

Instituto Costarricense de Turismo

Auditoría General

Informe final de gestión de la Auditora General, período de junio 1997 a enero 2014.

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
AUDITORÍA GENERAL**

**INFORME FINAL DE GESTION AUDITORA GENERAL,
PERIODO JUNIO DE 1997 A ENERO DE 2014**

Realizado por:

Joyce Mary Hernández Arburola, Licda.

Diciembre, 2013

Instituto Costarricense de Turismo

Auditoría General

Informe final de gestión de la Auditora General, período de junio 1997 a enero 2014.

TABLA DE CONTENIDO

I. PRESENTACIÓN:	4
Antecedente legal del informe de fin de gestión:	4
Marco legal que rige a la Auditoría Interna	5
II. RESULTADOS DE LA GESTION:	6
a) Referencia sobre la labor sustantiva de la Auditoría General:.....	6
b) Cambios en el entorno durante la gestión realizada:.....	8
c) Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Auditoría General y en general de la Institución.....	9
d) Estado de proyectos más relevantes.....	14
e) Administración de los recursos financieros asignados	15
f) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.....	16

I. PRESENTACIÓN:

Antecedente legal del informe de fin de gestión:

La Contraloría General de la República, en calidad de órgano de fiscalización superior y en ejercicio de su competencia normativa, mediante resolución R-CO-61 del 24 de junio del 2005, emitió la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, publicada en la Gaceta N° 131 del 7 de julio de 2005. El propósito de esa Directriz es definir el marco básico que regula la obligación de los jefes y los titulares subordinados de la Administración activa, incluyendo al Auditor Interno, de presentar al final de su gestión un informe donde se rinda cuentas de los resultados obtenidos en cumplimiento de las funciones bajo su responsabilidad, conforme al artículo 12 de la Ley General de Control Interno, lo cual se constituye en uno de los medios para garantizar la transparencia y rendición de cuentas en las actuaciones y para que los respectivos sucesores cuenten con información relevante en el desempeño del puesto designado.

*Como Auditora General del Instituto Costarricense de Turismo por más de quince años y, con motivo de haber solicitado a la Junta Directiva el cese de funciones a partir del 17 de enero del año 2014, **presento el informe final de gestión ante el honorable Órgano Colegiado, como superior jerárquico, conforme lo establece la normativa supra indicada, además que la Ley General de Control Interno establece como parte del proceso de rendición de cuentas la obligación informar con objetividad y transparencia, los resultados de la gestión, por lo que a continuación procedo en tiempo y forma a presentar el informe de la gestión realizada por mi persona durante el período supra indicado, en la que desempeñe el puesto de Auditora General del Instituto***

Instituto Costarricense de Turismo

Auditoría General

Informe final de gestión de la Auditora General, período de junio 1997 a enero 2014.

Costarricense de Turismo. Lo presento ante la Junta Directiva del Instituto de Turismo por ser la instancia de la cual dependo jerárquicamente.

En el lapso indicado se realizaron bajo mi absoluta dirección todos los proyectos y productos propios del quehacer de las auditorías internas, así como otros procesos y desarrollos que orgullosamente categorizo de gran relevancia, no solo para este órgano fiscalizador, sino también para el fortalecimiento de la gestión institucional.

Es menester reiterar que durante mi gestión se han realizado proyectos innovadores de gran envergadura, en aspectos de índole técnica y sobre todo de mejoramiento de la calidad de los servicios que le han dado a la Administración de esta Institución un valor agregado significativo en el desempeño de su funcionalidad.

Marco legal que rige la actividad de la auditoría interna:

La gestión de la Auditoría Interna, en lo medular, se encuentra definida en la Ley General de Control Interno N° 8292 del 31 de julio de 2002, en la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo y de la Contraloría General de la República y en las disposiciones, normas, políticas y directrices que emita el Ente Contralor.

II. RESULTADOS DE LA GESTION:

Los resultados producto de la gestión que he llevado a cargo como Auditora General Institucional, sin pretender entrar en detalle, porque el documento sería además de extenso poco práctico para los fines que pretende la norma, se detallan a continuación:

a) Referencia sobre la labor sustantiva de la Auditoría General:

La Ley General de Control Interno, en su capítulo cuarto se refiere entre otros aspectos a la **obligación de contar con auditoría interna, y define el concepto funcional de auditoría interna de la siguiente manera:**

“La auditoría interna es la actividad independiente, objetiva y asesora, que proporciona seguridad al ente u órgano, puesto que se crea para validar y mejorar sus operaciones. Contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la práctica de un enfoque sistémico y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de la administración del riesgo, del control y de los procesos de dirección en las entidades y los órganos sujetos a esta Ley. Dentro de una organización, la auditoría interna proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto, de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas”

Por su parte el artículo 22 y siguientes establecen las competencias, obligaciones, forma de organización y dependencia de las auditorías internas. Por su parte el artículo 25 define la **independencia funcional y de criterio con que cuentan las auditorías internas de la siguiente**

manera:

“Los funcionarios de la auditoría interna ejercerán sus atribuciones con total independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y de los demás órganos de la administración activa.”

Bajo la normativa indicada, los servicios de la auditoría interna se han desarrollado según los planes de trabajo conocidos por la Junta Directiva y que se desarrollan conforme al ordenamiento jurídico y técnico establecido por la Contraloría General de la República (CGR), el Instituto Costarricense de Turismo y demás normas conexas, usando como marco de referencia y mejores prácticas el “Marco Internacional para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna” promulgado por The Institute of Internal Auditors (IIA), lo que garantiza la calidad del trabajo desempeñado por esta Auditoría General.

Los Servicios de Auditoría Interna comprenden los Servicios (informes) de auditoría (financiera, operativa, sistemas, especiales, denuncias y seguimiento) y los Servicios Preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros). Como complemento, están las labores gerenciales con el fin de fortalecer la efectividad de la actividad de la Auditoría General, entre ellas se menciona la planeación estratégica, aseguramiento de la calidad y el plan anual de trabajo.

Durante todo el período de mi gestión se dio énfasis a la revisión de las actividades sustantivas institucionales y también a las adjetivas por considerarse que son complementarias para el cumplimiento de las primeras. De cada uno de los servicios de la auditoría realizados se comunicó lo correspondiente a los responsables de la implementación de lo recomendado y, además se mantuvo permanentemente

informado al Órgano Colegiado de los resultados del programa de seguimiento de lo sugerido y recomendado por este órgano fiscalizador.

b) Cambios en el entorno durante la gestión realizada:

A nivel Institucional destacan cambios significativos en la cultura institucional y aunque no en la normativa orgánica si en alguna relacionada principalmente con las fuentes de ingresos tributarios, situaciones que ameritaron encausar algunos servicios de la auditoría hacia esos temas tributarios.

A nivel de cambios en el ordenamiento jurídico, lo fundamental fue la Ley General de Control Interno #8292 del año 2002. En el año 2009 la Contraloría General emitió las Normas de Control Interno para el Sector Público y también las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público, publicado en el Diario Oficial La Gaceta Nº 28 del 10 de febrero de 2010.

En principio y desde el punto de vista técnico – legal, la normativa que dirige la actividad de auditoría interna es la siguiente:

- Ley General de Control Interno.
 - Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
 - Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.
- Reglamento de Organización y funcionamiento de la Auditoría General

Menester es rescatar que la Contraloría General de la República, tanto en la anterior normativa como en otra relacionada ha modificado

sustancialmente el nivel de detalle, al redactarla en forma más general, eliminando la práctica de las declaraciones interpretativas, situación que, si bien es cierto, en algunos casos dificulta a las auditorías internas sustentar adecuadamente el criterio de sus hallazgos, ha generado un mayor ámbito de interpretación a cargo de la Administración y por lo tanto una mayor flexibilización en la definición e implementación del sistema de control interno.

Los recursos con los que ha contado la Auditoría General, principalmente desde el año 2008 han sido razonablemente suficientes y de acuerdo a lo gestionado y solicitado por este Despacho. En algunas oportunidades se han trasladado plazas a la Administración por asuntos de oportunidad y conveniencia, sin embargo los recursos son suficientes en relación con el ciclo de auditoría que se ha definido en tres años tal y como las buenas prácticas de la profesión lo ameritan. Además dichas situaciones no han sido obstáculo para el adecuado cumplimiento del Plan Anual Operativo y del Plan Anual de Trabajo ya que durante mi gestión en la Institución siempre se ha cumplido en su totalidad, documentándose y justificándose adecuadamente en aquellas oportunidades en que por diferentes situaciones se modificó.

c) Estado de la autoevaluación del sistema de control interno de la Auditoría General y en general de la Institución.

En los servicios de la auditoría emitidos durante mi gestión se emitieron recomendaciones y sugerencias, en su gran mayoría para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional.

La evaluación del sistema de control interno ha sido un tema permanente de fiscalización. Todos los años esta evaluación ha sido incluido en el Plan de trabajo generándose servicios de auditoría que han logrado que el Jerarca y los titulares subordinados hayan establecido y apliquen mecanismos adecuados para mantenerla actualizada y así comunicar oportunamente y dar seguimiento a la información relativa a las actividades de control. En este tema como en los demás que han sido fiscalizados, ha existido una apertura de las autoridades superiores para recibir comentarios y sugerencias para el fortalecimiento de las actividades de control interno.

En la Auditoría General, se han establecido los controles pertinentes tanto sobre su labor administrativa como su labor sustantiva, lo que ha maximizado la eficiencia y eficacia de los recursos y, se ha implementado la utilización de los sistemas de información computarizados facilitando poner en práctica diferente normativa y procedimientos internos.

Durante este período se han podido generar algunos ajustes en el entorno de esta auditoría, tanto a nivel administrativo como en la normativa interna, así como la implementación de nuevos procedimientos, es así como dentro de los principales logros alcanzados durante mi gestión de conformidad con la planificación realizada se han logrado los siguientes:

- **Incorporar la información de la Auditoría General en la página Web de la Institución.**
- **Este Despacho reformuló su Planificación Estratégica para el periodo 2011-2013 mediante el Cuadro de Mando Integral**

(BalancedScorecard, “BSC”) para Auditorías Internas en el Sector Público, el cual constituye una de las herramientas más eficaces para implementar y llevar a la práctica el plan estratégico, utilizando indicadores no financieros que apoyados en dicha metodología nos ayudan a concentrar los esfuerzos en aumentar nuestro valor agregado a corto, mediano y largo plazo.

- Se logró crear un sistema de información computarizado para la gestión de la auditoría interna, para lo que se dispone de un software especializado de auditoría. Este sistema permite que los auditores fiscalizadores tengan acceso directo en línea al archivo permanente que se encuentra centralizado y se actualiza constantemente. Para lo anterior, se adquirió un software para desarrollar los estudios de auditoría que sirve de control de los estudios que se lleven a cabo y como depositario de los papeles de trabajo que éstos generen. **Actualmente se encuentra en trámite una contratación para la actualización del software de auditoría.**
- **Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, debidamente actualizado y alineado con las buenas prácticas del IIA.**
- **Todos los procedimientos que lleva esta Auditoría General se encuentran debidamente autorizados y actualizados en el “Manual para la ejecución de los servicios de la Auditoría Interna”. Este manual uniforma y orienta las actividades de los auditores fiscalizadores a efectos de que se ajusten a métodos**

objetivos y sistemáticos que ayuden a la formulación de juicios razonables, mejorar las prácticas y procedimientos y facilite la tarea del equipo de trabajo.

- **Todos los procedimientos de auditoría establecidos son de carácter general, por lo que al realizar servicios de la auditoría interna, estos sirvan de guía y las particularidades, riesgos y alcances, sean definidos para cada estudio específico.** Orientar la ejecución de las actividades de los servicios de la auditoría interna, con el fin de uniformizar e informar los criterios y lineamientos de trabajo.
- **Se emitió y permanece constantemente actualizado el procedimiento para la admisibilidad de denuncias planteadas ante la Auditoría General.**
- **Se ha instaurado un sistema y control que garantiza la custodia y acceso a los papeles de trabajo, inclusive hasta para el auditor fiscalizador que realizó el estudio.** El control se ha delegado en varios funcionarios para garantizar su efectividad y aplicabilidad.
- **Aunque la normativa de la Contraloría General de la República obliga a informar una vez al año sobre el estado de cumplimiento de las recomendaciones emitidas, desde hace varios años quien suscribe creo muy oportuno y, tomo como política informar al Órgano Colegiado semestralmente, para garantizar un efectivo seguimiento y cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias emitidas y aceptadas por la Administración.**

- **La autoevaluación sobre la calidad y los atributos de la auditoría.** Durante los últimos cinco años se han realizado evaluaciones externas de la calidad. Desde la primera evaluación además de las normas de la Contraloría General se evaluó la eficiencia y efectividad de la Auditoría General de conformidad con los estándares aplicables, para identificar oportunidades de mejora y obtener una opinión sobre el cumplimiento de las “Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna”.
- Para la evaluación de la gestión del año 2012 se utilizó el Manual de Aseguramiento de la Calidad 6ta. Edición emitido por el Instituto de Auditores Internos, que establece las guías que se requieren para que la evaluación se enfoque en la valoración de la estructura y responsabilidades de la actividad de auditoría interna, la evaluación de riesgos y planificación de la auditoría, revisión de que el enfoque de auditoría de las tecnologías de información sea el adecuado, evaluación del cumplimiento con el plan anual y su valor agregado, fiscalización de la planificación y ejecución de los estudios, papeles de trabajo, informes de auditoría y el seguimiento de las acciones correctivas.

Con mucho beneplácito, se obtuvo de los evaluadores externos la opinión de que la Auditoría General del Instituto Costarricense de Turismo cumple con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y los Consejos para la Práctica. Lo anterior, como ya se le informó al Órgano Colegiado, ubica a esta Auditoría General dentro de un grupo selecto de auditorías de clase mundial, situación que es motivo de orgullo no solo para este

Despacho sino para la Institución en general y, principalmente para el Órgano Colegiado.

d) Estado de proyectos más relevantes

Dentro de los proyectos que se encuentran en proceso de implementación, está la actualización del Plan Estratégico, mismo que rige hasta el presente año (2013), que deberá ser actualizado el próximo año para que mantenga su vigencia por lo menos para los próximos cuatro años. (2014-2017)

Otro proyecto importante que debe terminar de implementarse es la gestión de auditoría interna “cero papeles”, para lo cual se deja el software adquirido y una cultura que facilitará en grado sumo su implementación en el corto plazo. Se aclara que desde que llegue a este puesto, uno de mis proyectos prioritarios ha sido ser pionera en el campo ambiental, fue así como la Auditoría General fue el primer órgano de la Institución que incursionó en el tema ambiental y proponiendo muchas medidas para disminuir el impacto en el medio ambiente.

El “Manual para los Servicios de la Auditoría Interna” es un documento contentivo de todos los procedimientos que aunque a esta fecha se encuentra totalmente actualizado, por lo variante que es la actividad es un instrumento que debe ser revisado y actualizado en forma permanente.

e) Administración de los recursos financieros asignados

Los presupuestos anuales se han calculado y planificado en forma eficiente y profesional siempre con criterio restrictivo y uso eficiente de los recursos públicos. Durante mi gestión se obtuvo un promedio superior al 90% de ejecución anual. Además, el presupuesto se ha administrado según las directrices emitidas por las autoridades competentes.

Según inventario realizado por los funcionarios responsables de la Proveeduría Institucional, se identificó que todos los activos asignados a la Auditoría General se encuentran en perfectas condiciones de uso y conservación. Valga indicar que durante mi gestión, fue posible la adquisición de nuevos activos principalmente tecnológicos, que han coadyuvado en un quehacer más eficiente. Adjunto el Inventario correspondiente.

También es relevante la inversión que se ha hecho en el talento humano asignado a esta Auditoría General, que ha recibido el mínimo de horas anuales requerido a efecto de mantener los más altos estándares de calidad obtenidos, tal y como lo demuestran las certificaciones de la evaluación de la calidad de mi Despacho.

Además, la principal administración de recursos financieros que realicé, tuvo que ver con los objetivos y metas planteadas en cada uno de los planes anuales operativos y de trabajo. Los objetivos y metas siempre estuvieron relacionados con lo operativo, esto con el fin de poder brindar a la Administración y al Órgano Colegiado una asesoría y advertencia oportuna y eficiente.

f) Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.

Durante mi gestión la Contraloría General de la República ha asignado a este Despacho el seguimiento de varias disposiciones que se incluyeron en el programa de seguimiento instaurado por mi persona, encontrándose al día la implementación de todas las disposiciones emitidas.

Importante reiterar que en el año 2011 la Contraloría General de la República emitió el informe No. DFOE-IF-AE-06-2011, sobre el estudio de fiscalización relacionado con la actividad de la Auditoría Interna del Instituto Costarricense de Turismo, en el cual se consignan los resultados del estudio de fiscalización realizado en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), relacionado con la actividad de la Auditoría Interna.

El estudio tuvo como objetivo fundamental promover acciones concretas para mejorar la actividad de esta Auditoría General. La revisión abarcó el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre de 2010, ampliándose a los años 2009 y 2011.

Algunos de los aspectos que revisó la Contraloría General fueron:

- las regulaciones internas de la Auditoría Interna del ICT,
- las políticas y lineamientos para la planificación de las labores,
- el sistema de valoración de riesgos,
- estudios de auditoría realizados y sus informes (de control Interno, financieros, de tecnologías, entre otros),
- el seguimiento de recomendaciones,
- los informes de labores,

- los papeles de trabajo, y
- la autoevaluación y evaluación externa de calidad (informes y planes de mejora, comunicaciones y seguimiento de las mejoras).

Finalmente la Contraloría General con base en el resultado de las pruebas realizadas durante la ejecución del estudio, determinó que la labor de esta Auditoría General se encuentra dentro de lo normado en el marco técnico jurídico que regula la materia y, por lo tanto no emitió ninguna disposición al respecto.

C. Lic. Luis Guillermo Calvo
Líder Proceso de Recursos Humanos
Web Site Institucional