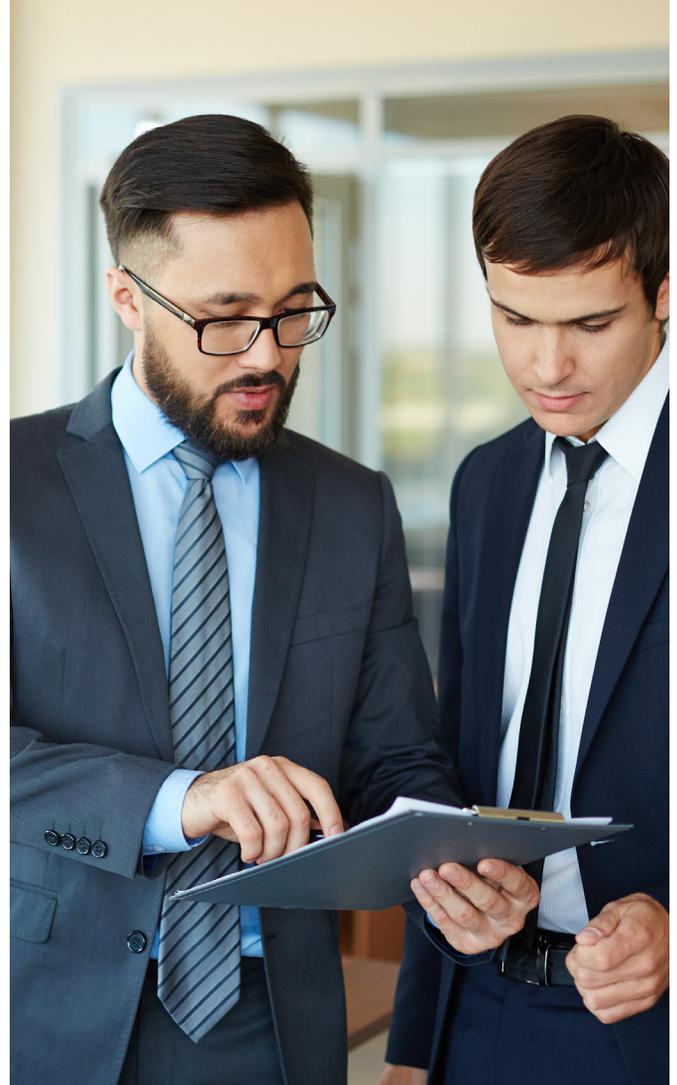
Cantidad promedio de auditores en los departamentos de A.I. según la cantidad de colaboradores de las entidades

Cantidad de colaboradores	Cantidad promedio de auditores											
	Consolidado (Costa Rica y Panamá)				Costa Rica				Panamá			
	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera
De 1 a 250	3.7	3.5	4.0	3.2	3.7	3.0	4.1	3.3	3.0	3.6	3.8	3.0
De 251 a 500	11.8	5.3	5.7	11.1	13.0	6.3	8.0	11.1	3.0	4.4	4.3	ND
De 501 a 1.000	18.7	9.3	13.3	14.5	18.7	5.5	17.4	14.5	ND	10.5	10.5	ND
De 1.001 a 2.000	23.7	12.2	26.1	16.3	21.3	8.0	23.0	16.3	38.0	20.5	29.3	ND
De 2.001 a 4.000	31.2	18.0	32.1	23.0	35.8	13.0	38.0	27.4	25.1	20.5	27.2	14.3
De 4.001 a 10.000	39.0	27.1	36.9	23.6	51.0	41.3	51.0	41.3	3.0	20.8	28.5	9.5
Más de 10.001	39.8	51.0	51.0	37.0	37.0	ND	ND	37.0	51.0	51.0	51.0	ND

ND: No hay datos.

Se observa en la tabla anterior una relación directa entre la cantidad promedio de auditores en los departamentos de A.I. y la cantidad de colaboradores en las entidades.

Asimismo, se observa en algunas categorías que los departamentos de A.I. en Costa Rica en el sector público y en la industria financiera, tienen una cantidad promedio de auditores internos más alta que en Panamá. Además, las entidades en el sector privado en Panamá muestran una cantidad promedio más alta que en Costa Rica, en la mayoría de las categorías.



Cantidad promedio de auditores según los costos anuales de A.I.

Tabla 3

Cantidad promedio de auditores en los departamentos de A.I. considerando los costos anuales del departamento de A.I.

Costos anuales del departamento de A.I.	Cantidad promedio de auditores											
	Consolidado (Costa Rica y Panamá)				Costa Rica				Panamá			
	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera	Sector público	Sector privado	Industria financiera	Industria no financiera
Hasta US\$100.000	12.7	5.7	11.0	9.2	13.2	4.4	16.8	9.0	3.0	6.9	4.0	10.5
Entre US\$100.001 y \$250.000	10.9	5.1	7.8	8.0	13.6	4.7	16.3	9.3	5.5	5.3	5.5	4.7
Entre US\$250.001 y US\$500.000	9.9	15.6	16.5	9.5	6.3	8.0	6.8	8.0	20.5	17.7	26.3	9.9
Entre US\$500.001 y US\$1.000.000	21.3	20.5	20.0	23.0	12.0	25.5	6.3	23.0	44.5	18.0	26.8	ND
Más de US\$1.000.001	29.5	29.3	28.5	30.0	29.5	38.0	32.5	30.0	ND	20.5	20.5	ND

ND: No hay datos.

De la tabla expuesta anteriormente y según la información suministrada por los participantes, se puede concluir que en Costa Rica el costo promedio por auditor

oscila entre los US\$22.000 y los US\$46.000 aproximadamente. Mientras que, en Panamá, dicho costo ronda entre los US\$14.000 y los US\$48.000 aproximadamente.

Conclusiones

Mediante este estudio se identifican varias oportunidades de mejora en los departamentos de A.I. tanto del sector público como del privado, en Costa Rica y Panamá, que es importante atender con el fin de asegurar el cumplimiento de las Normas y la implementación de mejores prácticas en la profesión.

1 Se identifica una importante oportunidad de mejora en el establecimiento del un Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad en la A.I. ya que el **30%** de los participantes afirma **NO** tener este Programa, ni recibir ninguna capacitación periódica para su fortalecimiento.

En cuanto a las evaluaciones internas y externas de la función de A.I. el **50%** de los participantes indica que **NO** se han realizado evaluaciones externas de la calidad de la función de A.I. en los últimos 5 años, por parte de un evaluador o equipo de evaluación cualificado e independiente, siendo el sector privado y Panamá con las mayores oportunidades de mejora en este aspecto. Además, un porcentaje importante (**40%**) señala que nunca se han efectuado evaluaciones externas, ni se han efectuado autoevaluaciones de la calidad en los últimos dos años, principalmente en las entidades del sector privado.

2 Con respecto al cumplimiento de las Normas, se observa una importante oportunidad, ya que el **28%** de los participantes afirma que la función de A.I. de sus organizaciones **NO** cumple con éstas.

3 Acerca de la formación profesional de los auditores, es importante resaltar el alto porcentaje de participantes (**40%**) que señala que los miembros del equipo de A.I. **NO** cuentan con ninguna certificación.

4 Se identifica una oportunidad de mejora en el desarrollo de indicadores de fraude y de programas de formación de los auditores internos, así como en la implementación de herramientas automatizadas en la A.I. tanto en el sector privado como en el público.

Finalmente, en el análisis comparativo se identifica una mayor cantidad promedio de auditores internos en Costa Rica que en Panamá, más en el sector público que en el privado y más en la industria financiera que en la no financiera, en relación con cada una de las variables de tamaño de la entidad utilizadas. Los datos expuestos anteriormente son útiles para la comparación de las funciones de A.I. así como para la toma de decisiones.

Profesionales que contribuyeron con este estudio

KPMG

Federico García, Socio KPMG en Costa Rica.

Eduardo Choy, Socio KPMG en Panamá.

Sergio Calderón, Gerente Senior KPMG, Costa Rica.

Pedro Pazmino, Gerente Senior KPMG, Panamá.

Paola Mejía, Supervisora, KPMG Costa Rica.

Luis Hidalgo, Supervisor Senior, KPMG Panamá.

Alejandro Mora, Senior, KPMG Costa Rica.

Instituto de Auditores Internos

David Galán, Presidente del IAI Costa Rica.

Ericka Mora, Vicepresidenta del IAI Costa Rica.

Paula Herrera, Directora Ejecutiva del IAI Costa Rica.

Moisés Palm, Vicepresidente del IAI Panamá.

Ronald Fernández, Miembro del Comité de Investigación y Estrategia, IAI Costa Rica.

Esteban Sandoval, Miembro del Comité de Investigación y Estrategia, IAI Costa Rica.





Instituto de
Auditores Internos
de Costa Rica



Instituto de
Auditores Internos
de Panamá

© 2022 KPMG S.A, sociedad anónima costarricense y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

© 2022 KPMG, una sociedad civil panameña y firma miembro de la organización mundial de KPMG de firmas miembros independientes afiliadas a KPMG International Limited, una compañía privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados.

El nombre y logotipo de KPMG son marcas registradas por KPMG Internacional.