

5 de febrero de 2016

AI-55-2016

Señores
Junta Directiva

Asunto: Remisión de Informe AI-D-01-2016

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (artículo 35, inciso c); Ley General de Control Interno (artículo 22, inciso g) y la Norma 2.6 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, se somete para su conocimiento el “Informe de Desempeño-Período 2015”

Este informe contiene un resumen sobre la gestión ejecutada por la Auditoría, asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como el detalle de los servicios de la auditoría interna realizados durante el año 2015.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

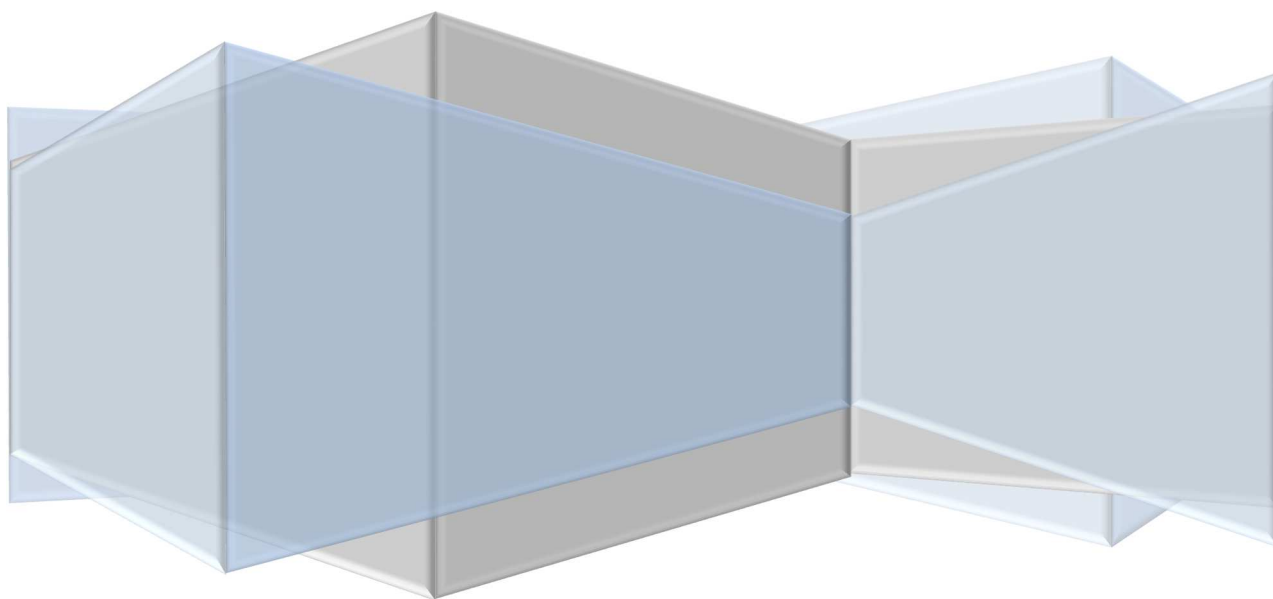
C. Archivo

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna
Tel. (506) 2299-5800
Fax (506) 2291-5721



AI-D-1-2016

Informe de Desempeño Período 2015
Auditoría Interna
Instituto Costarricense de Turismo



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	6
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA	7
CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2015	8
ASUNTOS RELEVANTES SOBRE EXPOSICIÓN AL RIESGO, CONTROL Y DIRECCIÓN	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	11
ANEXOS	16

Resumen Ejecutivo

1. Actualización del Plan Estratégico de la Auditoría

Con el fin de responder a las necesidades del Instituto, se actualizó la planificación estratégica de la Auditoría, se revisó el universo auditable, se identificaron y clasificaron los procesos institucionales con la finalidad de priorizar los estudios y éstos se alinearon con el PEI.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2015 (PAT)

El PAT 2015 se cumplió en un 87%, como resultado de ese cumplimiento se emitieron 46 servicios de la auditoría interna y se atendieron seis denuncias, logrando evaluar 21 procesos del universo auditable programados.

3.1 Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control

Se emitieron recomendaciones y advertencias con el objetivo de mitigar riesgos por el uso indebido del patrimonio, la integridad física de las personas y posibles procesos legales contra la Institución, sobre la custodia y resguardo de información, la imagen institucional y posibles sanciones por incumplimiento de la normativa. También, se emitieron recomendaciones sobre el SEVRI y la ASCI.

3.2 Asuntos relevantes sobre la eficiencia, eficacia y economía de los procesos institucionales

Se contribuyó a mejorar la eficiencia, eficacia y economía mediante el perfeccionamiento de los controles, actualización de procedimientos e implementación de acciones correctivas en algunos procesos, optimizar los servicios que se le brindan al público.

Asimismo, se hicieron aportes relacionados con el uso de las tecnologías de información en la gestión del Instituto.

3.3 Asuntos relevantes sobre dirección

El personal de Auditoría se capacitó en Gobierno Corporativo. Se coordinó la capacitación institucional sobre indicadores de desempeño y el Programa Institucional de Inversión Pública (PIIP).

Se emitieron boletines electrónicos en materia de Plan Estratégico Institucional, la ética en la función pública, indicadores de desempeño, tipos de auditorías y nuevos productos turísticos.

4.1 Ejecución del Plan de Capacitación 2015.

Se cumplió con el plan de capacitación y además con la cantidad de horas (64) que según las mejores prácticas debe cumplir como mínimo el personal de la Auditoría Interna.

4.2 Resultados de los indicadores de gestión de la Auditoría Interna.

Los indicadores reflejan resultados satisfactorios ya que se encuentran dentro de los rangos establecidos para el ejercicio 2015.

Se logró un cumplimiento del 100% de los proyectos internos, dichos proyectos se citan a continuación:

1. **Boletín Auditoría Informa:** se compartió temas relacionados con la actividad de auditoría interna y de interés institucional.
2. **Gestión cero papeles:** se logró que la gestión de la Auditoría sea más eficaz, eficiente y económica.
3. **Implementación del sistema de gestión de auditoría (GPA):** ha generado mayor ahorro, eficiencia en el uso del tiempo, almacenamiento de información y estandarización de los procesos de auditoría, entre otros.
4. **Revisión y actualización de manuales y políticas:** se cuenta con herramientas de trabajo más eficientes y completamente actualizadas con los últimos cambios de la normativa.
5. **Clima laboral:** Se realizaron diferentes actividades de integración que permitieron unir y motivar al personal, logrando una mejora en el desempeño laboral de los funcionarios.

4.3 Autoevaluación Anual de la calidad de la Auditoría Interna

Los resultados obtenidos fueron satisfactorios en relación con la eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna. Se corroboró que la Auditoría cumple con la normativa aplicable. También se obtuvieron resultados muy favorables sobre la percepción de las instancias auditadas y de los funcionarios de la Auditoría.

Introducción

El Informe Anual de Desempeño se presenta en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (artículo 35, inciso c); Ley General de Control Interno (artículo 22, inciso g) y la Norma 2.6 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, con el fin de informar a la Junta Directiva sobre la gestión ejecutada por la auditoría interna, el estado de las recomendaciones y disposiciones, asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia.

Los servicios que presta la Auditoría Interna se clasifican en servicios de auditoría que se refieren a los distintos tipos de auditoría que se ejecutan (financiera, operativa y de cumplimiento) y servicios preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros). Adicionalmente, se realiza la verificación del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, atención de denuncias, aseguramiento de la calidad de los servicios y la gestión gerencial de la Auditoría.

A continuación se expone un resumen del desempeño de la Auditoría Interna durante el año 2015.

1. Gestión estratégica de la Auditoría Interna

1.1 Actualización del Plan Estratégico de la Auditoría

Las Normas¹ para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAI) establecen que el Auditor Interno y los funcionarios de la Auditoría Interna, según proceda deben:

- Ejecutar un proceso sistemático para la planificación de la actividad de auditoría interna, el cual debe documentarse apropiadamente. Dicho proceso debe cubrir los ámbitos estratégico y operativo, considerando la determinación del universo de auditoría, los riesgos institucionales, los factores críticos de éxito y otros criterios relevantes.
- Establecer una planificación estratégica en la que se plasmen la visión, y la orientación de la Auditoría Interna, y que sea congruente con la visión, la misión y los objetivos institucionales.

Con el propósito de cumplir con lo ordenado en dicha normativa se realizó una actualización de la planificación estratégica con fin de orientar la labor de la Auditoría a corto, mediano y largo plazo para medir el desempeño y mejorar la gestión, de manera que responda a las necesidades de la Institución.

Para la actualización del Plan Estratégico 2015-2018 se realizaron las siguientes actividades:

- ◆ Replantear y validar la misión y la visión del Auditoría.
- ◆ Replantear y validar los valores de la auditoría.
- ◆ Identificar los factores críticos de éxito.
- ◆ Realizar un diagnóstico de la Auditoría Interna
- ◆ Establecer los objetivos, estrategias, indicadores, metas y acciones.
- ◆ Aprobación del Plan Estratégico

Para el seguimiento de las acciones planificadas, se utilizan los indicadores asociados a cada uno de los objetivos. Estos indicadores tienen definidos unos límites mínimos de eficacia, eficiencia y calidad, así como, una frecuencia de medida, que permita ver a lo largo del tiempo el cumplimiento del mismo.

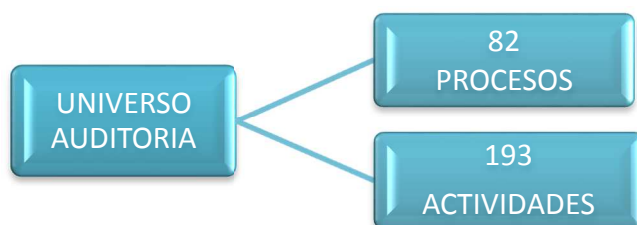
¹ Normas 2.2 y 2.2.1.

1.2 Universo de Auditoría

Como parte de la actualización del Plan Estratégico se revisó el universo de auditoría con el fin de definir y seleccionar técnicamente las áreas objeto de estudios de auditoría de conformidad con la estructura organizativa de la Institución.

Posteriormente se procedió a identificar los diferentes procesos que conforman cada unidad administrativa, y se realizó una clasificación de los mismos, identificando los de mayor riesgo e importancia para la Institución, esta información permite a la Auditoría Interna priorizar los estudios para incluirlos en los planes anuales de trabajo.

De acuerdo con la clasificación realizada se identificó el siguiente universo de auditoría:



En cumplimiento de la norma 2.2.1² que dispone que la planificación estratégica de la Auditoría debe ser congruente con la visión, la misión y los objetivos institucionales, se realizó el alineamiento de los estudios propuestos en el universo de auditoría con los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI), con el propósito de que los objetivos y programas del PEI sean considerados en la ejecución de los estudios programados.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2015 (PAT)

Por aspectos de oportunidad y relevancia de los temas sujetos a estudio, los recursos para cumplir el Plan Anual de Trabajo se destinaron a la emisión de 46 servicios de la auditoría interna que fueron comunicados a la Administración, así como, a la atención de seis denuncias recibidas durante el año 2015, con lo que cumplió un 87% del PAT. [Anexo N°1.](#)

Con lo anterior, se logró atender 21 procesos del universo auditable programados para cubrir durante el año 2015, según el ciclo de auditoría; emitiéndose

² Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna

recomendaciones y advertencias dirigidas a mejorar los procesos institucionales, entre ellos los siguientes:

- ✓ Unidad de Inspección de la Zona Marítimo Terrestre
- ✓ Departamento Gestión y Asesoría Turística
- ✓ Departamento Tecnologías de Información
- ✓ Unidad de Planificación Institucional
- ✓ Gerencia
- ✓ Departamento Financiero
- ✓ Unidad de Proveeduría
- ✓ Fondo de Garantías
- ✓ Departamento Administrativo
- ✓ Secretaría de Actas
- ✓ Departamento de Oficinas Regionales
- ✓ Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo

3. Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo, control y dirección

De conformidad con sus competencias la Auditoría Interna durante el año 2015, realizó estudios en diferentes dependencias, emitiéndose 79 recomendaciones y advertencias y asesorías, lo que contribuyó a que el Instituto cumpliera sus objetivos, se promovieran mejoras en el cumplimiento del marco normativo, la efectividad de los procesos institucionales, valoración de riesgo, control y procesos de dirección. [Ver Anexo 2](#)

A continuación se resumen los asuntos relevantes producto de los estudios realizados por la Auditoría Interna en el período 2015:

3.1 Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2015, 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.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mejorar los controles en los activos otorgados mediante convenios institucionales, controles sobre gastos de alimentación, etc. Esto con el objetivo de mitigar los riesgos por el uso indebido del patrimonio Institucional, la integridad física de las personas y posibles procesos legales contra la Institución.

Además se dirigieron recomendaciones a mitigar posibles riesgos sobre la custodia y resguardo de información que se registra mediante libros de actas. También en

materia del fondo de garantías de los empleados, proyecciones de flujos de caja y conciliaciones bancarias, se emitieron observaciones para mitigar el riesgo de oportunidad de la información.

Adicionalmente se emitieron recomendaciones sobre el Sistema Específico de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI) y Autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI), los cuales son sistemas relevantes en materia de gestión de riesgos y control, y como resultado la Unidad de Planificación realizó acciones para promover el perfeccionamiento de ambos sistemas.

Complementariamente como parte de las recomendaciones y advertencias, se propusieron acciones para mitigar el riesgo de imagen institucional y posibles sanciones mediante el alineamiento de procedimientos con la normativa atinente, ejemplo de ello podemos citar la elaboración de un plan de prevención y emergencia institucional para cumplir con la Ley Nacional de Emergencias y Prevención, desarrollo de mecanismos para asegurar el cumplimiento a Ley de Zona Marítimo Terrestre, y otras recomendaciones y advertencias asociadas a procedimientos para cumplir con normativa interna del Instituto como por ejemplo el “Reglamento Financiero”, “Manual para aprobación y ejecución de convenios”, entre otros.

3.2 Asuntos relevantes sobre la eficiencia, eficacia y economía de los procesos institucionales

Como parte de las recomendaciones se logró mejorar la eficiencia, eficacia y economía mediante la mejora en los controles, actualización de procedimientos e implementación de acciones correctivas en algunos procesos. Entre ellos, la evaluación de los trámites de contratación administrativa para mejorar los plazos y calidad de los mismos, administrando así riesgos sobre la eficiencia en los procesos.

Otros estudios tuvieron como resultado evaluar y sugerir controles para mejorar los servicios que se le brindan al público (turistas o usuarios) y contribuir con el desarrollo sostenible, ejemplo de ello, fue la evaluación de los procedimientos asociados a guías turísticas, actividades a desarrollar en el Muelle Turístico de Puntarenas y sobre las inspecciones en las zona marítimo terrestre, estos aspectos contribuyeron a administrar riesgos sobre la eficacia del accionar institucional.

Asimismo, se hicieron aportes relacionados con el uso potencial de tecnologías de información en la gestión de la Institución, en temas tales como: implementación del documento electrónico, digitalización de documentos para lograr un ahorro en suministros y coadyuvar en el flujo de información eficiente, así como recomendaciones sobre análisis de la infraestructura tecnológica y los tiempos para mitigar el riesgo de eficiencia en los servicios de tecnología.

3.3 Asuntos relevantes sobre dirección

Adicionalmente se realizaron otras actividades de apoyo institucional, entre otras las siguientes:

Se capacitó al personal de Auditoría Interna en materia de Gobierno Corporativo, con el objetivo de planificar proyectos que ayuden al Instituto a desarrollar el tema.

Se coordinó la capacitación institucional y se emitió un boletín sobre indicadores de desempeño, lo cual generó una sensibilización y entendimiento global sobre la relevancia de la elaboración de métricas que permitan evaluar la consecución de los objetivos, rendición de cuentas y sobre lo cual se han tomado iniciativas a nivel institucional, como lo es la realización de un convenio de cooperación entre el Instituto Tecnológico de Costa Rica, la Fundación Tecnológica de Costa Rica y el Instituto Costarricense de Turismo, con el objeto de colaborar con la revisión y corrección de los indicadores actuales en atención de las metas del PAO, sus acciones y proyectos, así como, el diseño, construcción y seguimiento de un sistema de indicadores de gestión a nivel operativo y estratégico.

También se coordinó con MIDEPLAN una capacitación institucional sobre “Programa Institucional de Inversión Pública” con el objetivo de dar a conocer dicho programa el cual permite vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación, supervisión y gestión de los proyectos que el Instituto emprenda, considerando los costos financieros y los recursos utilizados.

Otra actividad realizada por la Auditoría Interna en el año anterior, consistió en la comunicación a nivel institucional, mediante boletines electrónicos, de temas relevantes que competen a la administración activa, por ejemplo: Plan Estratégico Institucional, la ética en la función pública, indicadores de desempeño, tipos de auditorías y nuevos productos turísticos.

4. Gestión Administrativa de la Auditoría Interna.

4.1 Resultados de los indicadores de gestión de la Auditoría Interna.

De conformidad con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2015, se procedió a analizar los indicadores establecidos para los Servicios de la Auditoría Interna, Seguimiento de Recomendaciones/Advertencias y Desarrollo Interno; los cuales son satisfactorios ya que se encuentran dentro de los rangos establecidos, según se muestra en el siguiente cuadro y se detallan en el [Anexo 3](#).

Cuadro N°1
Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna
Años 2014-2015

Indicadores	Aceptable del indicador	Indicador 2015
1. Cumplimiento del plan para estudios de auditoría (PAT)	80- 100%	82%
2. Cobertura del Universo Auditable	>50%	100%
3. Sanciones producto de los procedimientos administrativos solicitados	80% de los procedimientos realizados que cuentan con sanción	No se emitieron Relaciones de Hechos
4. Tiempo empleado en el proceso de Auditoría	85- 100%	91%
5. Tiempo empleado en la resolución de denuncias o solicitudes de terceros	< 4 meses	100%
6. Aceptación de recomendaciones	90%	100%
7. Seguimiento de recomendaciones	90 - 100%	100%
8. Porcentaje de asesorías atendidas	90%	100%
9. Tiempo de inicio para la atención de asesorías	<15 días hábiles	1
10. Cumplimiento de proyectos planeados	90%	100%
11. Cumplimiento con el plan de capacitación	90%	100%

Fuente: Auditoría Interna

Es importante mencionar que para el 2015 se logró un cumplimiento del 100% de los proyectos internos, generando beneficios para la Auditoría Interna y para la Institución, dichos proyectos se citan a continuación:

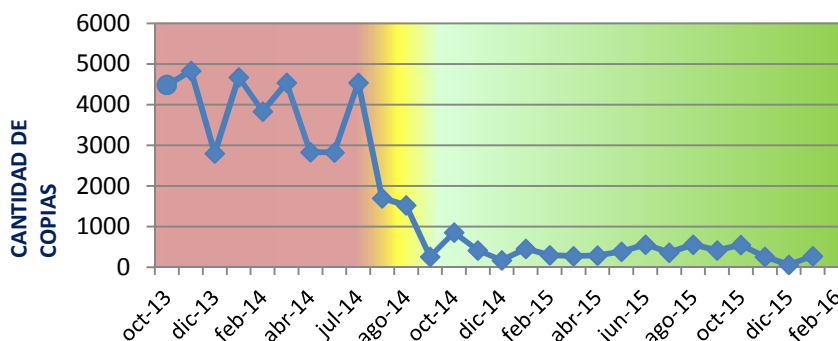
- Boletín Auditoría Informa:** Como parte de una serie de esfuerzos que ha venido desarrollando la Auditoría Interna para lograr el cumplimiento de la misión y visión, se emitieron una serie de publicaciones mensuales, con las que se pretende compartir algunos temas relacionados con la actividad de auditoría interna, así como temas de interés para el crecimiento institucional que ayudarán en el desarrollo de responsabilidades y en el desempeño de la función pública que realiza el ICT. <https://auditoriainternaict.wordpress.com>
- Gestión cero papeles:** En el año 2015 se consolidó el “Proyecto de Gestión de Auditoría cero papeles”, con el cual se ha logrado una gestión más económica, eficaz y eficiente.

Entre los beneficios que se han consolidado, se tienen los siguientes:

- ✓ Mayor resguardo, confiabilidad y seguridad de la información.
- ✓ Comunicación más efectiva, oportuna y controlada.
- ✓ Procesos y servicios más eficientes y oportunos.

- ✓ Utilización eficiente de recursos al disminuir el uso de papel (**Gráfico N°1**)
- ✓ Disminución del tiempo para localización y accesibilidad de la información.
- ✓ Optimización del espacio para la custodia de la documentación.
- ✓ Reducción de gastos en suministros (tóner, cartuchos de tinta y papel).
- ✓ Contribución con el medio ambiente.

Gráfico N°1
Consumo de papel mensual
Años 2013 - 2015



Fuente. Control de consumo Empresa Ricoh.

- 3. Implementación del sistema de gestión de auditoría:** Se implementó el sistema de gestión GPA a finales del año 2014 y en el 2015 se consolidó como una herramienta de trabajo de suma utilidad para la gestión de auditoría, este sistema ha implicado un cambio de paradigmas debido a la eliminación del uso del papel, lo que ha generado: ahorro, eficiencia en el uso del tiempo, almacenamiento de información, entre otros. A su vez permitió la estandarización de los procesos de auditoría.
Por otra parte, permite tener un mayor control visual del avance del proyecto y se elimina el doble esfuerzo porque se trabaja directamente en el sistema, permitiendo también la supervisión en tiempo real.
- 4. Revisión y actualización de manuales y políticas:** Este Proyecto ha beneficiado el proceso de auditoría pues se cuenta con herramientas de trabajo más eficientes y completamente actualizadas con los últimos cambios de la normativa.
- 5. Clima laboral:** Se realizaron diferentes actividades de integración que permitieron unir y motivar al personal, logrando una mejora en el desempeño laboral de los funcionarios.

4.2 Autoevaluación Anual de la calidad de la Auditoría Interna

La Autoevaluación de la calidad se aplicó con base en las herramientas establecidas por la Contraloría General de la República, llegando a las siguientes conclusiones:

- **Eficiencia y eficacia de la actividad de auditoría interna**

Los resultados obtenidos por la Auditoría Interna fueron 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.

Por otro lado, se comprobó que la Auditoría Interna cumple con lo requerido en la siguiente normativa aplicable a la actividad, específicamente en las normas sobre los atributos y el desempeño.

No obstante, que los resultados son satisfactorios debido a la política de mejora continua y acercamiento al auditado, se consideró conveniente establecer un plan de mejora con algunas acciones que continúen fortaleciendo esas políticas entre ellas:

- ♦ **Percepción de las instancias auditadas sobre:**

- Relación de la Auditoría con el Auditado
- Alcance del Trabajo de la Auditoría Interna
- Desarrollo del Trabajo y comunicación de resultados de la Auditoría
- Valor agregado por la actividad de Auditoría Interna

- ♦ **Percepción de los Funcionarios de la Auditoría Interna sobre:**

- Personal de Auditoría
- Administración de la Auditoría Interna

Es importante indicar que a la fecha de emisión del presente informe, las acciones contempladas en el Plan de Mejoras se encuentran atendidas en un 80% según lo proyectado.

4.3 Ejecución del Plan de Capacitación 2015

De acuerdo con la norma 107³, el personal de auditoría debe mantener y perfeccionar sus capacidades y competencias profesionales mediante la participación en programas de educación y capacitación profesional continua, asimismo las mejores prácticas establecen que los auditores deben cumplir como mínimo con 64 horas de capacitación por año, cantidad de horas que se cumplió.

³ *Normas Generales de Auditoría para el Sector Público*

ANEXOS

ANEXO 1 CUMPLIMIENTO DEL PAT 2015

PUNTO PAT	TEMA DE ESTUDIO	% Ejecución
1.	Formulación PAO	100
2.	Campañas publicitarias	15
3	Otorgamiento de concesiones de la Zona Marítimo Terrestre (ZMT)	100
4.	Rutinas de auditoría para los sistemas de Pagos, emisión de recibos y planillas	5
5.	Implementación de las mejoras a los sistemas de información relacionadas con las NICSP	70
6.	Cumplimiento del Decreto Ejecutivo 37077-H (artículo 6, capítulo III) y de oficio TN-1173-2014 (punto 6).	100
7.	Convenios institucionales	100
8.	Ferias internacionales	95
9.	Conciliaciones bancarias	100
10.	Dirección tecnológica	100
11.	Prestación de Servicios por parte del Departamento de TI	100
12.	Acreditación de guías de turismo	100
13.	Campañas cooperativas (Etapa de Planificación)	100
14.	Fondo de Garantías de los Empleados del ICT	100
15.	Proveeduría Institucional	0
16.	Gestión del Proceso de Recursos Humanos	40
17.	Polo Turístico Golfo de Papagayo (PTGP)	50
18.	CIMAT	100
19.	Cuenta de gastos por Servicios	100
20.	Fondo de Jubilaciones de los Empleados del ICT	100
21.	SEVRI Institucional	100
22.	Autoevaluación de Control Interno Institucional	100
23.	Informe de Desempeño	100
24.	Verificación de las recomendaciones y sugerencias emitidas al año 2014	100
25.	Autoevaluación de la Calidad de los servicios de la Auditoría Interna	100
26.	Planeación Estratégica de la Auditoría Interna	100
27.	Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna	100
28.	Modificación Plan Anual de Trabajo 2015	100
29.	Estudio Técnico de recursos de la AI	100
30.	Actualización del Manual de procedimientos de la Auditoría Interna	100
31.	Estudios Preventivos (Asesoría, Advertencia y Autorización de libros)	100
32.	Trámite de Denuncias	100
	% ejecución en proceso 18.9	2775
	Porcentaje Acumulado	2775
	Cantidad de estudios PAT 2015	32
	% CUMPLIMIENTO PAT 2015	87

Fuente: Auditoría Interna

ANEXO N° 2

DETALLE DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA INTERNA



Servicios de Auditoría

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-E-03-2015	"Prestación de servicios por parte de terceros y el Proceso de TI"	Evaluar mediante la revisión de los tiempos de respuesta establecidos por TI y la evaluación de la satisfacción del usuario, la prestación de servicios que brinda el Departamento de TI a los usuarios, para determinar si se realiza de forma efectiva y oportuna.
Recomendaciones 4.1 Instruir al Departamento de TI para que actualice con las Direcciones, Departamentos y Unidades, los plazos de los acuerdos de nivel de servicios, para que estén acordes con la necesidad de servicios de TI que requiere la institución y los recursos disponibles, lo anterior, sin perjuicio de la eficiencia institucional. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que TI remita oficio a la Gerencia que indique que los plazos de los ANS fueron actualizados y formalizados. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de seis (6) meses. 4.2 Diseñar un plan de fortalecimiento de recursos para TI, para lo cual deberá considerar realizar un estudio del recurso humano con que cuenta el Instituto en esa especialidad de TI y valorar qué talento puede reforzar en el menor plazo posible al Departamento de TI, considerando la capacidad técnica de cada uno, así como, alternativas para hacer un uso más eficiente de los recursos disponibles en TI. Dicho plan deberá contar al menos con actividades, plazos, responsables, etc. con la finalidad de que el Departamento de TI pueda responder de forma efectiva, oportuna y de calidad a los diversos requerimientos tecnológicos que se presentan en la actualidad. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio, que indique que el plan fue elaborado y que se va a ejecutar. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de seis (6) meses a partir del recibo de este informe.		
# Informe	Nombre	Objetivo
AI-E-05-2015	Inspecciones en la Zona Marítimo Terrestre (ZMT)	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, la labor de inspección que realiza el ICT a la ZMT, para corroborar que se desarrolla de acuerdo con la normativa pertinente, la efectividad, la oportunidad y si coadyuva a la vigilancia y protección de la ZMT
1. Instruir al Departamento de Planeamiento y a la Unidad de Inspección de la ZMT para que analicen si con solo el criterio establecido hasta ahora para seleccionar las áreas a inspeccionar (sectores con PRI con IFA'S), se cumple con la función de inspección de la ZMT que tiene el Instituto o por el contrario se deben establecer otros, con la finalidad inspeccionar en un período de tiempo razonable todo el sector costero del país, del cual el Instituto es responsable según la normativa de la ZMT. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere en un plazo de un mes, se remita oficio que indique que el análisis se efectuó, así como, los resultados del mismo. 2. Instruir al Departamento de Planeamiento y a la UIZMT para que procedan a aprobar y a enviar a la Gerencia el ""Informe de Valoración del Sector Costero playa Sámará - playa Carrillo" inspeccionado en el período 2012, para que la Gerencia lo comunique a la municipalidad respectiva, con la finalidad que el Gobierno Local atienda las posibles recomendaciones que se generen como resultado de la inspección realizada por el Instituto en atención a la función de superior y general vigilancia de la ZMT que le establece la Ley 6043. Para dar por atendida la recomendación, esta Auditoría requiere en un plazo de un mes copia del oficio de remisión del informe a la municipalidad. 3. Instruir al Departamento de Planeamiento y a la UIZMT para que valoren la conveniencia de emitir informes parciales de los resultados que vayan obteniendo producto de las inspecciones realizadas en los sectores costeros y no esperar a finalizar la inspección de todo el sector, esto con la finalidad de que el Instituto en su función de superior y general vigilancia de la ZMT sea oportuno en comunicar aquellas situaciones que requieran atención inmediata por parte de las municipalidades. Se dará por atendida la recomendación con la instrucción emitirá la Gerencia. 4. Instruir al Departamento de Planeamiento y a la UIZMT para que elaboren el procedimiento que adoptará en adelante el ICT ante la posible inacción por parte de los gobiernos locales en la atención de las recomendaciones emitidas, como parte de la coordinación que por ley le corresponde realizar al Instituto. Dicho procedimiento se deberá comunicar a las		

municipalidades responsables de administrar la ZMT. Para dar por atendida la recomendación, esta Auditoría requiere en un plazo de seis meses, se remita copia del comunicado efectuado.

5. Instruir al Departamento de Planeamiento y a la UIZMT para que elaboren de conformidad con la "Guía para elaboración de manuales de procedimientos internos" un procedimiento para la actividad de inspección de la ZMT que incluya al menos las etapas de planificación, desarrollo, comunicación de los resultados y seguimiento de las recomendaciones, que contenga como mínimo el detalle de las actividades, responsables y plazos. Además, se deberá considerar la Ley 8220 Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-E-06-2015	Convenios Institucionales	Verificar si el Instituto cuenta con la estructura organizativa adecuada para la ejecución, seguimiento y control eficiente de los convenios suscritos con entes públicos.

4.3 Instruir al Director de Gestión y Asesoría Turística, para que instruya a los funcionarios encargados de la supervisión de convenios que establecen la ejecución de obras o construcciones, cumplir con la normativa que regula la ejecución y fiscalización de los proyectos Ley y Reglamento de Contratación Administrativa, cartel de la contratación, convenio de cooperación, etc.) para que realicen de acuerdo con lo establecido en el contrato. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere que la Dirección de Gestión remita oficio a la Gerencia donde conste la instrucción girada, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Resultados 2.2.1 a) y b)

4.4 Instruir a la Dirección de Gestión y Asesoría Turística, y a los Departamentos de Servicio al Turista y Promoción, para que de acuerdo con los artículos 23 y 24 del Manual de Convenios, presenten ante la Gerencia los informes que exigen esos artículos de los convenios finalizados donde fungieron como Unidades Ejecutoras, con la finalidad de que la Gerencia tenga conocimiento de los resultados obtenidos y pueda tomar las decisiones que corresponda. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere el oficio de instrucción de la Gerencia. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de cuarenta y cinco (45) días a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Resultado 2.3)

4.5 Establecer actividades de control que le garanticen de una manera razonable que las Unidades Ejecutoras de los convenios de cooperación cumplan con la presentación oportuna de los informes que exigen los artículos 23 y 24 del Manual de Convenios. Para dar cumplimiento a lo anterior, se requiere que esa Gerencia remita el detalle de las actividades implantadas. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir de la remisión del presente informe. (Resultado 2.3)

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-E-08-2015	Fondo de Garantías de los Empleados del ICT	Verificar el cumplimiento normativo y la efectividad de los procedimientos de comprobación que realiza el ICT sobre la exactitud de los aportes al Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados del ICT.

4.1 Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que elabore e implemente un procedimiento que permita generar desde el "subsistema de deducciones" del SIRH un solo reporte con extensión "txt", de las deducciones o aportes patronales y obreros que emite mensualmente al Fondo de Garantías y a la ASOICT. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio certificado emitido por el Departamento de Recursos Humanos, que indique que el procedimiento fue elaborado y se encuentra en implementación, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de dos (2) meses a partir de que se modifique el sistema OPTISOFT del Fondo de Garantías y la ASOICT. (Según punto 2.1.1)

4.2 Instruir a la Junta Administradora del Fondo de Garantías y a la Junta Directiva de la ASOICT para que realicen las gestiones que correspondan, para que se active el convertidor específico del sistema Optisoft para archivos extensión "txt", con la finalidad de que puedan convertir el archivo de deducciones que genera el sistema SIRH de los aportes tanto de la ASOICT y del Fondo de Garantías en un lenguaje común para que puedan ser registrados en el sistema OPTISOFT. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio certificado emitido o avalado por la Junta Directiva de la ASOICT y por la Junta Administradora del Fondo, que indique que el convertidor del sistema Optisoft fue activado y que se está utilizando, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Según punto 2.1.2)

4.3 Instruir a la Junta Administradora del Fondo de Garantías para que proceda a elaborar e implementar un procedimiento, en el cual se establezcan pruebas periódicas a realizar a los datos que se respaldan en el sistema OPTISOFT, que garanticen que la información se pueda restablecer de forma oportuna e íntegra, de lo realizado se debe dejar evidencia. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio certificado emitido por la Junta Administradora que indique que el procedimiento fue elaborado y se encuentra en implementación, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de tres (3) meses a partir del recibo de la instrucción de la Gerencia (Según punto 2.2).

4.4 Instruir a la Junta Administradora del Fondo de Garantías, para que actualice el Manual de procedimientos del Fondo de Garantías de conformidad con la Guía para Elaboración de Manuales de Procedimientos Internos del ICT, que permita que el Fondo cuente con una herramienta que unifique las formas en que se realizan las actividades. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio certificado emitido por la Junta Administradora, que indique que el procedimiento fue elaborado y se encuentra en implementación, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de tres (3) meses a partir de la instrucción que emita la Gerencia (Punto 2.3).

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-F-09-2015	Informe de Gastos por Servicios	Contribuir con el Instituto mediante el análisis de la cuenta de gastos por servicios, con el fin de corroborar la razonabilidad de esta subpartida.

Recomendaciones

1. Procedan a conciliar de forma periódica y permanente la información contable y presupuestaria del ICT, dejando evidencia de dicha actividad. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere que al 31 de marzo de 2016 el Departamento Financiero remita un oficio certificado en el cual se indique que se está realizando dicha conciliación.

2. Para que realicen un análisis que incluya entre otros aspectos el costo beneficio, sobre la pertinencia de conciliar el periodo 2015 y remita éste a la Gerencia para su respectivo aval. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere que en el plazo de dos meses se remita la resolución tomada por la Gerencia.

3. Instruir al Departamento Financiero, a la Unidad Financiera y al Departamento de TI, para que definan e incluyan en el sistema contable controles alternativos que aseguren razonablemente el adecuado desempeño de los responsables en el proceso de registro, revisión y aplicación de los asientos de diario, lo anterior con el fin de garantizar la seguridad de los registros contables. Para dar por atendida la recomendación, se requiere que en el plazo de cuatro meses, se indique a la Gerencia los controles alternos definidos y que éstos se están implantando.

4. Instruir a la Unidad Financiera para que proceda a diseñar e implementar los controles necesarios, preferiblemente digitales, para cumplir con la remisión de la factura original que establece el artículo 13 del Reglamento Financiero cuando no se cuente con ésta al momento de tramitar el pago. Para dar por atendida la recomendación esta auditoría requiere que en el plazo de dos meses el Departamento Financiero remita oficio a la Gerencia indicando que se diseñaron e implementaron los controles pertinentes."

5. Valorar dentro del proceso de pago de proveedores, incluir la recepción de la factura electrónica de acuerdo con la Resolución DGT-02-09 emitida por la Dirección General de Tributación, en la que se autoriza el uso de la factura electrónica, de considerarlo técnicamente posible, establecer un plan de acción para proceder con la respectiva implementación. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere en un plazo de cuatro meses se remita la valoración que al respecto se realice y de considerarlo viable el respectivo plan.

6. De acuerdo con la situación determinada sobre el incumplimiento de los artículos 79 y 80 (que se refieren al detalle o desglose que debe de contener cada factura) del Reglamento Financiero, valorar si los hechos identificados ameritan la realización de una investigación preliminar. Para dar cumplimiento a lo anterior,

esta Auditoría requiere que en un plazo de un mes, se remita oficio emitido por la Gerencia que indique el resultado de la valoración.

7. Proceda a recordar a los funcionarios la obligación de cumplir con los reglamentos que norman los trámites de pagos del Instituto, con la finalidad de que estén apegados a la normativa atinente y así también disminuir el reproceso (devoluciones), lo anterior redundará en un proceso más ágil, oportuno y con una atención al cliente también más expedita. Para dar por atendida la recomendación esta Auditoría requiere que en el plazo de un mes se remita copia del oficio donde se realice el recordatorio.

8. "Instruir al Departamento Financiero para que proceda a diseñar e implementar los controles necesarios, preferiblemente digitales, para la efectiva aplicación de los artículos 79 y 80 del Reglamento Financiero (que se refieren al detalle o desglose que deben contener las facturas). Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere que en un plazo de dos meses, se remita oficio emitido por el Departamento Financiero que indique que se diseñaron e implementaron los controles requeridos."

Servicios Preventivos

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-01-2015	Donación y préstamo de activos Institucionales mediante convenios de cooperación	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.
Advertencias 1. Instruya al Departamento de Servicio al Turista y a las demás unidades ejecutoras de convenios que involucren activos, para que presenten para aprobación de la Gerencia los activos que se deberían donar. Someter a consideración de la Asesoría Legal si se requiere alguna modificación a los convenios y de requerirse tramitar lo correspondiente. Iniciar el trámite de donación en coordinación con la Proveeduría y de acuerdo con la Ley 6106 "Ley de Distribución de Bienes Confiscados o Caídos en Comiso y su Reglamento". Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere copia del oficio con el que la Gerencia decida sobre los activos que serían donados. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de cinco meses a partir del recibo de este oficio. 2. Instruya a la Proveeduría para que proceda a regular en el Reglamento de Control de Bienes Muebles del I.C.T., lo correspondiente al préstamo de activos a otras dependencias del Estado, para lo cual deberá considerar aspectos mínimos como los riesgos que tendría que asumir el ICT, requisitos para la entrega de bienes, del uso o destino que se les dará, el plazo, la exigencia de la firma de un convenio de préstamo que establezca las condiciones, así como los controles para los activos que ya están prestados y para los que se prestarán. Para su cumplimiento esta Auditoría requerirá un oficio emitido por la Proveeduría, donde se indique que la modificación al Reglamento se encuentra en implementación. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de tres meses a partir del recibo de este oficio. 3. Instruya a la Unidad de Contabilidad para que una vez cumplida la sugerencia N° 1 y con la información de las diferentes unidades ejecutoras de convenios, analice según la NICSP 17, el registro de los activos que se encuentran donados y los que se van a comprar con ese fin y proceda a realizar los ajustes contables correspondientes. Para su cumplimiento esta Auditoría requerirá un oficio emitido por parte la Unidad de Contabilidad, que indique que los ajustes contables de los activos donados fueron realizados. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de seis meses a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia.		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-02-2015	Revisión de cumplimiento de acuerdo SJD-366-2013 de la Junta Directiva y gestión administrativa en trámites de contratación	Verificar el cumplimiento de acuerdo SJD-366-2013 de la Junta Directiva y gestión administrativa en trámites de contratación.
Advertencias 1. Al Consejo Director del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, instruir al Director Ejecutivo del PTGP, para que en futuros trámites de contrataciones que realice, tome las acciones que procedan para que los mismos se lleven a cabo de forma oportuna y diligente, con la finalidad de que el Instituto obtenga los beneficios o servicios esperados dentro de un plazo razonable. Además, deberá establecer actividades de control que contribuyan a lograr la agilidad en los trámites de contratación. Para dar cumplimiento a lo anterior (actividades de control) esta Auditoría Interna requiere que la DEPTGP emita un oficio indicando los controles diseñados y que se implementarán para que los trámites de contratación se realicen de forma oportuna y diligente, lo anterior deberá de cumplirse en un plazo de un mes a partir de la instrucción que emita el Consejo Director del PTGP. 2. Al MBA. Alberto López Chaves, Gerente, para que instruya a la Proveeduría, para que regule internamente el tiempo máximo (el cual debe ser razonable) que debe durar un trámite de contratación desde que recibe la SMS hasta que sea publicado el concurso. Además, deberá establecer las actividades de control necesarias para cumplir el plazo definido, con el objeto de agilizar la gestión de contratación administrativa institucional y disminuir el tiempo que están durando los trámites en esa Unidad. Para dar por cumplida la sugerencia, esta Auditoría requiere que se remita un oficio certificado emitido por la Proveeduría que indique el plazo definido y que se está cumpliendo, así como los controles diseñados y que se encuentran debidamente implementados. Las acciones anteriores se deben realizar en un plazo de dos (2) meses, a partir de la comunicación que realice la Gerencia.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-03-2015	Elementos de control y seguimiento en los tramites de contratación Administrativa realizados mediante Mer-Link	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.
Advertencias 1. Instruir a las Jefaturas para que establezcan controles pertinentes para la emisión de criterio técnico o recomendación de adjudicación y para el seguimiento de los trámites de contratación administrativa que realicen mediante el sistema Mer-link, esto independiente que se formalice la utilización del Sistema Unificado Electrónico de Compras Públicas. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría Interna requiere que se remita oficio certificado emitido por esa Gerencia, indicando que instruyó a las Dependencias para que establecieran los controles, lo anterior se sugiere cumplir en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de este oficio.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-04-2015	Legalización de libros en formato electrónico.	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.
Advertencias 1. Esta Auditoría Interna se permite sugerirle que antes de realizar el levantamiento de la información solicitada y cualquier otra que se requiera, es conveniente contar con la reglamentación respectiva, según fuera sugerido por esta Dependencia mediante oficio AI-Ad-029-2014; la cual debe contener aspectos mínimos como los objetivos que se persiguen con el levantamiento de la información, quiénes tendrán acceso, entre otros, esto con el fin de evitar el riesgo en que se incurriría por un manejo inadecuado de datos personales, que podría provocar que la Institución sea sancionada 2. De ser aprobada la implementación del sistema en formato electrónico, diseñarlo conforme la normativa correspondiente y considerar las características mínimas señaladas en este servicio preventivo.		

3. Para lo que corresponda a esta Auditoría Interna, comunicar lo correspondiente en los próximos 10 días hábiles.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-05-2015	Metodología del SEVRI 2015	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

Advertencias

1. El análisis de lo indicado en el oficio PL-09-2015 a la luz de la opinión de esta Auditoría, a efecto de determinar si con su aplicación se estaría dando cumplimiento en todos sus extremos a las disposiciones citadas, y a la Ley General de Control Interno que señala la obligatoriedad de realizar la valoración de los riesgos partiendo de los objetivos y metas tanto de los planes anuales cooperativos como de los planes de mediano y largo plazo y realizar el SEVRI a partir de los objetivos del PEI.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-08-2015	Gestión de proyectos de inversión pública	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

Advertencias

1. Se cumpla con el Decreto Ejecutivo N° 35374-H, el cual emitió "Las Normas Técnicas, Lineamientos y Procedimientos de Inversión Pública Costa Rica", se proceda a revisar los proyectos que a mediano y largo plazo tenga planificado desarrollar el ICT, se identifique cuáles corresponden a proyectos de inversión pública, se elabore el PIIP y se comunique a las entidades externas correspondientes para lo de sus competencias. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio certificado, que indique que el PIIP fue elaborado y que se remitió a los entes externos correspondientes, así como, que las actividades de control fueron establecidas y se están ejecutando. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de cuatro (4) meses a partir del recibo de este Servicio Preventivo de Advertencia.

2. Establecer las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta gestión de los proyectos, éstas deben contemplar al menos la planificación, la supervisión y el control de avance de los proyectos, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-As-09-2015	Directriz emitida por la CGR para normar dotación de recursos para las Auditorías	Determinar los criterios básicos de análisis y gestión para la dotación de recursos a las Auditorías Internas y se complementan con las demás regulaciones que sobre el particular contempla el ordenamiento vigente, a fin de asegurar razonablemente que las unidades que ejecutan la actividad de fiscalización cuenten con los recursos razonables para el cumplimiento de sus cometidos.

Advertencias

1. Instruir a la Administración para que elabore y promulgue las disposiciones institucionales para regular el procedimiento, los plazos y el trámite interno que se le dará a las solicitudes de dotación de recursos para la Auditoría Interna, ya sea mediante una regulación específica o incorporando en las existentes los diferentes tópicos contemplados en las "Directrices para la Solicitud y Asignación de Recursos a las Auditorías Internas" y lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley N° 8292. Para dar por cumplida esta sugerencia, la Auditoría Interna requiere que la Administración oficialice la regulación interna correspondiente, en un plazo máximo hasta el 11 de marzo de 2016, de conformidad con la Directriz citada.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-12-2015	SEVRI	Verificar que el ICT se ubica en un nivel de riesgo aceptable que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales esta Auditoría Interna analizó el proceso del SEVRI
Advertencias 1.a Que los órganos colegiados relacionados con el ICT, realicen su gestión de riesgos de conformidad con lo establecido por la CGR, para lo que se requiere modificar la normativa interna. Para dar por atendida la sugerencia se requiere: Que los órganos colegiados relacionados con el ICT, realicen su gestión de riesgos de conformidad con lo establecido por la CGR, para lo que se requiere modificar la normativa interna. Para dar por atendida la sugerencia se requiere: a) Que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación a la Junta Directiva. 1.b Que los órganos colegiados relacionados con el ICT, realicen su gestión de riesgos de conformidad con lo establecido por la CGR, para lo que se requiere modificar la normativa interna. Para dar por atendida la sugerencia se requiere: b) Una vez modificada la normativa, en el plazo de cuatro meses los órganos colegiados realicen la valoración de sus riesgos. 2.a Valorar los riesgos de los objetivos estratégicos institucionales (PEI) y comunicar los resultados a los sujetos interesados de conformidad con la normativa de la CGR, para lo que se requiere modificar la normativa interna. Para dar por atendida la sugerencia se requiere: a) Que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación a la Junta Directiva. 2.b Valorar los riesgos de los objetivos estratégicos institucionales (PEI) y comunicar los resultados a los sujetos interesados de conformidad con la normativa de la CGR, para lo que se requiere modificar la normativa interna. Para dar por atendida la sugerencia se requiere: b) Una vez modificada la normativa, en el plazo de cuatro meses realizar la valoración de los riesgos de los objetivos estratégicos. 3. Valorar la necesidad real de que exista el EGCIR en razón que la Unidad de Planificación ha venido realizando la mayoría de las actividades relativas a la valoración de riesgo y autoevaluación de controles, y además esa Unidad ha generado los productos propios de estos ejercicios (riesgo y control), considerando en la valoración, entre otros aspectos: agilidad, efectividad y oportunidad, así como los recursos requeridos, el conocimiento y experiencia en materia de riesgos y control interno que tiene la UPI. Para dar cumplimiento a lo anterior se requiere remitir a esta Auditoría Interna, dentro de los próximos 15 días hábiles, la valoración sugerida y en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación a la Junta Directiva. Si la decisión es que continúe el EGCIR, en el plazo de dos meses detallar las medidas que implementará la Administración para subsanar las observaciones detalladas en los puntos 3.1, 3.2 y 3.3. 4. Instruir a la Unidad de Planificación para que gestione lo correspondiente con el fin de que el Sistema SCISEVRI genere reportes sobre riesgos que incluyan al menos lo estipulado en la normativa interna (riesgos con todos sus componentes, medidas para la administración por etapas, probabilidad, consecuencia, nivel de riesgo asociado y medidas establecidas para administrar los riesgos (descripción, resultados esperados, recursos necesarios y responsables de llevarlos a cabo)). De considerar la Administración que la información citada que deberían generar los reportes no es necesaria para la efectiva gestión de riesgos, valorar la modificación correspondiente de la normativa. Para dar cumplimiento a lo		

anterior se requiere remitir a esta Auditoría Interna, dentro de los próximos 15 días hábiles, la valoración sugerida y en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación a la Junta Directiva. En caso de considerar innecesaria la modificación a la normativa, se requiere para el cumplimiento de lo sugerido un oficio de la UPI dirigido a la Administración en el que indique la modificación realizada al sistema y que el mismo se encuentra en producción. Para su cumplimiento se estable el plazo de dos meses a partir de la instrucción que al respecto emitirá la Gerencia.

5. Instruir a la UPI, para que en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos desarrollen una estrategia de capacitación sobre el tema de valoración de riesgos, el cual se cumpla por medio de un programa de capacitación con su respectivo cronograma de ejecución, que permita suministrar a los colaboradores que intervienen en el SEVRI, el conocimiento necesario, los elementos y las herramientas adecuadas que les ayuden en el proceso de valoración de los riesgos. Para dar por cumplida la sugerencia se requiere que en un plazo de un mes a partir de la instrucción que se gire al respecto, se remita oficio donde la Gerencia apruebe la estrategia, el programa y el cronograma.

6. Instruir a la UPI para que analicen, definan e incorporen en las Disposiciones Técnicas y Normativas del SEVRI, mecanismos, acciones, etc. que contribuyan a que la valoración de los riesgos realizada por los colaboradores "expertos" conlleve un proceso de validación, análisis crítico entre la UPI y los expertos, con la finalidad de garantizar de una forma razonable que los riesgos que se van a comunicar a los diferentes usuarios sean los más importantes, confiables y útiles y que sea información de calidad que contribuya a la toma las decisiones pertinentes.

Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación de la normativa a la Junta Directiva.

7. Instruir a la UPI para que incorpore en la normativa interna, las fechas límite de presentación al Jerarca los informes del SEVRI, así como actualizar la forma y medios en que se hará del conocimiento de los sujetos interesados internos y externos utilizando los medios electrónicos disponibles en concordancia con las políticas de sostenibilidad ambiental que promueve la institución. Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación de la normativa a la Junta Directiva.

8. Instruir a la UPI para que se incluya en la normativa interna, la información que debe contener la comunicación de riesgos por medio de los informes que se dirigen a los diferentes sujetos interesados, y debe contener como mínimo:

- Los riesgos institucionales relevantes asociados al logro de los objetivos y metas, definidos en los planes anuales operativos de mediano y largo plazo vinculados con las actividades institucionales de planificación-presupuestación, estrategia, evaluación y monitoreo del entorno (probabilidad, consecuencia, nivel de riesgo asociado y medidas seleccionadas).
- Medidas para la administración de riesgos adoptadas para ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable, que incluya como mínimo su descripción, sus resultados esperados en tiempo y espacio, los recursos necesarios y responsables de llevarlas a cabo.
- Valorar la conveniencia y utilidad que se incluya el objetivo asociado a cada riesgo en razón que es a partir del objetivo que se determina el riesgo.
- Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación de la normativa a la Junta Directiva.

9. Instruir a la UPI para que de conformidad con la "Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos Internos"; elabore un procedimiento para la gestión de riesgos, que incluya las actividades que deben realizarse para el adecuado funcionamiento del SEVRI en todas sus etapas (identificación, análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de riesgos).

Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de tres meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se remita el oficio donde se apruebe el citado Manual.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-13-2015	Autoevaluación del Sistema de Control Interno	Corroborar la eficiencia y efectividad del proceso de autoevaluación de control interno institucional y si contribuye a la detección y corrección de desviaciones que pudieran alejar al Instituto del cumplimiento de sus objetivos, se analizó el proceso de autoevaluación comunicado mediante oficio PL-079-2015 (30/6/2015), así como lo realizado por algunas unidades en la herramienta (SCISEVRI) para dicho proceso.
Advertencias 1. Definir el responsable para que posterior a la realización del ejercicio de ASCI analice las respuestas y los datos incluidos en el sistema SCISEVRI por parte de las unidades e instruir a la UPI incluir en los "Lineamientos para la autoevaluación del sistema de control interno" la actividad así como el responsable de realizarla. Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación de la normativa a la Junta Directiva. 2. Instruir a la UPI para que revise y actualice el cuestionario básico con la finalidad de que exista mayor claridad en las preguntas de manera que los responsables puedan identificar con certeza si le aplica o no a su unidad y de esta manera disminuir las respuestas "No aplica". Esta sugerencia se dará por atendida en un plazo de dos meses y se requiere de un oficio donde se indique que se revisó y actualizó el cuestionario básico. 3. Instruir a la UPI para que modifique la normativa interna de manera que en las respuestas afirmativas (sí), se incluya en el espacio de observaciones la forma en que se cumple el enunciado. Para dar por atendida la sugerencia se solicita que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia se presente la modificación de la normativa a la Junta Directiva.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-18-2015	Revisión de procedimientos de expedición de carnets de Guías de Turismo	Revisar el proceso para la acreditación de los guías de turismo que lleva a cabo el Departamento de Gestión y Asesoría Turística, en procura de fortalecer el sistema de control interno de la actividad.
Advertencias a) Establezca metas o acciones así como indicadores a la actividad de acreditación de guías de turismo, con el objeto de que estas mediciones permitan brindar información, realimentar y rendir cuentas sobre dicha actividad en aras de tomar las decisiones pertinentes. b) Diseñe e implemente los controles mínimos para que el proceso de emisión de la acreditación de guías de turismo, contenga los niveles de autorización, aprobación y de supervisión, con el fin de fortalecer el control interno de dicha actividad y la verificación de los requisitos exigidos por la normativa a los interesados.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-20-2015	Infraestructura Tecnológica (Dirección Tecnológica)	Determinar si el ICT cuenta con una perspectiva clara de su dirección y condiciones en materia tecnológica, si se actualiza de acuerdo con la dinámica y evolución de las TI y si se constituye en un soporte para contribuir al logro de los objetivos institucionales
Advertencias 1. Por lo anteriormente comentado y transcrito, se le sugiere tomar las acciones y realizar las coordinaciones necesarias para que se diseñe e implemente un plan de infraestructura tecnológica, alineado al Plan Estratégico de TI, que permita determinar la dirección tecnológica del Instituto, optimice el uso de su infraestructura tecnológica y determinar las líneas tecnológicas que coadyuvan con el logro de los objetivos institucionales.		

Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere que se presente a esta Auditoría, por parte de la unidad competente que defina esa Gerencia, una notificación que indique que el plan de infraestructura tecnológica fue elaborado y se encuentra en implementación. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de seis (6) meses a partir del recibo de este informe.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-21-2015	Presuntas irregularidades en la ZMT	Revisar el proceso seguido en la atención y resolución de situaciones detectadas y/o denunciadas en la Zona Marítimo Terrestre.

Advertencias

a) De acuerdo con lo indicado anteriormente, esta Auditoría Interna le sugiere a la Gerencia para que en coordinación con la Asesoría Legal y la Unidad de Inspección de la ZMT, se analice, defina e implemente un instrumento (Reglamento, procedimiento, etc.) para la atención, seguimiento y sanciones cuando las municipalidades no atiendan oportunamente los comunicados realizados por la Institución por situaciones identificadas y denuncias recibidas en el Instituto producto de infracciones a la Ley N° 6043 y su Reglamento.

En caso de que el instrumento definido requiera la aprobación de la Junta Directiva e inclusive ser sometido a consulta pública, gestionar lo correspondiente. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere:

a) Que se remita oficio emitido por la Gerencia, que indique que definió e implementó el instrumento para la atención de las denuncias por infracciones a la Ley N° 6043. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de sesenta (60) días hábiles a partir del recibo de este informe.

b) De acuerdo con lo indicado anteriormente, esta Auditoría Interna le sugiere a la Gerencia para que en coordinación con la Asesoría Legal y la Unidad de Inspección de la ZMT, se analice, defina e implemente un instrumento (Reglamento, procedimiento, etc.) para la atención, seguimiento y sanciones cuando las municipalidades no atiendan oportunamente los comunicados realizados por la Institución por situaciones identificadas y denuncias recibidas en el Instituto producto de infracciones a la Ley N° 6043 y su Reglamento.

En caso de que el instrumento definido requiera la aprobación de la Junta Directiva e inclusive ser sometido a consulta pública, gestionar lo correspondiente. Para dar cumplimiento a lo anterior, esta Auditoría requiere:

b. En caso de que se requiera una reforma legal, deberá remitirse el acuerdo adoptado por la Junta Directiva. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de noventa (90) días hábiles a partir del recibido de este informe.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-22-2015	Servicio Preventivo sobre el "Plan de Prevención y Atención de Emergencias" del Instituto.	Verificar si el Instituto cuenta con un Plan de Prevención y Atención de Emergencias y si el mismo cumple con los requisitos establecidos en la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo.

Advertencias

1. Establecer un Plan de Prevención y Atención de Emergencias del Instituto de conformidad con los artículos 6, 8, 12, 25, 26, 27 y 45 de la Ley Nacional de Emergencias y Prevención del Riesgo, el mismo debe estar alineado con el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el SEVRI. Además, se deberán asignar los recursos necesarios para el control del riesgo de los desastres, considerando la prevención. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que se remita oficio, que indique que el plan fue elaborado y se encuentra en implementación, que está alineado con el PEI y SEVRI y que se asignaron los recursos necesarios, lo anterior deberá cumplirse en un plazo de 6 meses a partir del recibo de este informe.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-25-2015	Aspectos de control interno en el Muelle Turístico de Puntarenas	Atender la denuncia traslada a esta Auditoría Interna por la Contraloría General de la República (12/5/15), referente a la supuesta contratación irregular por jornales en el Muelle Turístico de Puntarenas.
Advertencias 1. Girar instrucciones al Departamento de Oficinas Regionales para que realice un estudio que determine la cantidad de colaboradores que se necesitan bajo la modalidad de jornales en el muelle turístico de Puntarenas, para lo cual debe considerar al menos, los que se encuentran nombrados actualmente, las actividades que se realizan, recursos y el área que mide dicho inmueble. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere que el Departamento de Oficinas Regionales remita oficio a la Gerencia que indique que el estudio fue realizado y los resultados del mismo. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir de la instrucción que al respecto emitirá la Gerencia (Resultado 1). 2. Instruir al Departamento de Oficinas Regionales y al Coordinador de la Oficina Regional de Puntarenas para que diseñen e implanten actividades de control suficientes que aseguren de forma razonable la hora de entrada, hora de salida y permanencia en el lugar durante toda la jornada laboral de los colaboradores ubicados en el muelle turístico de Puntarenas. Lo anterior se dará por cumplido mediante oficio que se remita a la Gerencia en el que se informe el control de asistencia y permanencia establecido y deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Result. 2) 3.1 Instruir al Coordinador de la Oficina Regional de Puntarenas para que incorpore en el manual de procedimientos correspondiente o documento de control similar, las actividades que realizan los colaboradores nombrados por jornales, con la finalidad de garantizar una adecuada asignación de funciones procedimientos se deberá cumplir con lo estipulado en la "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos internos" (Aprobada mediante G-2328-2007). Además, definir un esquema de supervisión constante de dichas actividades. Para dar cumplimiento a lo anterior, se requiere: 1. Copia del oficio donde la Gerencia aprueba el manual, si el documento de control es un manual de procedimientos. En cualquiera de los documentos que se definan se deberá incluir el tipo de supervisión que se ejercerá y deberá cumplirse en un plazo de dos (2) mes a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Apartado 3) 3.2 Instruir al Coordinador de la Oficina Regional de Puntarenas para que incorpore en el manual de procedimientos correspondiente o documento de control similar, las actividades que realizan los colaboradores nombrados por jornales, con la finalidad de garantizar una adecuada asignación de funciones y exigencia de responsabilidades. Si se incluyen en un manual de procedimientos se deberá cumplir con lo estipulado en la "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos internos" (Aprobada mediante G-2328-2007). Además, definir un esquema de supervisión constante de dichas actividades. Para dar cumplimiento a lo anterior, se requiere: Copia del oficio emitido por la Oficina Regional de Puntarenas y dirigido a la Gerencia que indique que las actividades fueron incorporadas en un documento similar al manual de procedimientos. En cualquiera de los documentos que se definan se deberá incluir el tipo de supervisión que se ejercerá y deberá cumplirse en un plazo de dos (2) mes a partir del recibo de la instrucción que emitirá la Gerencia. (Apartado 3) 4. Instruir al Coordinador de la Oficina Regional de Puntarenas, para que elabore un procedimiento de conformidad con la "Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos Internos", que garantice de forma razonable, cuáles son los requisitos y actividades que se deben cumplir, así como el tipo de eventos para las cuales se podrá prestar el Muelle Turístico de Puntarenas. Para dar cumplimiento a lo anterior esta Auditoría requiere copia del oficio mediante el cual la Gerencia aprueba el procedimiento establecido, lo cual deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia (Apartado 4.a). 5. Determinar qué instancia debe firmar el documento "Permiso de Uso de Instalaciones" del muelle turístico de Puntarenas, si es la Gerencia de conformidad con el artículo 32 de la Ley Orgánica del ICT o por el contrario, delega esa función en otra instancia, -siempre cuando no represente un recargo de funciones		

en un cargo inferior de conformidad con las actividades indicadas en el Manual de Cargos según la plaza que ocupe- según los artículos 84 y 89 de la Ley General de Administración Pública. Para dar cumplimiento a lo anterior se requiere que la Gerencia remita oficio a esta Auditoría donde indique la resolución tomada y deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de este informe. (Apartado 4.b).

6. Instruir al Departamento Administrativo para que advierta a la empresa que brinda los servicios de seguridad y vigilancia que debe cumplir el control de ingreso establecidos en el muelle turístico de Puntarenas, de forma consistente y permanente. Además, deberá establecer las actividades que aseguren de forma razonable que la empresa está cumpliendo con dichos controles. Para dar cumplimiento a lo anterior se requiere que el Departamento Administrativo remita oficio a la Gerencia indicando que la advertencia fue realizada y que se establecieron las actividades de control para Verificar el cumplimiento de los controles por parte de la empresa de seguridad y deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia (Apartado 5).

7. Instruir al Departamento Administrativo para que realice un análisis de las posibles pólizas de seguros que deben cubrir al muelle turístico de Puntarenas, con la finalidad de salvaguardar la integridad física de las personas que ingresan al lugar así como de las instalaciones y proceda con el trámite que corresponda para adquirirlas, según lo estipulado en el artículo 4 del Reglamento para el Control de Activos o Bienes del Instituto Costarricense de Turismo. Para dar cumplimiento a lo anterior se requiere que el Departamento Administrativo, en el plazo de un mes, contado a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia, remita a dicha Dependencia oficio que detalle las pólizas de seguro adquiridas (Apartado 6).

8. Debido a los resultados determinados del estudio y sobre todo porque no está claro a lo interno del Instituto qué dependencia es la encargada de la administración del muelle, analizar y definir de manera formal la unidad que tendrá a cargo la administración del Muelle Turístico de Puntarenas. Al respecto considerar que el presupuesto para el mantenimiento de las instalaciones y servicios generales (servicios públicos, útiles y materiales de limpieza, productos de papel, etc.) está a cargo del Departamento Administrativo. Se dará por cumplido lo sugerido con la remisión del oficio en el cual se designe el departamento a cargo de la administración del citado inmueble en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de este informe. (Apartado 7).

9. Instruir al Departamento de Oficinas Regionales para que agilice y le dé seguimiento a la instalación de aires acondicionados en la Oficina Regional de Puntarenas, con la finalidad de mejorar el bienestar físico de los colaboradores y visitantes. Para dar cumplimiento a lo anterior se requiere que el Departamento de Oficinas Regionales remita un oficio a la Gerencia indicando que los aires acondicionados fueron reparados y deberá cumplirse en un plazo de un (1) mes a partir del recibo de la instrucción que al respecto emitirá la Gerencia (Apartado 8).

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-28-2015	Gastos de alimentación en las sesiones de órganos colegiados	Prevenir a la Administración de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

Advertencias

1. Incluir en el sub inciso xii), del inciso b), punto 1 del artículo 4 del Reglamento Financiero los demás órganos colegiados que operan en el Instituto, así como regular los supuestos, condiciones y mecanismos para hacer uso de los recursos que se destinaran a los gastos de alimentación de las sesiones de los órganos colegiados. Para dar por cumplida la sugerencia, esta Auditoría requiere el comunicado de acuerdo donde la Junta Directiva haya conocido la propuesta de modificación del citado artículo. Lo anterior deberá cumplirse en un plazo de un mes a partir del recibo de este informe.

2. Tomar las acciones que correspondan para que se cumpla a cabalidad lo normado en el sub inciso xii), del inciso b), punto 1 del artículo 4 del Reglamento Financiero. Para dar por cumplida la sugerencia, esta Auditoría requiere que se remita, en los próximos cuarenta y cinco días naturales, oficio indicando las acciones implementadas.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-29-2015	Cumplimiento de sugerencia P-1173-2014 de Tesorería Nacional	Verificar el cumplimiento por parte del Instituto de lo solicitado por la Contabilidad Nacional según oficio TN-1173-2014
Advertencias 1. Instruir al Departamento Financiero para que modifique el procedimiento de “Elaboración de la proyección de flujo de caja trimestral” de manera que establezca e implemente los controles necesarios para cumplir con las fechas de envío de las proyecciones de flujo de caja según el punto 2 del oficio TN-1173-2014. Para estos efectos se debe de cumplir con el formato establecido en la Guía para Elaboración de Manuales de Procedimientos Internos del ICT. Esta recomendación se tendrá por satisfecha una vez que se emita una certificación a esta Auditoría de que en el procedimiento de “Elaboración de la proyección de flujo de caja trimestral” se realizó la respectiva modificación, se aprobó formalmente y se encuentra implementado, en un plazo de un mes. 2. Instruir al Departamento Financiero para que establezca e implemente un “Calendario de pagos” en el cual se determine por día las entradas y salidas esperadas por el Instituto y que modifique el procedimiento de “Elaboración de la proyección de flujo de caja trimestral” de manera que incluya elaborar mediciones a través de indicadores, para conocer el riesgo de liquidez en su operación diaria, según lo requerido por el “Instructivo de uso Plantilla de Caja Mínima”. Para estos efectos se debe de cumplir con el formato establecido en la Guía para Elaboración de Manuales de Procedimientos Internos del ICT. Esta recomendación se tendrá por cumplida una vez que se emita a esta Auditoría una certificación del Departamento Financiero de que se elaboró el respectivo calendario de pagos y que en el procedimiento de “Elaboración de la proyección de flujo de caja trimestral” se realizó la respectiva modificación, se aprobó formalmente y se encuentra implementado, en un plazo de un mes. 3.a Instruir al Departamento Financiero para que modifique el procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” de manera que establezca e implemente los controles necesarios para que se realice el envío mensual del seguimiento al saldo de caja de bancos. Para estos efectos se debe de cumplir con el formato establecido en la Guía para Elaboración de Manuales de Procedimientos Internos del ICT. Esta recomendación se tendrá por cumplida una vez que se emita una certificación a esta Auditoría de que al procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” se le realizó la respectiva modificación, se aprobó formalmente y se encuentra implementado, en un plazo de un mes. 3.b Instruir al Departamento Financiero para que modifique el procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” de manera que establezca e implemente los controles necesarios para que se guarde el histórico de las consultas al “Sistema de Efectivo” en la aplicación “Movimiento de Cuentas”. Para estos efectos se debe de cumplir con el formato establecido en la Guía para Elaboración de Manuales de Procedimientos Internos del ICT. Esta recomendación se tendrá por satisfecha una vez que se emita una certificación a esta Auditoría de que el procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” se realizó la respectiva modificación, se aprobó formalmente y se encuentra implementado, en un plazo de un mes. 4. Instruir al Departamento Financiero para que modifique el procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” de manera que establezca e implemente los controles necesarios para que de acuerdo con las políticas se cumpla con las fechas de vencimiento de las inversiones permitido por el TN-1173-2014, y en el caso de las excepciones se justifiquen satisfactoriamente. Esta recomendación se tendrá por satisfecha una vez que se emita una certificación a esta Auditoría de que el procedimiento de “Seguimiento al saldo de caja de bancos” se realizó la respectiva modificación, se aprobó formalmente y se encuentra implementado, en un plazo de 1 mes.		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-40-2015	Condiciones para la compra del parqueo externo del ICT	Verificar de la contratación para la compra del parqueo externo de la Institución, con el objetivo de corroborar el cumplimiento de las condiciones bajo las cuales se adquirió se estén cumpliendo
Advertencias 1. Girar las instrucciones a quien corresponda, para que se implemente de forma inmediata las actividades de control que garanticen en todos sus extremos el cumplimiento de las condiciones bajo las cuales se solicitó, autorizó por parte de la Contraloría General y se adquirió el parqueo institucional. Se solicita, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con la sugerencia presentada, a efecto de determinar lo procedente.		



ANEXO N° 3 INDICADORES

Proceso	Indicadores				Aceptable del indicador	Indicador 2014	Indicador 2015
Auditoría	Eficacia	1	Cumplimiento del plan para estudios de auditoría (PAT)	# Servicios de la auditoría interna realizados/ # de estudios planeados capítulo valoración de riesgos del PAT	80- 100%	83%	82%
	Eficacia	2	Cobertura del Universo Auditable	Servicios de la auditoría interna ejecutados del universo auditable / Universo Auditable según Planeación Estratégica	>50%	53%	100%
	Eficacia	3	Sanciones producto de los procedimientos administrativos solicitados	Procedimientos con sanción / Procedimientos administrativos solicitados	80% de los procedimientos realizados deben contar con sanción	No se emitieron Relaciones de Hechos	No se emitieron Relaciones de Hechos
	Eficiencia	4	Tiempo empleado en el proceso de Auditoría	Tiempo real destinado para auditorías/ Tiempo Planeado para auditorías	85- 100%	128%	91%
	Eficiencia	5	Tiempo empleado en la resolución de denuncias o solicitudes de terceros	Tiempo hábil transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de resolución (comunicación o archivo)	< 4 meses	100%	100%
	Calidad	6	Aceptación de recomendaciones	Recomendaciones aceptadas / Recomendaciones emitidas	90%	100%	100%
Seguimiento de recomendaciones	Eficacia	7	Seguimiento de recomendaciones	No. de recomendaciones a las que se les dio seguimiento / No. de recomendaciones a las que les debió dar seguimiento.	90 - 100%	100%	100%
Servicios preventivos	Eficacia	8	Porcentaje de asesorías atendidas	Número de asesorías atendidas / número de asesorías solicitadas	90%	100%	100%
	Eficiencia	9	Tiempo de inicio para la atención de asesorías	Promedio del tiempo hábil transcurrido entre la fecha de la solicitud y la fecha de inicio de la atención	<15 días hábiles	1	1
Desarrollo interno	Eficacia	10	Cumplimiento de proyectos planeados	Proyectos realizados / Proyectos planeados	90%	98%	100%
	Eficacia	11	Cumplimiento con el plan de capacitación	Horas de capacitación recibida por colaborador / Horas de capacitación	90%	100%	100%

Fuente: Auditoría Interna

