

5 de marzo de 2020

AI-134-2020

Señores
Junta Directiva
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

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

Estimados señores:

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

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

Atentamente,

**FERNANDO
JOSE RIVERA
SOLANO
(FIRMA)**

Firmado digitalmente
por FERNANDO JOSE
RIVERA SOLANO
(FIRMA)
Fecha: 2020.03.05
15:59:26 -06'00'

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno



INFORME N° AI-D-01-2020

**INFORME DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA
PERÍODO 2019**

Marzo, 2020

CONTENIDO

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

Mensaje del Auditor

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Fernando Rivera Solano
Auditor Intern