

**Instituto Costarricense de Turismo  
Auditoría Interna**



07 de noviembre de 2017  
**AI-Ad-32-2017**

Dr. Alberto López Chaves, MBA  
**Gerente General**

**Asunto: Servicio preventivo sobre cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.**

Estimado señor:

En atención al Plan Anual de Trabajo, esta Auditoría desarrolló un estudio con el objetivo de corroborar el cumplimiento por parte del ICT de la finalidad y función establecidas en la Ley Orgánica, de proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.

El estudio determinó que el ICT ejecuta acciones que se relacionan directa o indirectamente con el fomento de la grata permanencia del turista en el país como lo son:

1. En la misión se define el fomento de la grata permanencia de los turistas.
2. El Plan Nacional de Turismo y el Plan Estratégico Institucional cuentan con un objetivo relacionado con la grata permanencia.
3. En el PAO 2017 se plasmaron objetivos relacionados con el tema del estudio.
4. El plan maestro del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con lineamientos para asegurar la accesibilidad de los turistas a la playa.
5. La CIMAT fomenta la grata permanencia mediante la capacitación que realiza a antes del estado y la atención de situaciones particulares que puedan surgir producto de la interpretación de las leyes complementarias a la Ley de Marinas.
6. El Departamento de Planeamiento se enfoca en la planificación controlada del desarrollo turístico del territorio, por medio de la planificación física, la superior vigilancia de la ZMT y la planificación del bosque.
7. La UPI contribuye de forma indirecta en el tema estudiado mediante la planificación estratégica y definición de objetivos institucionales.

**Instituto Costarricense de Turismo**  
**Auditoría Interna**



8. Las oficinas regionales tienen dentro de sus obligaciones proporcionar información al turista.
9. El Departamento del Servicio al Turista realiza acciones concretas como las siguientes:
  - a) Cuenta con 3 oficinas de información (sede central del ICT, San José sobre la avenida central y Aeropuerto Daniel Oduber), éstas tienen como función principal, no sólo la entrega de material de información asociado a la oferta turística del país, sino también el de orientar y prevenir a los turistas con consejos sobre seguridad para evitar que sean víctimas de hurtos, tachas u otros delitos.
  - b) Produce material con información turística.
  - c) Tiene un sistema para la recepción, trámite y resolución de quejas interpuestas por los turistas.
  - d) Cuenta con convenios con distintas entidades gubernamentales, por ejemplo con Ministerio de Seguridad Pública, MOPT, MINAE, entre otras.
  - e) Atiende a los turistas afectados por alguna situación, como por ejemplo por cierre de los aeropuertos.

No obstante lo anterior, el estudio también determinó que el Instituto no cuenta con:

- **Una política institucional que oriente la acción a seguir por el ICT en relación con el tema de la grata permanencia de los turistas en el país.**
- **Instrumentos que ayuden a la definición y medición de esta finalidad y función que le otorga la normativa.**
- **Un responsable que dé seguimiento a las acciones que se desarrollan a nivel institucional, pues las unidades programan actividades por separado sin que exista una coordinación entre ella**

Al respecto, la Ley N° 1917, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo indica:

**Artículo 4.-** *La finalidad principal del Instituto será la de incrementar el turismo en el país:*

*a) Fomentando el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento;*

**Artículo 5.-** *El Instituto tendrá las siguientes funciones:*

*g) Proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país;*

Por su parte la norma 1.4<sup>1</sup> establece que se deben definir los criterios que brinden una orientación básica para la instauración y el funcionamiento de los componentes orgánicos y funcionales del SCI, así como la emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

**La causa por la cual el ICT no cuenta con una política institucional, con instrumentos de definición y medición y que no exista un responsable que dé seguimiento y que coordine las acciones a nivel institucional para cumplir con la finalidad y función otorgada por la Ley Orgánica de procurar la grata permanencia del turista en el país, se debe principalmente a que no se ha valorado la conveniencia de establecer este tipo de acciones.**

Lo indicado en el párrafo anterior podría provocar que el ICT:

- No cuente con una orientación clara y oficial que establezcan las acciones que se deben implementar y desarrollar.
- No evalúe las acciones que está desarrollando.
- No cuente con una planificación y ejecución de las acciones, producto de una descoordinación entre unidades.

Lo anterior puede llevar a que el ICT no cumpla con la finalidad y función que le establece la Ley Orgánica que es la de brindarle a los turistas una grata permanencia cuando visiten el país.

De acuerdo con lo indicado anteriormente y por la competencia que le asiste a esa Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se advierte lo importante que es para el ICT **valorar la necesidad de contar con una política institucional, con indicadores, responsables y otras actividades de control** que

---

<sup>1</sup> Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público

**Instituto Costarricense de Turismo  
Auditoría Interna**



contribuyan a que el Instituto cumpla con la finalidad y función otorgada por la Ley Orgánica de procurar la grata permanencia del turista en el país.

Se solicita a ese Despacho, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

El presente servicio preventivo se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, el inciso d) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno, la norma 1.1.4 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público” y en atención al punto 15 del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano  
**Auditor Interno**

FRS / kfs

C. Archivo