

San José, 28 de octubre de 2015

AI-342-2015

Señores  
Junta Directiva

Asunto: **Remisión del Plan Anual de Trabajo 2016**

Estimados señores Directores:

Para su conocimiento se remite el Plan Anual de Trabajo 2016 de la Auditoría Interna, mismo que se fundamentó en la valoración de riesgos para determinar las prioridades de la actividad de auditoría y es concordante con en el Plan Estratégico de la Auditoría, el universo auditable, los objetivos de la Institución y el marco legal y técnico que regula la gestión de la Auditoría Interna.

El PAT 2016 contiene lo siguiente:

- Estudios según valoración de riesgos (auditorías de cumplimiento, operativas y financieras).
- Servicios Preventivos y Trámite de Denuncias.
- Estudios por normativa (Informes de Desempeño, Seguimiento de recomendaciones y sugerencias, Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna y Elaboración del Plan Anual de Trabajo).
- Gestión estratégica y labores de administración de la Auditoría Interna y
- Estimación de recursos para la ejecución del plan.

Atentamente,

FERNANDO JOSE RIVERA  
SOLANO (FIRMA)  
2015.10.28 15:41:46 -06'00'

Fernando Rivera Solano  
Auditor Interno

C. Consecutivo



**AI-E-23-2015**

# **Plan Anual de Trabajo 2016**

**Octubre, 2015**

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



**NUESTRA ESENCIA NOS DEFINE**

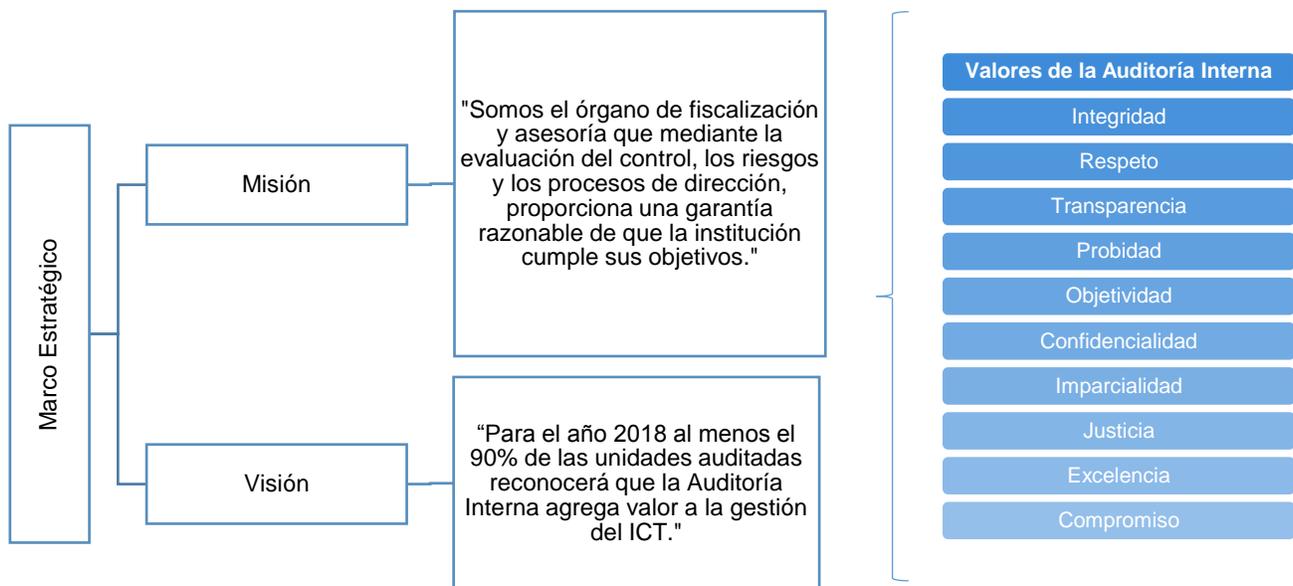
## INDICE

<b>I. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2016.....</b>	<b>1</b>
• VALORACIÓN DE RIESGOS DEL UNIVERSO AUDITABLE.....	2
• ANÁLISIS DE RIESGO DEL UNIVERSO AUDITABLE.....	2
• CICLO DE AUDITORÍA.....	3
<b>II. ESTIMACIÓN DE RECURSOS.....</b>	<b>4</b>
<b>III. ESTUDIOS SEGÚN VALORACIÓN DE RIESGOS.....</b>	<b>4</b>
<b>AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO.....</b>	<b>5</b>
1. CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 37077-H Y OFICIO TN-1173-2014.....	6
2. FONDO DE GARANTÍAS.....	8
3. FONDO DE JUBILACIONES.....	9
4. PROYECTO CENTRO NACIONAL DE CONGRESOS Y CONVENCIONES.....	10
5. RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS DE \$15 Y 5%.....	11
6. CONTRATACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS.....	12
7. BIENES EXONERADOS AL AMPARO DE LA LEY 6990.....	13
8. CAMPAÑA DE PUBLICIDAD NACIONAL Y SU EFECTIVIDAD.....	14
9. MARCO ÉTICO INSTITUCIONAL.....	15
10. CUMPLIMIENTO NORMATIVO DE LA COMISIÓN REGULADORA DE TURISMO.....	16
11. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACUERDOS DE ÓRGANOS COLEGIADOS.....	17
12. IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.....	18
13. ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE EL INGRESO DE TURISTAS EN CR.....	19
14. GESTIÓN DE LAS BASES DE DATOS INSTITUCIONALES.....	20
15. PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS POR MEDIOS DIGITALES.....	21
16. RUTINAS DE AUDITORÍA PARA LOS SISTEMAS INSTITUCIONALES.....	22
<b>AUDITORÍAS OPERATIVAS.....</b>	<b>23</b>
17. GESTIÓN DE LA GERENCIA.....	24
18. GESTIÓN DE LA PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL.....	25
19. GESTIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES.....	26
20. GESTIÓN DE DIRECCIÓN DE LA MERCADEO.....	27
<b>AUDITORÍAS FINANCIERAS.....</b>	<b>28</b>
21. AUDITORÍA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS RESULTANTES DE FRAUDE.....	29
<b>SERVICIOS PREVENTIVOS Y TRÁMITE DE DENUNCIAS.....</b>	<b>30</b>
22. ESTUDIOS PREVENTIVOS (ASESORÍA, ADVERTENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LIBROS).....	31
23. TRÁMITE DE DENUNCIAS.....	32
<b>ESTUDIOS POR NORMATIVA.....</b>	<b>33</b>
24. INFORME ANUAL DE DESEMPEÑO.....	34
25. SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....	35
26. AUTOEVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	36
27. ELABORACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PAT 2016.....	37
<b>IV. GESTIÓN ESTRATÉGICA Y LABORES DE ADMINISTRACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA.....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXO N° 1: CUADRO RESUMEN.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXO N° 2: CRONOGRAMA.....</b>	<b>46</b>

## I. Metodología utilizada para la elaboración del Plan Anual de Trabajo 2016

El presente Plan Anual de Trabajo, se realiza en apego a lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y técnico vigente que deben observar y cumplir las auditorías sujetas a la fiscalización de la Contraloría General de la República.

Para la elaboración se consideró el siguiente marco estratégico de la Auditoría Interna:



También se consideró el Universo de Auditoría, la valoración de riesgos del Universo de Auditoría, el Ciclo de Auditoría y el SEVRI.

- **Valoración de riesgos del Universo Auditable**

El universo de auditoría se define con el fin de seleccionar técnicamente las áreas objeto de estudios de auditoría de conformidad con la estructura organizativa de la Institución, para lo cual se identifican los diferentes procesos que conforman cada unidad administrativa, y se realiza una clasificación de los mismos, identificando los de mayor riesgo e importancia para la institución, lo cual permite a la Auditoría Interna priorizar los estudios para incluirlos en el plan anual de trabajo.

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



- **Análisis de riesgo del Universo Auditable**

El universo de auditoría debe ser analizado y clasificado en términos del riesgo que representa, y se realiza con base en criterios uniformes, considerando entre otros, el SEVRI, criterio de experto y en algunos casos la opinión de los responsables de los procesos.

Una vez obtenida la valoración del riesgo, se clasificaron los diferentes procesos por niveles de riesgo: alto, significativo, medio y bajo, para establecer prioridades por parte de la Auditoría, según el siguiente detalle:

<b>ALTOS</b>	<b>25 PROCESOS</b>
<b>SIGNIFICATIVOS</b>	<b>33 PROCESOS</b>
<b>MEDIOS</b>	<b>23 PROCESOS</b>
<b>BAJOS</b>	<b>1 PROCESO</b>

- **Ciclo de auditoría**

El ciclo de auditoría es el tiempo que requiere la Auditoría Interna para cubrir el universo auditable y se determina considerando lo siguiente:

- Información del universo auditable
- Prioridades institucionales
- Objetivos y metas de la Auditoría Interna
- Tiempo estimado (datos históricos) para la ejecución de las auditorías,
- Cantidad, competencia y pericia del personal
- Disposición de herramientas tecnológicas
- Otros recursos que se estimen necesarios

De acuerdo con los recursos asignados actualmente a la Auditoría Interna se definió el ciclo de auditoría de la siguiente forma, el cual fue conocido y acogido por la Junta Directiva según acuerdo SJD-301-2015.

DETALLE	RECURSOS ACTUALES
Audidores	8
Días anuales efectivos totales	1280
Días requeridos para cubrir estudios	5011
Años para cubrir Universo Auditable	3.9 (2015-2018)

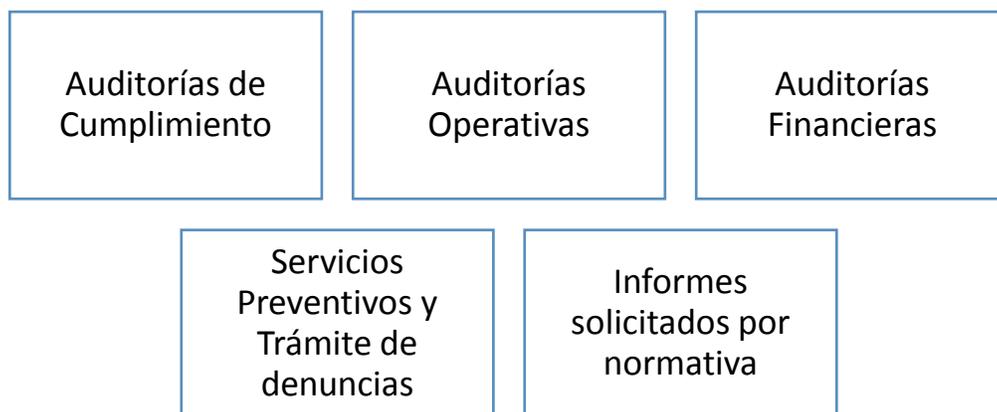
## II. Estimación de recursos

Para la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2016, esta Auditoría Interna dispone de los siguientes recursos:

<b>Talento Humano:</b>	8 Auditores
<b>Presupuesto Operativo:</b>	¢21 millones
<b>Presupuesto Tiempo:</b>	1303 Días Auditor

## III. Estudios según valoración de riesgos

Los estudios programados en el Plan Anual de Trabajo 2016, se clasifican de la siguiente forma:



A continuación se detalla el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna para el período 2016:

# Auditorías de Cumplimiento

## 1. Cumplimiento del decreto 37077-H y oficio TN-1173-2014

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Analizar mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, que el ICT haya cumplido con lo dispuesto en el Artículo 6, Capítulo III del Decreto 37077-H "Procedimientos para la Aplicación y Seguimiento de las Directrices Generales de Política Presupuestaria para las Entidades Públicas, Ministerios y demás Órganos, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria" y con el punto 6 del oficio TN-1173-2014 (15/7/14).

### Objetivos Específicos

- Verificar que el ICT ha remitido a la Dirección de Tesorería Nacional, a más tardar el 15 de enero de cada año, la programación financiera correspondiente al monto mínimo requerido a mantener en cuentas bancarias para su gestión de caja, mediante la verificación del formato que la Tesorería Nacional remitirá a más tardar el 01 de diciembre del año anterior.
- Verificar mediante la aplicación de la "Matriz Directrices Generales de la Política Presupuestaria" que la programación financiera realizada por el ICT correspondiente al monto mínimo requerido a mantener en cuentas bancarias para su gestión de caja, cumpla con lo dispuesto en las Directrices Generales de Política Presupuestaria.
- Verificar que no existan saldos excedentes en las cuentas bancarias, para el periodo bajo revisión, mediante la verificación de las cuentas bancarias del ICT, según lo demandado por el TN- 1173-2014.
- Verificar que el ICT haya enviado a la Tesorería Nacional mensualmente y

dentro del plazo establecido, la información proyectada de: caja inicial, entradas, salidas, operaciones financieras, caja final y cálculo del flujo, mediante la verificación del "Formulario plantilla caja mínima".

- Verificar mediante pruebas de auditoría la razonabilidad sobre las aseveraciones: existencia, derechos y obligaciones, integridad y valoración y asignación del registro de la cuenta "inversiones corto plazo".

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Capacidad y Eficiencia

### Actividades

#### Planificación: (12 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la "Matriz de Evaluación para determinar el riesgo", según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el "Plan general de auditoría" con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (13 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

### Comunicación (5 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

### Prioridad: Alta

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 6 días
- Auditor Fiscalizador: 30 días

## 2. Fondo de Garantías

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Junta Administradora del Fondo de Garantías para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Relevancia
- Deseo de los clientes

### Actividades

#### Planificación: (8 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (9 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (3 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 4 días
- Auditor Fiscalizador: 20 días

### 3. Fondo de Jubilaciones

#### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

#### Objetivo General

Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente.

#### Vinculación a los riesgos institucionales

- Eficiencia
- Uso no autorizado
- Liderazgo
- Tercerización

#### Actividades

##### Planificación: (12 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas.

##### Examen (13 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el

cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

##### Comunicación (5 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

##### Prioridad: Alta

##### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 5 días
- Auditor Fiscalizador: 30 días

#### 4. Proyecto Centro Nacional de Congresos y Convenciones

##### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

##### Objetivo General

Apoyar el proyecto del CNCC mediante el estudio del proceso de construcción, con la finalidad de corroborar que el mismo se ejecuta de conformidad con la normativa y lo planeado.

##### Objetivos Específicos

- Contribuir con la gestión del proyecto del CNCC mediante la evaluación de la planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, con el fin de corroborar que las acciones se realizan de forma oportuna y apegada a la normativa aplicable y lo planeado.
- Apoyar la gestión del proyecto del CNCC mediante el análisis del sistema de información para el seguimiento, con el fin de corroborar que sea confiable, oportuno, relevante y competente.
- Colaborar con la gestión del proyecto CNCC mediante la evaluación de la estructura administrativa con el fin de comprobar que ésta sea adecuada y que permita la ejecución del proyecto de acuerdo con la normativa y lo planeado.

##### Vinculación a los riesgos institucionales

- Político
- Disponibilidad de capital
- Presupuesto
- Planeamiento

##### Actividades

##### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.

- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

##### Examen (25 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

##### Comunicación (9 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

##### Prioridad: Alta

##### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 10 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

## 5. Recaudación de los impuestos de \$15 y 5%

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con el Instituto mediante el análisis del proceso de recaudación de los impuestos del 5% y \$15, con el propósito de verificar la efectividad del mismo.

### Objetivos Específicos

- Garantizar de forma razonable al Instituto que los procedimientos y actividades que se desarrollan en el proceso de recaudación de los impuestos son oportunos y confiables.
- Apoyar la gestión del Instituto mediante el análisis del sistema de información para la recaudación de los impuestos, con el fin de corroborar que sea confiable, oportuno, seguro y genera información de utilidad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Flujo de caja
- Integridad
- Desarrollo de Productos
- Regulatorio

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.

- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (26 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (10 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 10 días
- Auditor Fiscalizador: 60 días

## 6. Contrataciones de Relaciones Públicas

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con la Institución mediante el análisis de los resultados obtenidos producto de las relaciones públicas con la finalidad de comprobar el cumplimiento del contrato.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Presupuesto y planeamiento
- Desarrollo de productos
- Industria

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (25 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el

cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (9 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 9 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

## 7. Bienes Exonerados al amparo de la Ley 6990

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con el Instituto mediante el análisis del proceso de recomendación de exoneración de bienes al amparo de la Ley 6990 con el fin de garantizar razonablemente el cumplimiento de la normativa.

### Objetivos Específicos

- Contribuir con el ICT mediante la revisión de los controles establecidos para la verificación del uso adecuado de los bienes exonerados, con el fin de corroborar su efectividad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Eficiencia
- Flujo de Caja
- Recursos Humanos Cuantitativo
- Presupuesto y Planeamiento

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.

- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (25 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (9 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 9 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

## 8. Campaña de Publicidad Nacional y su efectividad

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Colaborar con el ICT mediante el análisis del proceso de evaluación de la campaña de publicidad nacional establecido, con el propósito de determinar si el mismo contribuye a medir la efectividad de la campaña nacional.

### Objetivos Específicos

- Contribuir con el ICT mediante la verificación del análisis de resultados que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación con el fin de corroborar la calidad de la información (confiabilidad, oportunidad y utilidad) y su comunicación para la toma de decisiones.
- Contribuir con el ICT mediante la verificación de los procedimientos y documentos de respaldo establecidos en el proceso de pagos, con la finalidad de determinar su razonabilidad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Planeamiento
- Desarrollo de productos

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.

- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (25 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (9 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

### Prioridad: Alta

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 9 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

## 9. Marco Ético Institucional

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Evaluar si el marco ético institucional se ha definido e implantado de conformidad con la normativa y si contribuye a mantener la confianza y credibilidad en sus operaciones y resultados.

### Objetivos Específicos

- Verificar si el programa ético comprende los factores formales en materia ética y la existencia de mecanismos para mejorarlo, con el objetivo de corroborar que este componente contribuya a fortalecer el marco ético institucional.
- Corroborar que el ambiente ético está contribuyendo o determinando la forma cómo funcionan, en la gestión del Instituto, los factores establecidos en el programa ético.
- Examinar el grado en que los valores y principios éticos, las directrices y procesos están integrados en los sistemas de gestión de la organización, particularmente en las áreas de mayor sensibilidad y exposición al riesgo.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Satisfacción al Cliente
- Capacidad
- Eficiencia
- Fraude de empleados o terceros
- Actos Ilegales
- Uso no autorizado
- Reputación

### Actividades

### Planificación: (10 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.

- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

### Examen: (11 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

### Comunicación: (4 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

### Prioridad: Alta

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 3 días
- Auditor Fiscalizador: 25 días

## 10. Cumplimiento Normativo de la Comisión Reguladora de Turismo

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Comisión Reguladora de Turismo para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Liderazgo
- Autoridad/Límite
- Disposición al cambio

### Actividades

#### Planificación: (12 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (13 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el

cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (5 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 5 días
- Auditor Fiscalizador: 30 días

## 11. Seguimiento y control de acuerdos de órganos colegiados

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Contribuir con el Instituto analizando el procedimiento que tiene la Secretaría de Actas para el seguimiento y control de los acuerdos tomados por los órganos colegiados, con el propósito de determinar su efectividad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Eficiencia

### Actividades

#### Planificación: (12 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (13 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (5 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 5 días
- Auditor Fiscalizador: 30 días

## 12. Implementación del Plan Estratégico Institucional

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Apoyar al ICT analizando el proceso de implementación del Plan Estratégico Institucional, con la finalidad de corroborar su efectividad y apego a lo aprobado por la Junta Directiva.

### Objetivos Específicos

- Contribuir con el ICT mediante la verificación del análisis de resultados que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación con el fin de corroborar la calidad de la información (confiabilidad, oportunidad y utilidad) y su comunicación para la toma de decisiones.
- Contribuir con el ICT mediante la verificación de los procedimientos y documentos de respaldo establecidos en el proceso de pagos, con la finalidad de determinar su razonabilidad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Recurso Humano Cuantitativo
- Eficiencia

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los

objetivos del Proceso relacionado con el estudio.

- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (25 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (9 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 9 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

### 13. Análisis y procesamiento de la Información sobre el ingreso de turistas en CR.

#### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

#### Objetivo General

Contribuir con el ICT mediante la verificación del proceso seguido por la Unidad de Administración de la Información para el análisis y procesamiento de la Información del comportamiento del turista en Costa Rica, con el fin de corroborar si garantiza la calidad de la información y su comunicación.

#### Objetivos Específicos

- Colaborar con el ICT analizando la información procesada por la Unidad de Administración de la Información, con la finalidad de comprobar que cumple con los atributos de: confiabilidad, oportunidad y utilidad.
- Colaborar con el ICT analizando el proceso de comunicación de la información que realiza la Unidad de Administración de la Información, con la finalidad de comprobar que la información se transmite por los canales adecuados de forma oportuna, segura a los destinatarios competentes.

#### Vinculación a los riesgos institucionales

- Disponibilidad

#### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las

actividades de control diseñadas e implementadas.

- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (25 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (9 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 9 días
- Auditor Fiscalizador: 58 días

## 14. Gestión de las bases de datos institucionales

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Coadyuvar con la Institución, analizando la gestión de las bases de datos institucionales, para corroborar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por el Proceso de TI, las mejores prácticas relacionadas, la efectividad de los controles y la seguridad.

### Objetivos Específicos

- Contribuir con el Departamento de TI analizando los procedimientos y políticas establecidas por el Proceso de TI para la administración de las bases de datos, con el fin de determinar su efectividad.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Recurso Humano Cuantitativo
- Disponibilidad
- Acceso
- Proceso de TI
- Gestión de la seguridad
- Infraestructura
- Brecha de rendimiento

### Actividades

#### Planificación: (19 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.

- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (20 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (6 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 8 días
- Auditor Fiscalizador: 45 días

## 15. Prestación de servicios públicos por medios digitales

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Apoyar al ICT, analizando las acciones para la implementación de gobierno digital, con el fin de corroborar que la Institución brinde un servicio oportuno y de calidad.

### Objetivos Específicos

- Coadyuvar con la Institución, mediante la corroboración del plan de acción para la implementación y desarrollo del gobierno digital, con el fin de verificar su efectivo y oportuno cumplimiento.
- Contribuir con la Institución corroborando que las aplicaciones utilizadas para gobierno digital cumplen con las condiciones mínimas de seguridad que garanticen la transparencia de la gestión.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Recurso Humano Cuantitativo
- Disponibilidad
- Acceso
- Proceso de TI
- Gestión de la seguridad
- Infraestructura
- Brecha de rendimiento

### Actividades

#### Planificación: (19 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las

actividades de control diseñadas e implementadas.

- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen: (20 días auditor)

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación: (6 días auditor)

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.
- Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 8 días
- Auditor Fiscalizador: 45 días

## 16. Rutinas de auditoría para los sistemas institucionales

### Origen de la auditoría:

Estudios según valoración de riesgos.

### Objetivo General

Coadyuvar con el ICT, estableciendo procedimientos para la ejecución de auditoría continua que proporcione información de los procesos críticos, controles y rutinas asociados a los sistemas instituciones, con la finalidad de comunicarlo a la Administración y que obtenga una seguridad razonable y continua sobre el buen funcionamiento de sus sistemas y procesos.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Riesgos del entorno, de operaciones, de dirección, de TI, de Integridad, financieros, de información para la toma de decisiones.

### Actividades

#### Planificación: (14 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.

- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (15 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (6 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 6 días
- Auditor Fiscalizador: 35 días

# Auditorías Operativas

## 17. Gestión de la Gerencia

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Gerencia, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficaz.

### Objetivos Específicos

- Apoyar la gestión de la Gerencia mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin de corroborar la eficacia de su desempeño.
- Contribuir con la Gerencia mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin garantizar que está realizando las funciones atribuidas por la Ley Orgánica del ICT.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Capacidad, Industria
- Recursos Humanos Cualitativo
- Presupuesto y Planeamiento
- Satisfacción al cliente

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.

- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (26 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (10 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 10 días
- Auditor Fiscalizador: 60 días

## 18. Gestión de la Proveeduría Institucional

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Proveeduría, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficiente.

### Objetivos Específicos

- Apoyar la gestión de la Proveeduría mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin de corroborar la eficiencia de su desempeño.
- Contribuir con la Proveeduría mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin garantizar que está realizando las funciones atribuidas por la normativa y en forma oportuna.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Innovación Tecnológica.

### Actividades

#### Planificación: (28 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría”

con la información resultante.

- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (30 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (12 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 11 días
- Auditor Fiscalizador: 60 días

## 19. Gestión de las Oficinas Regionales

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de las Oficinas Regionales, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficaz, eficiente y económica.

### Objetivos Específicos

- Apoyar la gestión de las Oficinas Regionales mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin de corroborar la eficacia, eficiencia y economía.
- Contribuir mediante el análisis de las actividades que realizan las Oficinas Regionales con el propósito de corroborar que contribuyen al desarrollo de la actividad turística en las distintas unidades de planeamiento de forma oportuna y eficiente.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Eficiencia
- Capacidad

### Actividades

#### Planificación: (28 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.

- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (30 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (12 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 11 días
- Auditor Fiscalizador: 60 días

## 20. Gestión de Dirección de la Mercadeo.

### Origen de la auditoría:

Valoración de riesgos.

### Objetivo General

Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Dirección de Mercadeo, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficiente.

### Objetivos Específicos

- Apoyar la gestión de la Dirección de Mercadeo mediante el análisis de las funciones que realiza con el fin de corroborar la eficiencia de su desempeño.
- Contribuir con la Dirección de Mercadeo mediante el análisis de las actividades que realiza con el fin garantizar que está realizando las funciones atribuidas de conformidad con la normativa y lo planificado.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Flujo de caja
- Presupuesto y Planeamiento
- Pérdida catastrófica.

### Actividades

#### Planificación: (24 días auditor)

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.

- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (26 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar
- el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (10 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 10 días
- Auditor Fiscalizador: 60 días

# Auditorías Financieras

## 21. Auditoría de los estados financieros resultantes de fraude

### Origen de la auditoría:

Auditoría financiera.

### Objetivo General

Obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa resultantes de fraude.

### Objetivos Específicos

- Colaborar mediante el análisis de los procedimientos implementados por el Instituto para la identificación de riesgos e indicios de fraude, con la finalidad de corroborar que éstos son adecuados y suficientes.
- Cooperar con la Institución mediante la verificación de los controles internos, existentes e implantados por la Administración, para corroborar que permiten evaluar y mitigar los riesgos de fraude.
- Contribuir con el ICT mediante la verificación de la valoración de riesgos de fraude que realiza la Administración con la finalidad de garantizar de manera razonable que los estados financieros están libres de representaciones erróneas importantes.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Fraude gerencial
- Fraude de empleados o terceros
- Actos ilegales
- Reputación

### Actividades

#### Planificación (16 días auditor):

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.

- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (18 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (6 días auditor):

- Preparar el borrador del informe, o del “oficio informe”.
- Realizar la conferencia final.
- Remitir a las instancias que corresponda el informe respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 7 días
- Auditor Fiscalizador: 40 días

# Servicios Preventivos y Trámite de Denuncias

## 22. Estudios Preventivos (Asesoría, Advertencia y Autorización de libros)

### Origen de la auditoría:

Estudios por Leyes Especiales y Solicitados.

### Objetivo General

Prevenir al Jerarca y a los órganos pasivos que fiscaliza la Auditoría Interna de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

### Objetivos Específicos

- Asesorar oportunamente tanto al Jerarca, como a otros niveles del Instituto, con el fin de fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional (Servicios de asesoría).
- Advertir a los órganos pasivos que se fiscalizan (incluso al Jerarca), de posibles consecuencias resultantes de determinadas conductas o decisiones que atenten contra el control interno institucional (Servicios de advertencia).
- Fiscalizar periódicamente el manejo, autorización y control de libros de registros relevantes y necesarios, con el fin de fortalecer el sistema de control interno en esa materia (Servicio de autorización de libros).

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Que la Administración activa incurra en errores de diversa índole, en la toma de decisiones, los cuales pueden afectar en el logro de los objetivos y el control interno existente.

### Actividades

#### Planificación (72 días auditor):

De proceder:

- Diseñar el programa de planificación en relación con el objetivo del estudio.
- Realizar revisión preliminar en relación con la normativa aplicable a la actividad bajo estudio y las actividades de control diseñadas e implementadas.
- Evaluar el control interno en relación con la actividad auditada.
- Confeccionar la “Matriz de Evaluación para determinar el riesgo”, según los objetivos del Proceso relacionado con el estudio.
- Elaborar el “Plan general de auditoría” con la información resultante.
- Diseñar los procedimientos específicos de las áreas / actividades críticas definidas.

#### Examen (75 días auditor):

- Ejecutar los procedimientos específicos que permitan observar el cumplimiento de los objetivos sobre el Proceso en análisis.

#### Comunicación (28 días auditor):

- Preparar el borrador del oficio respectivo, con la siguiente nomenclatura:
  - AI-As (Servicios de Asesoría)
  - AI-Ad (Servicios de Advertencia)
  - AI-AI (Autorización de Libros).
- Remitir a las instancias que corresponda el oficio respectivo.
- Elaborar el Informe de retroalimentación.
- Llevar a cabo la verificación de la calidad del estudio.

#### Prioridad: Alta

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 28 días
- Auditor Fiscalizador: 175 días

### 23. Trámite de Denuncias

#### Origen de la auditoría:

Estudios por Leyes Especiales y Solicitados.

#### Objetivo General

Determinar de conformidad con la normativa aplicable, la veracidad de los hechos denunciados, para comunicar lo correspondiente a efecto de que se tomen las acciones pertinentes.

#### Objetivos Específicos

- Identificar el posible incumplimiento de la normativa correspondiente.
- Determinar los eventuales responsables de los hechos denunciados.
- Determinar y emitir el informe producto del estudio, ya sea de control interno o de posibles responsabilidades (Relación de Hechos).

#### Vinculación a los riesgos institucionales

- Permanencia o materialización de los hechos denunciados.

#### Actividades

#### Planificación, examen y comunicación (35 días auditor)

- Desarrollar el procedimiento definido por la Auditoría para el trámite de atención de denuncias.

#### Prioridad Alta

- Supervisión Jefaturas: 6 días
- Auditor Fiscalizador: 35 días

#### Estimación de los recursos:

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

# Estudios por Normativa

## 24. Informe Anual de Desempeño

### Origen de la auditoría:

Informativo y de Seguimiento de Resultados

### Objetivo General

Comunicar al Jерarca los resultados de la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el año 2015, a efecto de cumplir con la normativa relacionada.

### Objetivos Específicos

- Informar sobre los resultados de los servicios de auditoría y preventivos, llevados a cabo en el año 2015, para que tome las acciones correspondientes.
- Informar sobre el estado de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna en los servicios de auditoría y preventivos emitidos durante el año 2015, de las disposiciones de la Contraloría General de la República, producto de las fiscalizaciones y las de otras instituciones cuando sean de su conocimiento, para que tome las acciones correspondientes.
- Informar de los asuntos relevantes sobre exposiciones al riesgo, cuestiones de control, de los procesos de dirección y otros necesarios o requeridos para el buen funcionamiento del Instituto.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Se cubre el riesgo de que la Junta Directiva no tome oportunamente las acciones pertinentes, respecto a los resultados de los servicios de fiscalización realizados por la Auditoría Interna.

### Actividades

#### Planificación, examen y comunicación (15 días auditor)

- Preparar el informe considerando los siguientes aspectos:
  - Informar **sobre** las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna en los servicios de auditoría y preventivos emitidos durante el año 2015.
  - El estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República, producto de las fiscalizaciones efectuadas durante el año 2015.
  - La evaluación del PAO, del presupuesto y del Plan Anual de Trabajo del año 2015.
  - Otros asuntos relevantes sobre exposiciones al riesgo, cuestiones de control, de los procesos de dirección y otros necesarios o requeridos para el buen funcionamiento del Instituto, del año 2015.

**Prioridad:** Alta.

#### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 3 días
- Auditor Fiscalizador: 15 días

## 25. Seguimiento de recomendaciones

### Origen de la auditoría:

Informativo y de Seguimiento de Resultados

### Objetivo General

Determinar la propiedad, efectividad y la oportunidad de las acciones tomadas por la Administración, sobre la implantación de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna y las disposiciones de la Contraloría General de la República y otras instituciones, y comunicarlo al Órgano Colegiado a efecto de que tome las acciones correspondientes.

### Objetivos Específicos

- Medir el impacto de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna (servicios de auditoría y preventivos) y disposiciones de la Contraloría General de la República durante al año 2015.
- Comprobar que la labor de auditoría cumple con sus objetivos de agregar valor al ejecutar la Administración los cambios recomendados.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- Permanencia o materialización del riesgo al no implementarse la recomendación o al no subsanarse la causa aún con la recomendación implantada.

### Actividades

#### Planificación, examen y comunicación (70 días auditor)

- Verificar mediante las técnicas de auditoría, las acciones que ha realizado la Administración para el cumplimiento de las recomendaciones de los servicios

de la auditoría, a la fecha del informe.

- Revisar los informes recibidos de las unidades administrativas sobre el estado de las recomendaciones, verificar dicha información, elaborar un informe pormenorizado del estado en que se encuentran esas recomendaciones y remitirlo a las Jefaturas para su revisión.
- Preparar el informe considerando los siguientes aspectos:
- El estado de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna en los servicios de auditoría y preventivos emitidos al año 2015.
- El estado de las disposiciones de la Contraloría General de la República, y otros órganos de fiscalización efectuadas durante al año 2015.

**Prioridad: Alta.**

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 8 días
- Auditor Fiscalizador: 70 días

## 26. Autoevaluación de la calidad de los servicios de la Auditoría Interna

### Origen de la auditoría:

Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna.

### Objetivo General

Realizar la autoevaluación interna de la calidad mediante las herramientas establecidas por la CGR, para asegurar una adecuada calidad en todos los servicios de la Auditoría Interna.

### Objetivos Específicos

- Evaluar la eficacia de la actividad de auditoría interna.
- Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de auditoría interna.
- Brindar una opinión sobre el cumplimiento de las Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público.

### Vinculación a los riesgos institucionales

Que no se emitan servicios de auditoría de calidad y no se coadyuve al cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Actividades

- Aplicar las Directrices y desarrollar las herramientas establecidas por la CGR. **(20 días auditor)**

### Prioridad: Alta

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 4 días
- Auditor Fiscalizador: 20 días

## 27. Elaboración y Evaluación del PAT 2016

### Origen de la auditoría:

Estudios por Leyes Especiales y Solicitados.

### Objetivo General

Formular y evaluar el Plan Anual de Trabajo (PAT) con base en criterios razonables y fundamentados, a efecto de que por medio del uso eficiente de los recursos disponibles, se logre cumplir con las obligaciones técnicas y legales de la Auditoría Interna.

### Objetivos Específicos

- Formular el Plan Anual de Trabajo para el año 2017, con fundamento en el Plan Estratégico, el universo auditable y los resultados de la valoración de riesgo.
- Detallar los trabajos a realizar en el período 2017 de acuerdo con el presupuesto disponible.
- Ejercer una evaluación continua de la ejecución del PAT, a efecto de medir sus resultados y la detección oportuna de eventuales desviaciones y adoptar las medidas pertinentes.
- Evaluar que los recursos de la Auditoría Interna sean utilizados en forma eficiente.

### Vinculación a los riesgos institucionales

- No agregar valor al realizar estudios que no están relacionados con el cumplimiento de los objetivos institucionales.

### Actividades

#### Planificación, examen y comunicación (10 días auditor)

- Proceso para la elaboración del plan

anual de trabajo, de acuerdo a los lineamientos establecidos, la planeación estratégica y el universo auditable.

- Control del plan anual de trabajo (evaluación permanente, seguimiento, modificaciones, comunicados al órgano que corresponda).

### Prioridad Alta

### Estimación de los recursos:

- Supervisión Jefaturas: 2 días
- Auditor Fiscalizador: 10 días

#### IV. Gestión estratégica y labores de administración de la Auditoría Interna

- Planificación y evaluación estratégica, universo auditable y plan de trabajo anual.
  - Reuniones con la Gerencia y Líderes de Macroproceso, referente a potenciales estudios a incluir en el plan anual de trabajo.
  - Administración de los recursos de la auditoría.
  - Dirección y supervisión de los servicios brindados por la auditoría.
  - Elaboración, aprobación, divulgación e implementación de políticas, directrices, lineamientos, guías y formularios de trabajo.
  - Investigación sobre nuevas técnicas y métodos de trabajo, así como de la normativa atinente al ejercicio de la auditoría.
  - Asesoramiento y advertencia en materia de competencia de auditoría:
- Reuniones con jerarca, administración y titulares subordinados.
  - Atención de consultas verbales sin respuesta escrita.
  - Atención de consultas escritas.
- Coordinación con entes externos y las diferentes dependencias.
  - Diseño, ejecución y control del plan de capacitación de la auditoría.
  - SEVRI y autoevaluación de control interno de la auditoría.
  - Procesos de dirección.

# ANEXO N° 1: Cuadro Resumen

## CUADRO RESUMEN

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
<b>Estudios según valoración de riesgos</b>				
<b>Auditorías de Cumplimiento</b>				
1	Cumplimiento del decreto 37077-H y oficio TN-1173-2014 . Semestral	Analizar mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, que el ICT haya cumplido con lo dispuesto en el Artículo 6, Capítulo III del Decreto 37077-H “Procedimientos para la Aplicación y Seguimiento de las Directrices Generales de Política Presupuestaria para las Entidades Públicas, Ministerios y demás Órganos, cubiertos por el ámbito de la Autoridad Presupuestaria” y con el punto 6 del oficio TN-1173-2014 (15/7/14).	Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100	30
2	Fondo de Garantías	Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Junta Administradora del Fondo de Garantías para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente.	Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100	20
3	Fondo de Jubilaciones	Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente.	Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100	30
4	Proyecto Centro Nacional de Congresos y Convenciones	Apoyar el proyecto del CNCC mediante el estudio del proceso de construcción, con la finalidad de corroborar que el mismo se ejecuta de conformidad con la normativa y lo planeado.		58

## CUADRO RESUMEN

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
5	Recaudación de los impuestos de \$15 y 5%	Contribuir con el Instituto mediante el análisis del proceso de recaudación de los impuestos del 5% y \$15, con el propósito de verificar la efectividad del mismo.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-bottom: 10px;">Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px;">Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100</div>	60
6	Contrataciones de Relaciones Públicas	Contribuir con la Institución mediante el análisis de los resultados obtenidos producto de las relaciones públicas con la finalidad de comprobar el cumplimiento del contrato.		58
7	Bienes Exonerados al amparo de la Ley 6990	Contribuir con el Instituto mediante el análisis del proceso de recomendación de exoneración de bienes al amparo de la Ley 6990 con el fin de garantizar razonablemente el cumplimiento de la normativa.		58
8	Campaña de Publicidad Nacional y su efectividad	Colaborar con el ICT mediante el análisis del proceso de evaluación de la campaña de publicidad nacional establecido, con el propósito de determinar si el mismo contribuye a medir la efectividad de la campaña nacional.		58
9	Marco Ético Institucional	Evaluar si el marco ético institucional se ha definido e implantado de conformidad con la normativa y si contribuye a mantener la confianza y credibilidad en sus operaciones y resultados.		25
10	Cumplimiento Normativo de la Comisión Reguladora de Turismo	Contribuir con el ICT mediante el análisis de la administración que realiza la Comisión Reguladora de Turismo para garantizar razonablemente que cumpla con la normativa atinente		30
11	Seguimiento y control de acuerdos de órganos colegiados	Contribuir con el Instituto analizando el procedimiento que tiene la Secretaría de Actas para el seguimiento y control de los acuerdos tomados por los órganos colegiados, con el propósito de determinar su efectividad.		30

## CUADRO RESUMEN

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
12	Implementación del Plan Estratégico Institucional	Apoyar al ICT analizando el proceso de implementación del Plan Estratégico Institucional, con la finalidad de corroborar su efectividad y apego a lo aprobado por la Junta Directiva.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de ----- evaluados *</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px;">Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100</div>	58
13	Análisis y procesamiento de la Información sobre el ingreso de turistas en CR.	Contribuir con el ICT mediante la verificación del proceso seguido por la Unidad de Administración de la Información para el análisis y procesamiento de la Información del comportamiento del turista en Costa Rica, con el fin de corroborar si garantiza la calidad de la información y su comunicación.		58
14	Gestión de las bases de datos institucionales	Coadyuvar con la Institución, analizando la gestión de las bases de datos institucionales, para corroborar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas por el Proceso de TI, las mejores prácticas relacionadas, la efectividad de los controles y la seguridad.		45
15	Prestación de servicios públicos por medios digitales	Apoyar al ICT, analizando las acciones para la implementación de gobierno digital, con el fin de corroborar que la Institución brinde un servicio oportuno y de calidad		45
16	Rutinas de auditoría para los sistemas institucionales	Coadyuvar con el ICT, estableciendo procedimientos para la ejecución de auditoría continua que proporcione información de los procesos críticos, controles y rutinas asociados a los sistemas instituciones, con la finalidad de comunicarlo a la Administración y que obtenga una seguridad razonable y continua sobre el buen funcionamiento de sus sistemas y procesos.		35

## CUADRO RESUMEN

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
<b>Auditorías Operativas</b>				
17	Gestión de la Gerencia	Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Gerencia, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficaz.	Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100	60
18	Gestión de la Proveeduría	Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Proveeduría, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficiente.	Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100	60
19	Gestión de las Oficinas Regionales	Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de las Oficinas Regionales, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficaz, eficiente y económica.	Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100	60
20	Gestión de la Dirección de Mercadeo	Colaborar con la Institución mediante el análisis de la gestión administrativa y operativa de la Dirección de Mercadeo, con el propósito de corroborar que realiza sus actividades en forma eficiente.		60

**CUADRO RESUMEN**

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
<b>Auditorías Financieras</b>				
21	Auditoría de los estados financieros resultantes de fraude.	Obtener una seguridad razonable de que los estados financieros están libres de representaciones erróneas de importancia relativa resultantes de fraude.	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100</div>	40
<b>Estudios Preventivos y Trámite de denuncias</b>				
22	Servicios Preventivos	Prevenir al Jerarca y a los órganos pasivos que fiscaliza de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100</div>	175
23	Trámite de Denuncias	Determinar la veracidad de los hechos denunciados, para comunicar lo correspondiente a efecto de que se tomen las acciones pertinentes. Lo anterior de conformidad con la normativa aplicable	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100</div>	35

**CUADRO RESUMEN**

No.	ESTUDIO	OBJETIVO GENERAL	INDICADOR DE GESTIÓN	DIAS AUDITOR
<b>Estudios por Normativa</b>				
24	Informe Anual de Desempeño 2015	Comunicar al Jerarca los resultados de la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el año 2014, a efecto de cumplir con la normativa relacionada		15
25	Verificación de recomendaciones emitidas al 2015	Determinar la propiedad, efectividad y la oportunidad de las acciones tomadas por la Administración, sobre la implantación de las recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna y las disposiciones de la Contraloría General de la República y otras instituciones, y comunicarlo al Órgano Colegiado a efecto de que tome las acciones correspondientes.	Cantidad de auditorías realizadas en plazo y según la normativa / Auditorías programadas * 100	70
26	Autoevaluación de la calidad de los servicios de la AI	Realizar la autoevaluación interna de la calidad mediante las herramientas establecidas por la CGR, para asegurar una adecuada calidad en todos los servicios de la Auditoría Interna.	Cantidad de procesos mejorados a raíz de las recomendaciones/sugerencias / cantidad de procesos evaluados * 100	20
27	Elaboración y Evaluación del PAT 2016	Formular, controlar y evaluar el Plan Anual de Trabajo (PAT) con base en criterios razonables y fundamentados, a efecto de que por medio del uso eficiente de los recursos disponibles, se logre cumplir con las obligaciones técnicas y legales de la Auditoría Interna.	Cantidad de procesos evaluados/ Procesos identificados con riesgo alto * 100	10

## ANEXO N° 2: Cronograma

Id	Nombre de tarea	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
1	Auditorías de Cumplimiento												
2	Cumplimiento del decreto 37077-H y oficio TN-1173-2014. Semestral	■	■										
3	Fondo de Garantías		■	■									
4	Fondo de Jubilaciones			■	■	■							
5	Proyecto Centro Nacional de Congresos y Convenciones					■	■	■	■	■			
6	Recaudación de los impuestos de \$15 y 5%					■	■	■	■	■			
7	Contrataciones de Relaciones Públicas							■	■	■	■		
8	Bienes Exonerados al amparo de la Ley 6990						■	■	■	■			
9	Campaña de Publicidad Nacional y su efectividad								■	■	■	■	
10	Marco Ético Institucional	■	■										
11	Comisión Reguladora									■	■		
12	Seguimiento y control de acuerdos de órganos colegiados	■	■										
13	Implementación del Plan Estratégico Institucional			■	■	■	■	■					
14	Análisis y procesamiento de la Información sobre el ingreso de turistas en CR.	■	■	■	■	■							
15	Gestión de las bases de datos institucionales			■	■	■	■						
16	Prestación de servicios públicos por medios digitales							■	■	■			
17	Rutinas de auditoría para los sistemas institucionales	■	■										
18	Auditorías Operativas												
19	Gerencia				■	■	■	■					
20	Proveeduría	■	■	■	■								
21	Oficinas Regionales								■	■	■	■	
22	Dirección de Mercadeo										■	■	■
23	Auditorías Financieras												
24	Auditoría de los estados financieros resultantes de fraude.	■	■	■									
25	Estudios Preventivos y Trámite de denuncias												
26	Estudios Preventivos	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
27	Trámite de Denuncias	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
28	Informes de Desempeño, Seguimiento y Aseguramiento de la Calidad												
29	Informe Anual de Desempeño 2015	■											
30	Seguimiento de recomendaciones	■	■	■	■								
31	Autoevaluación de la calidad de los servicios de la AI					■							
32	Elaboración y Evaluación del PAT 2016										■		