

5 de marzo de 2020

AI-134-2020

Señores
Junta Directiva
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Asunto: Informe sobre el desempeño de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2019

Estimados señores:

Me permito someter a su conocimiento el informe de gestión de la Auditoría Interna correspondiente al año 2019, que se presenta de conformidad con el artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y la norma 2.6 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.

Este informe contiene información sobre la gestión ejecutada por la Auditoría Interna, asuntos relevantes sobre procesos de dirección, riesgo y control interno, así como el detalle de los 28 servicios de la auditoría interna realizados durante el 2019, finalmente incluye el estado de cumplimiento de las recomendaciones y observaciones (advertencias) como resultado de los citados productos.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno



INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO



INFORME N° AI-D-01-2020

INFORME DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA PERÍODO 2019

Marzo, 2020

CONTENIDO

1.	GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	2
2.	CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2019	4
2.1	INFORMES CON ENFOQUE EN GOBIERNO, RIESGO Y CONTROL.....	5
2.2	COBERTURA DEL UNIVERSO AUDITABLE.....	5
2.3	CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.	5
2.4	ATENCIÓN DE DENUNCIAS	8
3.	ASUNTOS INSTITUCIONALES	8
4.	SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES.....	12
5.	INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA.....	13
6.	CONCLUSIÓN	14
	ANEXO 1 INDICADORES 2019	16
	ANEXO 2 PRINCIPALES LOGROS Y AVANCE DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS.....	17
	ANEXO 3 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA	19
	ANEXO 4 ESTADO DE LOS HALLAZGO DE LA AUDITORÍA EXTERNA.....	22

Mensaje del Auditor

Me presento a rendir cuentas sobre la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el año 2019, acción que se constituye en una buena práctica que fortalece la transparencia, fomenta el conocimiento de la labor de auditoría y permite la evaluación y realimentación en procura del crecimiento de la actividad y de los que asumimos el compromiso de evaluar la gestión del jerarca y de las distintas unidades organizativas.

Este informe contiene los resultados de los planes, metas e indicadores que se han logrado mediante la gestión estratégica, operativa y de soporte, los que muestran resultados satisfactorios en su cumplimiento.

Con respecto a la gestión de soporte, la Auditoría Interna registra un cumplimiento del **94% del Plan Anual Operativo**, cuyas actividades se centran en optimizar las habilidades y competencias, la estandarización del proceso de auditoría, así como mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de la auditoría. Por su parte, en cuanto al presupuesto asignado se alcanzó una **ejecución del 99%**.

Señalar los esfuerzos realizados por el equipo de trabajo en el liderazgo de la Auditoría Interna, mediante el fortalecimiento del conocimiento técnico, competencias y habilidades, con lo que se ha logrado un empoderamiento permanente de los colaboradores que ha facilitado la relación, comunicación y coordinación con nuestras partes interesadas, aumentando la credibilidad de nuestra gestión, al otorgarnos los responsables de las unidades auditadas un **97% de calificación promedio** en la valoración de los servicios de la auditoría.

En cuanto al compromiso con la mejora continua, se remozó el sistema de gestión, que integra las mejores prácticas en materia de normativa técnica, por lo que nos complace gratamente informar que alcanzamos el **100%** de cumplimiento en la **evaluación de la calidad**, ya que se comprobó la totalidad de la normativa técnica en nuestra gestión, que se ha visto en las oportunidades de mejoras de los procesos auditados sobre la dirección, el riesgo y el control.

No menos importante ha sido el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo o plan de producción, que permitió cerrar el año con 28 estudios de la auditoría interna con una **eficiencia del 85%** con respecto a lo planificado, impactando en el 34% de los procesos institucionales y el 67% de las áreas funcionales de la institución.

En el año 2019 alcanzamos un cumplimiento promedio del **94% en los indicadores de gestión**; lo que es concurrente con el avance en la implementación de la marca de liderazgo, que incluye la incorporación de la unidad auditada como parte del equipo de trabajo, lo que ha resultado en importantes beneficios en el posicionamiento de nuestra visión, ya que nuestros clientes nos visualizan como asesores que aportamos valor a sus procesos. Lo anterior, nos motiva a continuar con esta línea de trabajo, muy diferente a lo tradicional en nuestro campo.

Continuaremos en el 2020 con el compromiso de incrementar el posicionamiento de la Auditoría Interna mediante el cumplimiento a cabalidad de nuestras responsabilidades ante esta importante institución, lo que nos demanda ser acompañantes proactivos en el logro de los objetivos mediante la mejora de los procesos de dirección, riesgo y control, así como mantener el clima organizacional cuya evaluación por primera vez obtuvo un alineamiento óptimo que nos eximió de un plan de mejora.

Agradezco a la Junta Directiva, el apoyo recibido y a la Gerencia General su apertura y esfuerzo por acompañarnos en la implementación de las recomendaciones y atención de observaciones, mi reconocimiento especial a los compañeros de la Auditoría, que por sus aportes y compromiso se ha logrado un nivel de cumplimiento nunca antes alcanzado.

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

Introducción

El informe se presenta en cumplimiento del inciso c) del artículo 35 de la Ley Orgánica del ICT; el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y del acápite 2.6 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna”, con el objetivo informar a la Junta Directiva sobre la gestión realizada para el logro de los objetivos y metas planteadas para el año 2019.



A continuación, un resumen de las principales secciones del informe:

Sección 1; Gestión Estratégica y Operativa: presenta un recuento de los principales resultados relacionados con

los instrumentos de planificación, así como los resultados de los indicadores con los cuales se ha medido y se da seguimiento a la gestión. También incluye los resultados de los proyectos planeados y su grado de cumplimiento, pudiéndose mostrar resultados satisfactorios en todo aspecto evaluado.

Sección 2; Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo: incluye los resultados sobre la ejecución del plan anual; la cobertura del universo auditable, también incluye los 28 servicios de la auditoría clasificados por área de competencia y objetivos de control.

Sección 3; Temas de importancia institucional que prevalecen, además se incluye las gestiones realizadas por la Administración y la Auditoría para su atención.

Sección 4; Implementación de recomendaciones por parte de la Administración y verificación de su cumplimiento por parte de la Auditoría.

Sección 5; Recomendaciones de la firma de auditoría externa. Según información del Departamento Financiero.

Al final se incluyen los anexos indicados en el informe.

El 2019 en números.

1. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y OPERATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA

A continuación, un resumen de los proyectos definidos para el año 2019 y su cumplimiento:

- **Cumplimiento del PAO y ejecución presupuestaria.** Para el año 2019 se formularon seis metas alcanzándose un cumplimiento del **94%** y una ejecución presupuestaria del **99%**.
- **Indicadores de la estrategia de la Auditoría.** Con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Auditoría y de acuerdo con las propuestas de valor: calidad, oportunidad y valor agregado, en el **Anexo N° 1** se presenta el detalle de los resultados de los indicadores de eficiencia y eficacia. Según se puede observar en el detalle, se obtuvo un cumplimiento promedio del **94%**.
- **Actualización de indicadores:** Con el fin de responder a las necesidades de la organización, se cumplió con la totalidad (**100%**) de la actualización de los indicadores del Plan Estratégico de Auditoría, determinándose su correlación con las buenas prácticas. Asimismo, se verificó el alineamiento entre los indicadores del Plan Estratégico de la Auditoría, del Plan Anual Operativo y del Plan Anual de Trabajo.
- **Avance de los proyectos estratégicos:** En el Plan Estratégico 2017/2020 se plantearon 10 acciones estratégicas para el cumplimiento de los objetivos definidos, relacionadas con las perspectivas del Cuadro de Mando Integral, cumpliéndose el **100%** del avance previsto de las acciones para el año 2019. Según se detalla en el **Anexo 2**.
- **Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo:** Dada la evolución de los procesos institucionales, se actualizó en un **100%** la metodología y la priorización del universo auditable basado en riesgos y consecuentemente la elaboración del Plan Anual de Trabajo.

- **Evaluación de la calidad:** Como actividad permanente se desarrolló la actividad de la auditoría interna de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo, ejecutando y manteniendo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre todos los aspectos de la actividad de auditoría interna.

Se realizó la evaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna con resultados satisfactorios, ya que los servicios de la auditoría promovieron oportunidades de introducir mejoras significativas en los procesos de dirección, riesgo y control de las actividades auditadas y de acuerdo con la evaluación realizada se comprobó el cumplimiento de un **100%** de la normativa emitida por la Contraloría General de la República, específicamente las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.

- **Modalidad de trabajo en casa:** Ya que los auditores cuentan con disponibilidad de la información en forma remota, sobre los estudios que están ejecutando, se continuó promoviendo la modalidad de trabajo en casa, lo que mejora la calidad de vida de cada auditor, así como la eficiencia, en la gestión y la productividad, lográndose cumplir con el **100%** de lo planeado al duplicarse la cantidad de días de trabajo en casa.
- **Clima organizacional:** Se cumplió el **100%** del plan de mejora definido según los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional del período anterior. La Auditoría Interna en la evaluación del año 2019 obtuvo la calificación de “**alineamiento óptimo**”, eximiéndose de realizar plan de mejora, no obstante, con el fin de promover la mejora continua se decidió continuar con algunas de las actividades del plan anterior.
- **Estandarización y documentación:** Con el fin de mantener la estandarización de los procedimientos y documentación como una herramienta clave para asegurar la calidad del trabajo realizado, se actualizó el “Manual de la Auditoría” cumpliendo en un 100% con la “Guía Metodológica para el Levantamiento de Procesos y elaboración de Procedimientos Institucional”.
- **Automatización de los servicios de auditoría:** En concordancia con la política de cero papeles y la eficiencia del proceso de auditoría, se cambió la plataforma tecnológica para enfocarla hacia la colaboración entre los

funcionarios y la gestión de los proyectos de auditoría con las siguientes ventajas:

- Integralidad de las etapas de planificación, examen, comunicación y supervisión.
 - Centralización de las funcionalidades ligadas a la conducción de los proyectos y la gestión de conocimientos de los colaboradores.
 - Optimización del trabajo en equipo mediante la comunicación y disponibilidad de archivos y recursos para los colaboradores.
 - Supervisión en tiempo real durante la ejecución de las etapas del estudio, el seguimiento de las auditorías y de los demás servicios que se elaboran.
 - Administración de flujos de trabajo y los documentos que se generan.
- **Actualización de la información en la Web**

Se remozó el formato, orden e información sobre la actividad de auditoría, el marco filosófico, la normativa, los informes, la transparencia, rendición de cuentas y la atención de las denuncias. Con lo anterior, se mejoró y facilitó que el usuario llegara más fácil a la información de interés, además se facilitó el canal de denuncias como parte las acciones para mitigar los riesgos de fraude.

2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2019

La actividad de auditoría interna añade valor a la organización y a sus partes interesadas cuando tiene en cuenta estrategias, objetivos y riesgos; se esfuerza para ofrecer mejoras en procesos de gobierno, gestión de riesgos y control de procesos; proporciona aseguramiento relevante de forma objetiva.

Seguros de que hemos logrado agregar valor a la gestión de la Institución con el cumplimiento del **85%** de los estudios planificados ya que utilizamos recursos en servicios de advertencia que se consideró oportuno emitir, a continuación, se resumen los principales resultados de la labor de la Auditoría durante el año 2019.

2.1 INFORMES CON ENFOQUE EN GOBIERNO, RIESGO Y CONTROL

De conformidad con el Plan Anual de Trabajo 2019, se emitieron **28 informes o servicios de la auditoría interna**, mediante los cuales se evaluó la gestión de los procesos en tres dimensiones: control interno, gobierno y gestión de riesgos identificando oportunidades de mejora que fueron comunicadas a la Administración.

En la siguiente figura se observa la distribución de los informes emitidos según su enfoque, también en el **Anexo No. 3** se muestra en detalle el nombre de los informes emitidos.



2.2 COBERTURA DEL UNIVERSO AUDITABLE.

De conformidad con los servicios de la auditoría emitidos, se logró una cobertura (8) de un 67% de las áreas funcionales y un 34% de los procesos del universo de auditoría (15) según la siguiente figura:

2.3 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2019, se valoraron los riesgos asociados a los procesos auditados, su impacto sobre los objetivos y metas institucionales y los controles establecidos para mitigar los posibles riesgos que pudieran impedir el cumplimiento de los objetivos.

A continuación, se presenta la clasificación de las recomendaciones y observaciones de acuerdo con los objetivos de control interno:

A. Para mejorar la eficacia, eficiencia y la economía se emitieron los siguientes servicios de la auditoría:

- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo

- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría Operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.
- Auditoría de cumplimiento sobre la aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.
- Auditoría de cumplimiento sobre la acción de patrocinios.
- Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística.
- Servicio preventivo sobre instrumentos de supervisión de la Dirección de Gestión Turística.
- Servicio preventivo sobre alineamiento entre el PEI y el PAO de las acciones que desarrolla la Dirección de Gestión Turística.
- Servicio preventivo sobre Directrices Gerenciales sobre Recargo de Funciones para el ICT.
- Servicio preventivo sobre alineamiento PAO SEVRI ASCI.
- Servicio preventivo sobre SEVRI Planes Estratégicos Institucionales.
- Servicio preventivo sobre estrategia para lograr la transformación digital de los servicios esenciales que brinda el ICT a la ciudadanía para que éstos sean eficientes y de calidad.

B. Para mejorar el cumplimiento con ordenamiento jurídico y técnico, se comunicaron los siguientes estudios:

- Auditoría de cumplimiento sobre el cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría de cumplimiento seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.
- Servicio Preventivo sobre nombramiento del Subgerente de Mercadeo bajo la figura de recargo.
- Servicio Preventivo sobre nombramiento del Jefe del Departamento Administrativo.
- Servicio Preventivo sobre plan de continuidad del negocio.
- Servicio Preventivo sobre implementación del método de costeo PEPS.

- Servicio Preventivo sobre competencia para la aprobación de normativa interna.
- Servicio Preventivo sobre Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.
- Servicio Preventivo sobre competencia para la aprobación de la regulación de contratación del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).
- Servicio Preventivo sobre proceso para la recepción y trámite de denuncias y quejas presentadas ante el ICT.
- Servicio Preventivo sobre control interno de las giras que realizan los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística.
- Servicio Preventivo sobre lineamientos, directrices y procedimientos sobre viajes en el exterior.
- Servicio Preventivo sobre implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT.
- Servicio Preventivo sobre cuentas por pagar.

C. En cuanto a la calidad y confiabilidad de la información y la protección del patrimonio público, se emitieron recomendaciones y observaciones en los siguientes servicios de la auditoría:

- Servicio Preventivo sobre los registros duplicados de proveedores y diferencia en el registro contable y presupuestal de vales de caja chica.
- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo
- Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística.
- Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría de cumplimiento sobre la acción de patrocinios.
- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría de cumplimiento sobre la seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.

- Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.
- Servicio Preventivo sobre la probabilidad que se materialice el riesgo de fraude.

2.4 ATENCIÓN DE DENUNCIAS

Se recibieron varias denuncias las que se atendieron según las competencias de la Auditoría Interna y de acuerdo con los lineamientos emitidos para esos efectos. Otras denuncias fueron remitidas a la Gerencia para su trámite y seguimiento.

3. ASUNTOS INSTITUCIONALES

A continuación, algunos temas o realidades institucionales, mencionados en el Informe anterior, que no obstante las acciones realizadas por la Administración y por la Auditoría Interna, aún persisten y es importante gestionarlos a efecto de valorar posibles formas de atención, que se constituyan en acciones que coadyuven a una decisión o solución integral.

a) Planes estratégicos institucionales:

Planes estratégicos desactualizados y sin aprobación:

- El Plan Estratégico Institucional (PEI) continúa en proceso de aprobación, lo cual es riesgoso porque la planificación dirige al ICT a cumplir sus objetivos.
- El Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), está desactualizado desde el año 2015.

Esta situación, sin detrimento de los logros alcanzados por la Institución, continúa reflejando carencias importantes en materia de planificación que deben ser analizadas, su persistencia podría repercutir en la calidad técnica de la programación que se incorpora en el PAO y podría limitar los alcances de la evaluación que se realiza sobre los resultados de los programas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos.

Durante el periodo 2019 la Auditoría realizó servicios preventivos (AI-Ad-20-2019 y AI-Ad-12-2019) advirtiendo sobre ciertos aspectos de mejora en el borrador del Plan Estratégico Institucional y la gestión de riesgos asociados a los objetivos

estratégicos; en acato a las observaciones, la Administración organizó sesiones de trabajo para revisar y mejorar la redacción de los objetivos, la definición de indicadores y actualmente está realizando sesiones de trabajo para la identificación y evaluación de riesgos estratégicos.

En cuanto al Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI), a través del servicio preventivo AI-Ad-018-2019 se advirtió a la Gerencia que desde el año 2015 la institución adolece de una ruta a seguir en un área tan importante como son las tecnologías de información, lo cual representa un riesgo para culminar oportunamente la transformación digital institucional, sobre el tema la Administración realiza acciones para contratar la elaboración del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)

b) **Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI)**

Según los estudios realizados por la Auditoría Interna, así como por la realimentación obtenida de varias unidades, esta Auditoría considera que la gestión de riesgos que se realiza en la Institución, no garantiza razonablemente el cumplimiento del objetivo de producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable.

Si bien, la Unidad de Planificación ha realizado esfuerzos durante muchos años, y ha modificado el instrumento en torno a la identificación de riesgos institucionales, la gestión de riesgos continúa sin ser actividad continua y dinámica a nivel institucional, ya que se realiza el ejercicio del SEVRI una vez al año con una revisión también anual.

Asimismo, aun no existe una clara vinculación con otros procesos como autoevaluación del control interno, la planificación estratégica y operativa, lo que dificulta fijar los márgenes de desviación que podrían utilizarse como insumos para definir los criterios de aceptación del riesgo; valorar la relevancia de los indicadores de desempeño y programar los posibles planes de acción a desarrollar.

En apoyo a este tema, durante el año 2019 se advirtió a la Administración (AI-Ad-011-2019 y AI-Ad-012-019), sobre la conveniencia de realizar en forma simultánea los procesos de elaboración del PAO-Presupuesto, la gestión de riesgos y la autoevaluación del sistema de control interno. Lo anterior, con el fin de conocer oportunamente las necesidades presupuestarias para la implementación de las medidas que mitigan los riesgos identificados. También, se enfatizó en la

importancia que los Planes Estratégicos contuvieran los riesgos asociados a los objetivos planteados, lo cual se encuentra estipulado tanto en la normativa interna del SEVRI como en las directrices emitidas por la Contraloría General de la República.

c) Automatización de los procesos institucionales

La institución ha realizado esfuerzos hacia la automatización de los principales procesos institucionales; sin embargo, esta Auditoría ha determinado por medio de sus estudios que el CAETI no está cumpliendo con su función y que existen muchos procesos y actividades vitales que aún se llevan de forma manual.

Sobre este aspecto la Junta Directiva acordó *“...acelerar el proceso de digitalización y sistematización en todas las áreas del ICT, para convertirnos en una institución “cero papeles” y líder en ese sentido.”* (SJD-243-2019, 19/7/18); la falta de automatización de los principales procesos hace que los trámites se hagan manuales, que sean más lentos incrementando los errores y los reprocesos, lo que podría materializar al menos los riesgos de: economía, eficiencia, eficacia, transparencia y corrupción.

Durante el año 2019 la Auditoría emitió recomendaciones y observaciones sobre este tema, a través de la elaboración de estudios realizados en la Oficina Ejecutora de Papagayo (AI-O-03-2019), en el Departamento de Ingresos (AI-O-11-2019); en la Dirección de Gestión Turística (AI-C-004-2019) y en la Dirección de Planeamiento y Desarrollo (AI-C-02-2019) con el fin de que se agilizará la automatización institucional.

d) Estructura Organizacional

La actual estructura del ICT fue aprobada en el año 2006 y no se conoce por parte de esta Auditoría Interna que se haya revisado integralmente, razón por la cual, existe un riesgo de que la misma no se ajuste a la realidad actual y de la industria, lo cual podría incidir de manera negativa en el cumplimiento de la misión y visión, así como en la eficiencia institucional.

En relación con este asunto, se emitieron los servicios AI-Ad-03-2019 y AI-O-08-2019, en los que se recomendó a la Gerencia General, valorar si la ubicación de la Proveeduría como subproceso del Departamento Administrativo, responde a la realidad institucional, a la funcionalidad que debe desempeñar y si se ajusta a la normativa que regula a las proveedurías.

Asimismo, en el servicio AI-Ad-018-2019 se advirtió a la Gerencia sobre la importancia de que el Departamento de TI cuente con una adecuada estructura y con los recursos necesarios para que la Institución logre con éxito la transformación digital.

e) Sistemas de información

Este es un tema de vital importancia para el Instituto, pues la información no está completa, está desactualizada y no está centralizada. Sobre este asunto, se presentan oportunidades de mejora en las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar en forma eficaz, eficiente y económica la gestión que realiza el ICT, lo que podría incidir en que se materialice el riesgo de errores en la toma de decisiones.

En diferentes servicios de la auditoría (AI-Ad-27-2019, AI-C-07-2019 y AI-C-02-2019) se evidenció la falta de actividades de control que garanticen que la información cumpla con los atributos de confiabilidad (libre de errores, defectos y omisiones), oportunidad (en tiempo y en el momento adecuado) y utilidad (pertinente, relevante, suficiente y con la presentación adecuada), por lo que se recomendó el diseño y adopción de actividades de control que contribuyan al cumplimiento de dichos requerimientos normativos.

f) Evaluación por competencias

Con la finalidad de tener una ventaja competitiva y mejorar el aprovechamiento de los recursos, el ICT en el 2017 inició con el desarrollo del modelo de gestión por competencias; según el Departamento de Recursos Humanos se implementará en el año 2022, por lo que persisten los riesgos de: eficiencia de los procesos, que no exista una adecuada evaluación del desempeño, ubicación de los colaboradores en los puestos, asignaciones y menor productividad. Para dicha implementación se necesita la aprobación de los Manuales Institucionales de Cargos en una versión competencial, es importante indicar que dichos Manuales están siendo actualizados.

g) Plan de sucesión institucional

El Instituto aún no cuenta con un plan de sucesión, lo que incrementa el riesgo de que no se dé una adecuada transición entre los puestos, especialmente en los estratégicos, afectando la gestión y operatividad del ICT.

En el año 2019 la Administración realizó un diagnóstico, con el fin de determinar la viabilidad de un Plan Institucional de Sucesión dentro del ICT, considerando en primera instancia a los directores, jefaturas y coordinadores que se encuentren próximos a su jubilación; asimismo, se identificaron los posibles sucesores de esos puestos, considerando sus perfiles profesionales y el cumplimiento de estos con respecto a los requisitos establecidos en el Manual de Cargos Institucional.

No obstante, a la fecha se está consultando con diversas instituciones públicas sobre la aplicación de este modelo, debido a que el mismo puede contravenir la libre participación ante puestos vacantes, en razón de lo anterior, el Departamento de Recursos Humanos informó que se presentaría a la Gerencia las alternativas para su valoración y posterior resolución.

4. SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES.

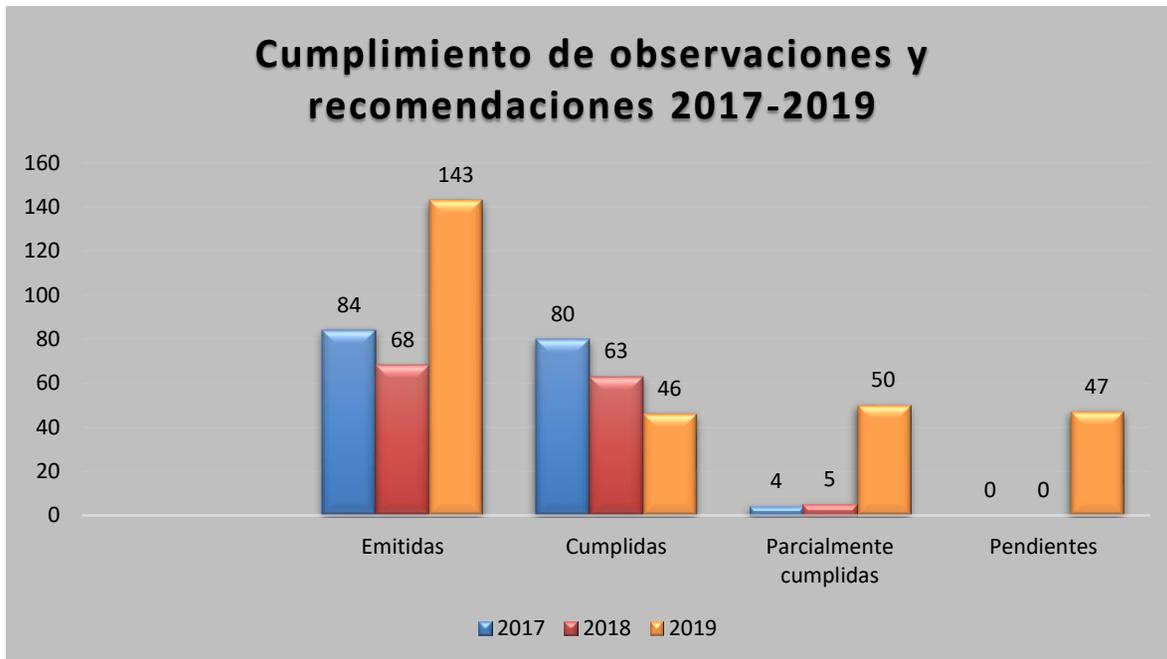
De conformidad con sus competencias, la Auditoría Interna durante el año 2019 realizó estudios en diferentes dependencias, producto de lo anterior, se emitieron 143 recomendaciones y advertencias con el fin de que las oportunidades de mejora identificadas en relación con el riesgo, control y procesos de dirección (gobierno corporativo) fueran subsanadas por la Administración.

A continuación, se presenta un resumen de las recomendaciones y advertencias que no fueron implementadas en su totalidad al 31 de diciembre 2019, según la información recibida de la Administración y la verificación realizada por la Auditoría Interna.

Es importante indicar que para el periodo 2019 todas las recomendaciones y advertencias emitidas por la Auditoría Interna fueron aceptadas por la Administración, contribuyendo con ello a la eficiencia en los procesos institucionales.

Como resultado de la verificación realizada, se determinó que el cumplimiento es razonable, ya que, de las 84 recomendaciones y advertencias emitidas en el año 2017 se han implementado 80 que corresponde a un 95%; para el año 2018 se emitieron 68 recomendaciones de las cuales 63 se encuentran implementadas lo que implica un 93% de cumplimiento y por otro lado, en el 2019 se emitieron 143

recomendaciones y advertencias de las cuales se han implementado 46 lo que equivale a un 32%, no obstante, para este periodo es importante indicar que algunos informes fueron remitidos a la Administración en los últimos meses de dicho año. Ver la información en el siguiente gráfico:



Fuente: Sistema de seguimiento de la Auditoría Interna

5. INFORMES DE AUDITORÍA EXTERNA

Por otro lado, en relación con las recomendaciones producto de los informes de auditoría financiera realizados por firmas externas, el detalle de las recomendaciones, según la información recibida de la Unidad Financiera como responsable del cumplimiento de cada una de las recomendaciones, se detalla en el **Anexo N° 4** de este informe.

6. CONCLUSIÓN

La revisión y actualización de la planificación estratégica de la Auditoría permitió enfocar los recursos humanos y financieros al logro de los objetivos determinados en nuestra misión y visión, los que a su vez contribuyen al logro de los objetivos de la Institución, por lo tanto, el cumplimiento del plan anual para el periodo 2019 se realizó de forma razonable y satisfactoria, impactando de forma positiva con la emisión de recomendaciones y advertencias en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

Los productos de auditoría permitieron mostrar a la Administración posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones en sus procesos, para ello se formularon acciones para subsanar oportunidades, todo tendiente a contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las mejoras en los procesos internos de la auditoría, permitieron el uso de herramientas para mejorar la planificación y ejecución de los estudios, lo anterior, como parte del aseguramiento de la calidad a los cuales están sometidas las auditorías del sector público, muestra de ello es la calificación del 100% obtenida en la autoevaluación de la calidad.

La aceptación y la respuesta a los servicios de auditoría por parte de la Administración, se refleja en las mejoras de los procesos y actividades auditados; sin embargo, es importante tomar en consideración que a la fecha de este informe algunas recomendaciones se encuentran en proceso de implementación y éstas ayudarían en gran medida a optimizar la eficiencia y logro de los objetivos.

Importante resaltar la labor desempeñada por la Gerencia en la verificación del cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría.

ANEXOS

ANEXO 1 INDICADORES 2019

PROPUESTA DE VALOR	Objetivos Estratégicos	Tipo	Indicador	Formula	Cumplimiento	Promedio Objetivo	Meta
CALIDAD OPORTUNIDAD	Fortalecer el conocimiento del personal de auditoría, con el fin de optimizar y desarrollar sus competencias y habilidades.	Eficacia	Porcentaje de calificación de las evaluaciones de desempeño del personal.	Calificación de desempeño de cada auditor/Cantidad de auditores*100	96%	97%	90%
		Eficacia	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación anual.	Capacitaciones ejecutadas/Capacitaciones programadas*100	97%		90%
	Estandarizar y optimizar el proceso de la actividad de auditoría fortaleciendo el sistema de control de calidad para mejorar los servicios que brinda la Auditoría Interna.	Eficacia	Porcentaje sobre el cumplimiento en las evaluaciones de aseguramiento de la calidad.	Resultado total de las herramientas/cantidad de herramientas*100	100%	89%	95%
		Eficiencia	Porcentaje de cumplimiento del PAT.	Estudios ejecutados/Estudios Programados*100	83%		90%
		Eficiencia	Porcentaje de tiempo efectivo de estudios.	Tiempo programado a estudios/Total de tiempo utilizado*100	83%		85%
VALOR AGREGADO	Mejorar la calidad, oportunidad y valor agregado en los estudios, con el fin de incrementar la percepción positiva del auditado.	Eficacia	Porcentaje de la encuesta de la valoración del servicio de auditoría por estudio.	Sumatoria del resultados de encuestas aplicadas/Total de encuestas aplicadas*100	97%	97%	90%
Cumplimiento Promedio						94%	

Fuente: Base de datos de la Auditoría Interna

ANEXO 2

PRINCIPALES LOGROS Y AVANCE DE LOS PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Propuesta de valor	Perspectivas	Objetivo Estratégico	Acciones estratégicas	% Avance
CALIDAD, OPORTUNIDAD, VALOR AGREGADO	Aprendizaje y crecimiento	Fortalecer el conocimiento del personal de auditoría, con el fin de optimizar y desarrollar sus competencias y habilidades en la actividad del proceso de auditoría	Diseño de la política de talento humano	100%
			Revisar y aprobar el Diccionario de Competencias y Habilidades.	
			Diseño y ejecución del programa de capacitación y desarrollo profesional continuo.	
	Preparación del estudio técnico para la solicitud y asignación de recursos.			
Procesos Internos	Estandarizar y optimizar el proceso de la actividad de auditoría fortaleciendo el sistema de control de calidad para mejorar los servicios que brinda la Auditoría Interna.		Rediseño de los procedimientos e instructivos vinculados al proceso y servicios de la Auditoría Interna.	100%
			Diseñar un manual para la gestión control de calidad.	

			Adopción y tropicalización del estándar UNE 66175-2003 - Guía para la implantación de sistemas de indicadores. Implementación y estandarización de indicadores de desempeño.	
VALOR AGREGADO	Partes Interesadas	Mejorar la calidad, oportunidad y valor agregado en los estudios, con el fin de incrementar la percepción positiva del auditado.	Estandarización y optimización del proceso de auditoría. Vinculado al OPI-01.	100%
			Diseñar e implementar la herramienta para la evaluación de los estudios. (Encuesta)	
	Gestión	Mejorar el posicionamiento de la Auditoría Interna mediante la calidad, oportunidad y valor agregado de las asesorías y rendición de cuentas.	Sensibilización y formación en temas relacionados a gobierno corporativo, riesgos y control.	100%
			% Avance	100

Fuente: Información sobre el cumplimiento del Plan Estratégico

ANEXO 3

CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA

# Informe	Nombre	Enfoque
AI-Ad-01-2019	Servicio Preventivo sobre nombramiento del Subgerente de Mercadeo bajo la figura de recargo.	Control interno
AI-Ad-03-2019	Servicio Preventivo sobre el nombramiento del Jefe del Departamento Administrativo.	Control interno
AI-Ad-09-2019	Servicio Preventivo sobre la implementación del método de costeo de inventarios PEPS.	Control interno
AI-Ad-010-2019	Servicio Preventivo sobre Directrices Gerenciales sobre Recargo de Funciones para el ICT.	Control interno
AI-Ad-14-2019	Servicio preventivo sobre Registros duplicados de proveedores y diferencia en el registro contable y presupuestal de vales de caja chica.	Control interno
AI-Ad-22-2019	Competencia para la aprobación de la regulación de contratación del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).	Control interno
AI-Ad-23-2019	Servicio Preventivo sobre cuentas por pagar.	Control interno
AI-Ad-27-2019	Servicio Preventivo sobre el control interno de las giras que realizan los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística.	Control interno
AI-Ad-29-2019	Servicio Preventivo Lineamientos, directrices y procedimientos sobre viajes en el exterior.	Control interno
AI-C-002-2019	Auditoría de cumplimiento sobre la aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.	Control Interno
AI-C-003-2019	Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.	Control Interno

# Informe	Nombre	Enfoque
AI-C-004-2019	Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística.	Control Interno
AI-C-006-2019	Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.	Control Interno
AI-C-007-2020	Auditoría de cumplimiento sobre la acción de patrocinios.	Control Interno
AI-C-008-2020	Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.	Control Interno
AI-C-011-2020	Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.	Control Interno
AI-C-010-2020	Informe de la auditoría de cumplimiento sobre la seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web".	Control Interno
AI-Ad-02-2019	Servicio Preventivo sobre los "Instrumentos de supervisión de la Dirección de Gestión Turística".	Gobierno
AI-Ad-04-2019	Servicio Preventivo sobre el alineamiento entre el PEI y el PAO de las acciones que desarrolla la Dirección de Gestión Turística.	Gobierno
AI-Ad-07-2019	Servicio Preventivo sobre el plan de continuidad del negocio del ICT.	Gobierno
AI-Ad-017-2019	Servicios Preventivo sobre el competencia para la aprobación de normativa interna.	Gobierno
AI-Ad-018-2019	Servicio Preventivo sobre Estrategia para lograr la transformación digital de los servicios esenciales que brinda el ICT a la ciudadanía.	Gobierno
AI-Ad-20-2019	Servicio Preventivo sobre el Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.	Gobierno
AI-Ad-21-2019	Avances en la implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT.	Gobierno

# Informe	Nombre	Enfoque
AI-Ad-011-2019	Servicio Preventivo sobre Alineamiento PAO SEVRI ASCI.	Riesgo
AI-Ad-012-2019	Servicio Preventivo sobre SEVRI Planes Estratégicos Institucionales.	Riesgo
AI-Ad-019-2019	Probabilidad que se materialice el riesgo de fraude por la disminución de la liquidez salarial de los colaboradores.	Riesgo
AI-Ad-24-2019	Servicio Preventivo sobre el Proceso para la recepción y trámite de denuncias y quejas presentadas ante el ICT. riesgo	Riesgo

Fuente: Base de datos de la Auditoría Interna.

ANEXO 4

ESTADO DE LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORÍA EXTERNA

Período 2014

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
Hallazgo N° 17: El valor en libros de los terrenos que pertenecen al ICT no están registrados a su valor razonable.	Oficina de Papagayo	Pendiente	Se le ha estado dando seguimiento a efectos de presentación de estados financieros ver adjuntos.

Período 2018

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
Hallazgo 2: Diferencias entre el registro auxiliar de inversiones y el registro contable	Departamento Financiero	En Proceso.	<p>Por recomendación de TI, se está realizando un estudio de cuenta para realizar los ajustes manuales en el sistema de Contabilidad.</p> <p>Se han propuesto mantenimientos por ajustes al sistema de inversiones, se encuentra en estudio y los nuevos ajustes se harán en contabilidad en 2020.</p>
Hallazgo 6: Método de inventario aún no se adapta a la normativa.	Departamento Proveeduría - Departamento Financiero - Unidad Tecnologías de Información	En proceso	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Departamento de TI, presentó una propuesta metodológica para iniciar con el Proyecto (nuevo) para hacer el sistema de inventarios aplicando el método de registro PEPS. 2. La Proveeduría presentará propuesta a la Administración para eliminar los inventarios, dados los procedimientos de contratación por demanda y contrato marco con que cuenta la Institución actualmente.

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
			<p>3. El criterio del Departamento Financiero, es que Si se aceptara la propuesta no habría necesidad de hacer el desarrollo, caso contrario se procedería a iniciar con el proyecto, el cual debe culminarse en el presente periodo, a fin de cumplir con la normativa contable.</p> <p>Por diversas circunstancias, hubo atrasos y se replanteó el cronograma del desarrollo. Fecha estimada de finalización 31/8/2020.</p>

Fuente: Unidad Financiera (UF-013-2020 del 20/01/2020)