

Auditoría Interna

26 de febrero de 2019
AI-Ad-04-2019

Señor:
Alberto López Chaves
Gerente

Asunto: Servicio Preventivo sobre el alineamiento entre el PEI y el PAO de las acciones que desarrolla la Dirección de Gestión Turística.

Estimado señor:

En cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, esta Auditoría Interna realizó un estudio a la Dirección de Gestión y Asesoría Turística. Dentro de los procedimientos desarrollados, se revisó que las acciones de los programas asignados a la citada Dirección en el Plan Estratégico Institucional (PEI), se reflejaron en los Planes Anuales Operativos (PAO) 2016, 2017 y 2018.

Del estudio se determinó lo siguiente:

- a) Las siguientes acciones o programas fueron incluidos en el PAO de la Dirección de Gestión, pero no fueron asignados a ésta en el PEI:

“Fortalecer la estrategia de atracción de líneas aéreas” del “Programa de atracción de líneas aéreas.” (Asignado a Mercadeo y Presidencia).

“Apoyar los programas de inversión en los Parques Nacionales y otros sitios públicos que se constituyen en atractivos importantes para el turismo”, del “Programa para mejorar las condiciones del espacio turístico”. (Asignado a Planeamiento y Desarrollo).

- b) De los siguientes programas asignados en el PEI a la Dirección de Gestión Turística, no se observó una meta directamente relacionada en el PAO de los años 2016, 2017 y 2018:

Auditoría Interna

Objetivo estratégico #1

1. Programa de promoción de la ley general de turismo.
3. Programa de diseño y puesta en operación de instancias para coordinación necesarias para ejercer la rectoría.

Objetivo estratégico #2

2. Programa de investigaciones turísticas.

Objetivo estratégico #4

1. Programa de mejoramiento de calidad, servicio y seguridad para empresas turísticas.
3. Programa interinstitucional de capacitación y asistencia técnica para MIPYMES.
4. Programa de comercialización para empresas medianas y pequeñas.
5. Programa de impulso a la responsabilidad empresarial en sostenibilidad, ética y autenticidad.

Objetivo estratégico #7

2. Estrategia para el fortalecimiento de la cultura organizacional.
 3. Desarrollo de una estrategia de comunicación y transferencia de conocimiento a nivel interno y externo.
- c) Los siguientes programas que podrían relacionarse con la labor de la Dirección de Gestión no fueron asignados a ninguna área en el PEI:

Programa de asistencia al turista (objetivo 3).

Programa seguridad (objetivo 4).

- d) Los siguientes programas que se consideran dentro del marco de responsabilidad de la Dirección de Gestión, no fueron asignados a dicha Dirección en el PEI:

Programa de atracción de líneas aéreas (objetivo 4). Fue asignado a Mercadeo y Presidencia.

Programa para mejorar las condiciones del espacio turístico (objetivo 5, incluye las siguientes acciones para este programa: 4. *Fortalecer el programa de Bandera Azul Ecológica* y 5. *Apoyar los programas de inversión en los*

Auditoría Interna

Parques Nacionales y otros sitios públicos que se constituyen en atractivos importantes para el turismo.) Fue asignado a Planeamiento y Desarrollo.

Al respecto, la norma de control interno 4.5.1 establece que se debe ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Por su parte, el artículo 28¹ establece que son funciones de la Unidad de Planificación Institucional:

“Apoyar a las o los jefes institucionales en las actividades de rendición de cuentas de la gestión institucional, con inclusión de la elaboración de memorias e informes que fomenten mayor transparencia ante la ciudadanía.”

“Dirigir los procesos de planificación institucional dentro de los lineamientos, metodologías y procedimientos establecidos por la o el jefe institucional y por el SNP.”

“Dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en el PND y en los instrumentos de planificación institucional, considerando otros instrumentos de planificación nacional, sectorial y regional.”

También indica ese cuerpo normativo en su artículo 13 que los PEI son instrumentos de planificación institucional de mediano o largo plazo (...) que deben reflejarse en los POI, así como en los presupuestos institucionales que se emitan durante su vigencia.

Las condiciones identificadas se presentan porque la UPI no ha dirigido ni coordinado los procesos de seguimiento y evaluación del PEI, tampoco ha generado los estándares que sirvan de insumos para la formulación, ejecución y evaluación de los resultados e impactos del PEI.

¹ Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación

Auditoría Interna

Es importante indicar que, la condición identificada en este estudio ya había sido determinada en el año 2017 y comunicada mediante AI-C-03-2017 (3/2/17) denominado “Informe sobre la auditoría de cumplimiento de la implementación del Plan Estratégico Institucional”.

Al respecto, la recomendación relacionada con el seguimiento y evaluación del PEI se dio por cumplida por esta Auditoría (2/6/17); sin embargo, la causa se sigue presentado. El 28/1/19 se le consultó al Asesor de la UPI, respondiendo que al PEI no se le dio seguimiento porque casi inmediatamente después de que se emitió, se publicó el Plan Nacional de Desarrollo Turístico, por lo cual se comenzó con una actualización del PEI y que no se elaboró un plan de acción, hecho que se subsanará con el nuevo PEI. A la fecha el PEI aún no ha sido actualizado.

La falta de alineamiento entre los objetivos estratégicos y los operativos de la Dirección de Gestión, puede incidir que algunos objetivos no se desarrollen y, por lo tanto, no se cumplan, que se realicen acciones que no coadyuven con el cumplimiento de objetivos estratégicos, estas situaciones pueden repercutir de forma negativa en la toma de decisiones o que se induzca a error en las mismas. Además, que la rendición de cuentas no sea efectiva.

Además, podría representar un uso ineficiente de los recursos invertidos en el desarrollo de un Plan Estratégico que no se utiliza para guiar las acciones de la Dirección de Gestión.

Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se advierte sobre lo determinado en el estudio, con la finalidad de que valore sobre, al no existir un alineamiento entre el PEI y los PAO, así como no llevar un control, seguimiento y evaluación del PEI de los programas y acciones que le corresponde desarrollar a la Dirección de Gestión, cómo el Instituto está administrando el riesgo de que dicha Dirección no cumpla con sus objetivos, que se dé un uso no adecuado de los recursos públicos asignados a la misma, que no se esté dando una adecuada rendición de cuentas y que no se esté generando valor público.

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.

Auditoría Interna

El presente servicio 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 del Plan Anual de Trabajo.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Señor Gustavo Alvarado Chaves
Director de Gestión Turística
Señor Víctor Quesada Rodríguez
**Asesor Unidad de Planificación
Institucional** Consecutivo

FRS / aal