

12 de octubre de 2016  
**AI-327-2016**

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

**Asunto: Remisión de Informe AI-C-005-2016**

Estimado señor:

Se remite el Informe N° AI-C-005-2016 denominado "Informe sobre la Auditoría de cumplimiento del análisis y procesamiento de la información sobre la llegada de visitantes a Costa Rica".

El objetivo definido del estudio fue verificar que la información que se está generando sobre la visitación a Costa Rica responda al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

El día 7 de octubre de 2016 esta Auditoría Interna comunicó los principales resultados obtenidos del estudio a los responsables con competencia y autoridad para ordenar la implantación de las recomendaciones emitidas.

Según el artículo No. 36 de la Ley General de Control Interno, se recuerda el plazo de hasta diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe con que cuenta la Administración, para ordenar la implantación de las recomendaciones.

Las recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto, la competencia que facultan los artículos 22, 35 y 36 de la Ley General de Control Interno.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano

**Auditor Interno**

- C. MBA. Rodolfo Lizano Rodríguez  
**Director de Planeamiento y Desarrollo Turístico**  
Arq. Antonio Farah Matarrita  
**Jefe de Planeamiento Turístico**  
Licda. Roxana Arguedas Carvajal  
**Jefe Unidad de Administración de la Información**  
Lic. Orlando Muñoz Recalde  
**Unidad de Administración de la Información**  
Consecutivo

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



**INFORME N° AI-C-005-2016**

**“INFORME SOBRE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL  
ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA  
LLEGADA DE VISITANTES A COSTA RICA”**

**OCTUBRE, 2016.**

## CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO.....	i
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Origen del estudio .....	1
1.2 Objetivos del estudio .....	1
1.3 Alcance de la auditoría .....	1
1.4 Normas técnicas de la auditoría .....	2
1.5 Marco legal.....	2
1.6 Limitación .....	2
1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría .....	2
1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración .....	3
<b>2. RESULTADOS.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>4</b>
a) Convenio de cooperación ICT-Dirección General de Migración y Extranjería (DGME) .....	4
b) Información recibida de la DGME .....	5
c) Confiabilidad y oportunidad de la información de las llegadas internacionales .....	7
<b>2.2 COMUNICACIÓN DE ESTADÍSTICAS SOBRE LAS LLEGADAS INTERNACIONALES.....</b>	<b>8</b>
2.2.1 CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN Y METADATOS .....	8
2.2.2 CAMBIOS DE LAS ESTADÍSTICAS EN EL SITIO WEB DEL ICT.....	12
<b>2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA ATENDIDAS EN EL TRANCURSO DE LA AUDITORÍA</b>	<b>14</b>
<b>3. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>16</b>

## RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

La auditoría se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y con el objetivo de verificar que la información que está generando el ICT sobre la visitación a Costa Rica responda al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

El estudio determinó que el ICT no cuenta con una figura jurídica que le permita asegurar continuar obteniendo la información de los movimientos migratorios con la finalidad de elaborar y comunicar las estadísticas.

Además, se determinaron oportunidades de mejora en la información que la DGME remite al Instituto, ya que no cuentan con procesos o actividades para garantizar de manera razonable la calidad, específicamente en sus atributos de confiabilidad y oportunidad.

También se constató que no se cuenta con una política para el manejo de los metadatos y que éstos no cuentan con una estructura adecuada para difundirlos.

Además, se evidenció que algunos informes estadísticos fueron subidos al sitio web del ICT en fechas posteriores a las establecidas en el mismo sitio.

Con el propósito de subsanar las oportunidades de mejora determinadas, se giran recomendaciones tendientes a gestionar la figura jurídica bajo la cual la DGME suministrará al ICT la información del movimiento migratorio turístico, a que se gestione en el procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos" los procesos o actividades de control que contribuyan a verificar la calidad de la información que se recibe por parte de la DGME.

También se giran recomendaciones, para que se diseñe e implemente la política a seguir en la gestión de los metadatos y la estructura que deben contener y se defina e implemente las actividades de control necesarias, que contribuyan a verificar el cumplimiento de los plazos definidos para subir la información estadística en la página web del ICT.

## AI-C-005-2016

# “INFORME SOBRE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO DEL ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN SOBRE LA LLEGADA DE VISITANTES A COSTA RICA”

## 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Origen del estudio

El estudio se originó en atención al Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

### 1.2 Objetivos del estudio

#### Objetivo general

Verificar que la información que se está generando sobre la visitación a Costa Rica responda al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

#### Objetivos específicos

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

### 1.3 Alcance de la auditoría

Con la finalidad de cumplir con el objetivo planteado, se analizó la información de llegadas internacionales a Costa Rica durante el período 2015 y el primer cuatrimestre 2016.

#### **1.4 Normas técnicas de la auditoría**

El estudio se realizó de acuerdo con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, así como lo establecido en las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”.

#### **1.5 Marco legal**

La normativa consultada en el estudio es la siguiente:

- Normas de Control Interno para el Sector Público (NCISP).
- Como mejor práctica:
  - Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008, Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo (OMT), ST/ESA/STAT/SER.M/83/Rev.1. (Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo)
  - Norma ISO 15489-1, Información y documentación. Gestión de documentos. (Norma ISO 15489-1)
  - Información y documentación - Procesos de gestión de documentos- Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios. ISO 23081-1:2006 ISO 23081-1 (Norma ISO 23081-1)
  - Procesos de gestión de documentos. Metadatos para la gestión de documentos. Parte 2: Aspectos conceptuales y de implementación. ISO 23081-2 (Norma ISO 23081-2)
  - Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

#### **1.6 Limitación**

No hubo ninguna limitación en el desarrollo del estudio.

#### **1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría**

En reunión celebrada el día 7 de octubre de 2016 a las 8:30 am en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, se expusieron los resultados, conclusiones y recomendaciones (incluyendo los plazos probables de la ejecución de estas últimas) del presente informe al MBA. Alberto López Chaves, Gerente; al MBA. Rodolfo

Lizano Rodríguez, Director de Planeamiento y Desarrollo Turístico; al Arq. Antonio Farah Matarrita, Jefe del Departamento de Planeamiento Turístico; al Lic. Orlando Muñoz Recalde, funcionario de la Unidad de Administración de la Información, este último funcionario en razón de que la Licda. Roxana Arguedas Carvajal se encontraba con una incapacidad médica.

### **1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración**

No hubo observaciones.

## 2. RESULTADOS

### 2.1 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

#### a) Convenio de cooperación ICT-Dirección General de Migración y Extranjería (DGME)

El 30 de noviembre de 2007, el ICT firmó con la DGME un convenio de cooperación con el objetivo de *"Fortalecer y mejorar el servicio de control migratorio que se brinda a los turistas que ingresan y egresan al país (...), y a su vez registrar el movimiento migratorio (...) que permita la generación de estadísticas oportunas y confiables del movimiento turístico internacional"*, dicho convenio era prorrogable por tres años y el venció el 30 de noviembre de 2010; sin embargo, no se renovó.

Al respecto, el artículo 130 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, dicta lo siguiente:

*"Los sujetos de derecho público, podrán celebrar entre sí contrataciones sin sujeción a los procedimientos de contratación, siempre y cuando la actividad desplegada por cada uno se encuentre habilitada dentro de sus respectivas competencias. En sus relaciones contractuales, deberán observar el equilibrio y la razonabilidad entre las respectivas prestaciones.*

*Los convenios de colaboración suscritos entre entes de derecho público, en ejercicio de sus competencias legales, no estarán sujetos a las disposiciones de la Ley de Contratación Administrativa".*

La situación descrita podría ser consecuencia de que las unidades responsables que fungieron como coordinadoras del convenio, no definieron actividades de control asociadas para verificar la vigencia del mismo.

El contar con una figura jurídica que sustente la cooperación entre ambas entidades (ICT-DGME), minimizaría la posibilidad de que se materialicen, al menos, los siguientes riesgos:

- Que el Instituto se vea perjudicado al no obtener y utilizar de manera legítima los movimientos migratorios por los diferentes puestos de ingreso y egreso del país, a efecto de actualizar igualmente las estadísticas turísticas en su sitio web.

- Que el ICT se vea afectado en su función de brindar información oportuna y oficial en sus estadísticas, si su fuente oficial que es la DGME no le suministre los datos requeridos.
- Que no se dé una coordinación adecuada con la DGME en la obtención de la información, afectando la presentación ante los usuarios de las estadísticas de las llegadas internacionales.

No se omite indicar que este resultado ya fue comunicado a la Administración mediante el Servicio Preventivo de Advertencia AI-P-Ad-019-2016 “Convenio de cooperación ICT-DGME”.

#### **De acuerdo con lo identificado, se recomienda a la Gerencia:**

Instruir al Departamento de Planeamiento y a la Unidad de Administración de la Información para que:

1. En el plazo de tres meses, gestionar la figura jurídica más conveniente para los intereses del ICT, bajo la cual la DGME suministrará al Instituto la información del movimiento migratorio turístico, que le permita generar estadísticas oportunas y confiables, con la finalidad de garantizar a las partes interesadas credibilidad de la información y contribuir a la toma de decisiones.
2. En el plazo de tres meses, definir e implementar las actividades de control necesarias, que contribuyan a verificar la vigencia de la figura jurídica que se defina para que la DGME le suministre la información al ICT sobre el movimiento migratorio turístico del país.

#### **b) Información recibida de la DGME**

La información de las llegadas internacionales remitida por la DGME es recibida por el ICT en un archivo formato XLS (Microsoft Office Excel), pero, antes es convertida de un archivo en formato PDF a XLS, este proceso modifica el formato, por lo que la DGME debe corregirlo de forma manual.

Según verificación realizada por esta Auditoría, desde el año 2009 la DGME cuenta con el sistema denominado "Sistema de Movimiento Migratorio Electrónico" (SIMMEL), el cual coadyuva al análisis de datos y generación de reportes.

Consultados funcionarios de la DGME, manifestaron su anuencia de poder remitir al ICT el reporte mensual en un archivo con formato CSV, a partir de la firma de un nuevo convenio de cooperación entre ambas Instituciones.

Al respecto, las NCISP establecen que *“la información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente” (confiabilidad).*

También, como mejor práctica, las recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo establecen que se debe adoptar las siguientes dimensiones de la calidad en las estadísticas de turismo:

- a) *“Requisitos previos de la calidad. Los requisitos previos de la calidad hacen referencia a todas las condiciones institucionales y organizativas que tienen efectos en la calidad de las estadísticas de turismo. Los elementos que integran esta dimensión incluyen las bases legales para la recopilación de datos; la idoneidad del intercambio de datos y de la coordinación entre los organismos que producen datos; (...) y la aplicación de medidas encaminadas a asegurar la rentabilidad y eficacia de dichos programas y, por último, destacar la importancia de la calidad.*
- b) *Credibilidad (...) Los indicadores de credibilidad deberían evidenciar que la producción de estadísticas de turismo no está manipulada, (...).”*

Además, las normas 7.2.2, 7.2.3 y 7.2.4 de la Norma ISO 15489-1 establecen que la gestión de documentos debe reunir las características de autenticidad, fiabilidad e integridad.

La situación identificada se debe a que la UAI siempre ha recibido de la DGME la información en un archivo en formato Excel y no había considerado solicitarla en otro formato que resguarde su calidad.

En la medida que el Instituto obtenga la información de las llegadas internacionales bajo un formato más seguro, permitiría gestionar entre otros, los siguientes riesgos:

- Eficiencia: Que la recepción de la información de las llegadas internacionales no sea eficiente y no garantice las condiciones de integridad.

- Desarrollo de productos e infraestructura tecnológica: Que se reciba la información en archivos electrónicos que no garanticen la confiabilidad de la misma, permitiendo el procesamiento y generación de estadísticas de las llegadas internacionales basados en datos no seguros, no auténticos, pocos fiables e íntegros.

### **c) Confiabilidad y oportunidad de la información de las llegadas internacionales**

El procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos", en la fase de recopilación de la información de las llegadas internacionales por países y puestos migratorios, no incluye procesos para verificar los atributos de calidad referentes a la confiabilidad y oportunidad de la información.

Al respecto, las recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo, establecen las dimensiones de la calidad de la información, por su parte, las normas 7.2.2, 7.2.3 y 7.2.4 de la Norma ISO 15489-1 y las NCISP regulan también la calidad que debe tener la información en sus atributos de confiabilidad y calidad. Esta norma fue transcrita en el punto 2.1.b) anterior.

La situación identificada se debe a que la UAI no consideró detallar entre las actividades del procedimiento, la inclusión de procesos o actividades de control para verificar la calidad de la información que recibe de la DGME.

En la medida que el Instituto incorpore la calidad de la información en el procedimiento definido para la recopilación de la información de las llegadas internacionales permitiría gestionar el riesgo de eficiencia, es decir, que la recepción de la información no sea confiable y oportuna, situación que no garantizaría credibilidad en el procesamiento de los datos, para su comunicación posterior a las partes interesadas.

Por lo indicado en los incisos b y c anteriores, se recomienda a la Gerencia:

3. Instruir a la Unidad de Administración de la Información para que en el plazo de tres meses, gestione lo que corresponda para que el procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos" en la sección de recopilación de la información de los movimientos migratorios por países y puesto migratorio, cuente con los procesos o actividades de control que contribuyan a verificar la calidad de la información que se recibe por parte de la DGME -incluyendo el archivo recopilado en formato XLS-, referente a los atributos de oportunidad y confiabilidad, con la finalidad de que dicha actividad

sea gestionada de conformidad con las normas de la calidad de la información que establece la normativa legal y las mejores prácticas.

## **2.2 COMUNICACIÓN DE ESTADÍSTICAS SOBRE LAS LLEGADAS INTERNACIONALES**

### **2.2.1 CALIDAD DE LA COMUNICACIÓN Y METADATOS**

- a. La UAI no cuenta con una política para el manejo de los metadatos.
- b. Los metadatos sobre las llegadas internacionales publicados en el sitio web del ICT no cuentan con una estructura adecuada para difundirlos.

- c. El procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos", en la fase de comunicación, no contempla procesos o actividades de control para verificar que la información se comunique:
- De manera ágil, segura, correcta y oportuna.
  - A las instancias pertinentes
  - Con la prontitud adecuada.
  - Resguardando sus características de calidad, protegiendo su sensibilidad y confidencialidad.
- d. Algunos informes estadísticos sobre las llegadas internacionales por países y puesto migratorio, fueron subidos al sitio web del ICT en fechas posteriores a las establecidas en el mismo sitio.

Al respecto, como mejor práctica, la Norma ISO 23081-1 establece en la definición de políticas y métodos que:

*"(...) deberían establecer y documentar las políticas y reglas de gestión de los metadatos y articular los requisitos para las estructuras de metadatos de acuerdo con las necesidades de la organización".*

En ese mismo sentido, la Norma ISO 23081-2 insta que en las decisiones sobre política:

*"5.1 (...) las organizaciones deberían:*

- a) identificar y asignar roles y responsabilidades incluyendo la responsabilidad de garantizar la calidad de los metadatos;*
- b) identificar requisitos de fiabilidad, accesibilidad, recuperación, mantenimiento y seguridad de los metadatos;*
- c) seleccionar las normas o el esquema de metadatos aplicable*
- d) identificar y establecer reglas para los esquemas de codificación de metadatos aplicables (sintaxis y vocabularios controlados);*
- e) determinar las normas técnicas que deben ser utilizadas en la implementación;*
- f) identificar las relaciones entre la política de metadatos para la gestión de documentos y otras políticas o esquemas de metadatos que se utilizan en la organización;*
- g) identificar criterios y metodología de evaluación para determinar el grado de cumplimiento (y efectividad) de la política;*

- h) desarrollar estrategias de evaluación y seguimiento que acompañen la política; y*
- i) determinar cómo actualizar la política a medida que evolucionen las actividades de la organización*

También, como mejor práctica las Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo emitidas por las Naciones Unidas y la OMT:

*“alienta a los países a difundir metadatos siguiendo la estructura recomendada que considera: a) la cobertura, periodicidad y oportunidad de los datos; b) el acceso a los datos por parte del público; c) la integridad; d) la calidad de los datos; e) un resumen de la metodología aplicada, y f) formatos de difusión. Se recomienda que los países indiquen en los metadatos todas las desviaciones de las normas y directrices estadísticas internacionalmente aceptadas.”*

Agrega:

*“Sin unos metadatos apropiados, no sería posible comprender plenamente los datos estadísticos. Existe una relación bidireccional entre los metadatos y la calidad. Por una parte, los metadatos describen la calidad de las estadísticas. Por otra, son en sí mismos un componente de la calidad que mejora la accesibilidad y facilita la interpretación de los datos estadísticos”.*

Además, cita que los metadatos y la comparabilidad internacional de los datos:

*“puede ayudar y alentar a los países a poner en práctica normas internacionales y adoptar mejores prácticas. Una mayor armonización de los enfoques adoptados por diferentes países dará lugar a que mejoren la calidad y la cobertura generales de series estadísticas clave”.*

A su vez recomienda en el acápite 9.5 de la calidad que se debe adoptar las siguientes dimensiones de la calidad en las estadísticas de turismo:

*"e) Oportunidad. La oportunidad de las estadísticas de turismo hace referencia al intervalo de tiempo transcurrido entre el final del período de referencia al que se refieren los datos y la fecha en la que se publican y ponen a disposición del público.*

*f) Racionalidad metodológica. La racionalidad metodológica de una fuente de datos hace referencia a la aplicación de normas, directrices y buenas prácticas internacionales en la producción de estadísticas de turismo".*

Por su parte, las NCISP establecen que se deben establecer los procesos necesarios para asegurar razonablemente que la comunicación de la información se da a las instancias pertinentes y en el tiempo propicio, y cumpliendo con los atributos de canales y medios de comunicación, destinatarios, oportunidad y seguridad.

La ausencia de una política para la administración de los metadatos obedece a que la UAI no ha considerado implementar la normativa que regula este tema como por ejemplo las normas ISO 23081-1 y 23081-2.

No se cuenta con una estructura para difundir los metadatos porque la UAI no ha considerado las recomendaciones internacionales emitidas por la OMT, al respecto, indicó que el formato seguido corresponde al establecido por el Sistema Estadístico Nacional (SEN) en materia de documentación de operaciones estadísticas dentro del Programa Acelerado de datos y que los lineamientos de OMT se tomaron como base los establecidos en "Tourim Statistics MetaDATA Project: General Guidelines for documenting tourism statistics. Versión 2 Mayo 2005 y se verificó que se incluyen los mismos ítemes (sic) generales".

En relación con que el procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos" no cuenta con procesos o actividades de control para verificar la calidad de la comunicación de la información, se debe a que la UAI no ha estimado incluir dentro del documento dichas actividades.

Referente a las diferencias en las fechas en que se publicaron algunos informes en la página web, se debe a que la UAI no ha establecido actividades de control para verificar el cumplimiento de los plazos definidos.

En la medida que el Instituto mejore integralmente sus metadatos y los procedimientos existentes, permitiría gestionar entre otros, los siguientes riesgos:

- Eficiencia: que la comunicación de la información de las llegadas internacionales por países y puestos migratorios en el sitio web del ICT no sea eficiente, evitando así que los datos generados por la herramienta de consulta o de

información de metadatos cumpla su finalidad de informar a los usuarios internos y externos con la oportunidad, completitud, utilidad, calidad e integridad que insta la normativa existente.

- Desarrollo de productos: que se elaboren metadatos que no cumplan con la estructura mínima, no permitiendo con ello aportar una herramienta de consulta y de información que satisfaga las necesidades y deseos de los usuarios.
- Comunicación: se pueda producir inconsistencia en la información publicada en el sitio web, considerando la trascendencia de los datos generados de las llegadas internacionales por países y puestos migratorios, son de utilidad para los usuarios externos para la toma de decisiones.

Por lo determinado en este punto, se recomienda a la Gerencia:

Instruir a la Unidad de Administración de la Información para que en el plazo de tres meses:

4. Diseñe e implemente la política a seguir en la gestión de los metadatos, para lo cual debe considerar al menos la norma N° 5.1 de la ISO 23081-2, con la finalidad de mejorar la presentación de los datos estadísticos y su gestión de calidad.
5. Gestione la estructura que deben contener los metadatos para ser publicados, considerando la recomendación N° 9.17 de Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo 2008, Naciones Unidas y Organización Mundial de Turismo (OMT), ST/ESA/STAT/SER.M/83/Rev.1.
6. Gestione incluir en el procedimiento "MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos" los procesos o actividades de control para verificar los atributos de la calidad de la comunicación de la información, con la finalidad de que dicho proceso se encuentre conforme a las normas de la calidad de la comunicación que establece la normativa legal así como las mejores prácticas.
7. Defina e implemente las actividades de control necesarias, que contribuyan a verificar el cumplimiento de los plazos definidos para subir la información estadística en la página web del ICT.

## 2.2.2 CAMBIOS DE LAS ESTADÍSTICAS EN EL SITIO WEB DEL ICT.

Las modificaciones, actualizaciones y exclusiones que realiza la UAI de las estadísticas que sube en el sitio web del ICT, no quedan registradas en la bitácora (pista de auditoría) la fecha en que fueron realizadas y las justificaciones para realizar esos cambios.

Al respecto, como mejor práctica, la Norma ISO 23081-1 establece que en los metadatos posteriores a su incorporación:

*“Todos los procesos de gestión de documentos llevados a cabo sobre uno de estos, o sobre un conjunto o agrupación de documentos deberían quedar documentados. (...) Además, debería documentarse cualquier cambio en el contenido, contexto y estructura del documento causado por actividades de gestión”.*

También, las mejores prácticas establecidas en la práctica de gestión DSSO6.05 Asegurar la trazabilidad de los eventos y responsabilidades y de información de Cobit 5 establecen que se debe asegurar que la información de negocio puede ser rastreada hasta los responsables y eventos de negocio que la originan. Esto permite trazabilidad de la información a lo largo de su ciclo de vida y procesos relacionados. Proporcionan garantías de que la información que conduce el negocio es de confianza y ha sido procesada acorde a los objetivos definidos.

Además entre las actividades de la práctica de gestión referida se encuentra:

1. Definir requerimientos de retención, basados en los requerimientos de negocio, para conocer las necesidades operativas, de reporte financiero y cumplimiento.
2. Capturar la fuente de información, evidencia que la soporta y el registro de las transacciones.
3. Eliminar la fuente de información, la evidencia que la soporta y el registro de transacciones de acuerdo con la política de retención.

Por su parte, la Norma ISO 15489-1 instauro el control de la gestión de documentos de archivo denominado trazabilidad refiriéndose que:

*“la trazabilidad del movimiento y el uso de los documentos dentro de un sistema de gestión de documentos de archivo es necesaria para:*

- a) *identificar una acción pendiente de ejecución;*

*d) supervisar el uso en relación con la seguridad y el mantenimiento de los sistemas, y mantener una pista de auditoría de las operaciones relacionadas con los documentos (es decir, la incorporación o registro, la clasificación, la indización, el almacenamiento, el acceso y el uso, la migración y la disposición); y*

Esta oportunidad de mejora se presenta porque la UAI no ha establecido actividades de control que contribuyan a llevar un registro de los cambios que realiza de la información que sube a la página web del ICT y de las justificaciones que los originaron.

En la medida que el Instituto mejore en las bitácoras utilizadas, permitiría gestionar entre otros, los siguientes riesgos:

- Reputación, que la credibilidad del Instituto se vea afectada por presentación y sustitución de los informes de las llegadas internacionales fuera de plazos.
- Comunicación, que se divulgue en el sitio web del ICT, información que no sea veraz ni oficial.
- Desarrollo de productos, que se hagan cambios no autorizados y que no se evidencie en la bitácora los mismos.

De acuerdo con el resultado obtenido, se recomienda a la Gerencia:

8. Instruir la Unidad de Administración de la información, para que en un plazo de un mes, establezca las actividades de control incluyendo la política de retención de datos, para asegurar la trazabilidad de la información que sube al sitio web, con la finalidad de conocer las modificaciones realizadas, quién las realizó y quién las autorizó.

## **2.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA ATENDIDAS EN EL TRANCURSO DE LA AUDITORÍA**

### **2.3.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE DEMANDA TURÍSTICA**

Un funcionario de TI y la Jefatura de la UAI le explicaron a esta Auditoría el funcionamiento del “Sistema de Demanda Turística (DEMANTUR), en ese momento se identificó que dicho sistema no contaba con:

- 1) Bitácoras de modificaciones y sustitución de archivos.

- 2) Pistas o rastros que evidencien inconsistencias encontradas.
- 3) Archivo de información soporte original entregada por la DGME, respaldado en el sistema.

Al respecto, el funcionario de TI tomó nota para efectuar las modificaciones correspondientes.

Posteriormente, la Auditoría realizó las pruebas correspondientes al sistema “Demantur” y constató que las observaciones fueron atendidas.

**Las anteriores recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto y a la competencia que facultan los artículos 22, 35 y 36 de la Ley General de Control Interno.**

### 3. CONCLUSIÓN

La información que comunica el ICT sobre las llegadas internacionales es de vital importancia porque la misma se convierte en un insumo para los usuarios de dichas estadísticas, razón por la cual, requiere que cuente con adecuados controles que garanticen de manera razonable que los datos que recibe de la DGME vengán bajo formatos de seguridad e integridad, asimismo requiere de procesos de validación de la calidad en las etapas de procesamiento y comunicación de las cifras.

El estudio determinó que en el proceso de recopilación y comunicación de la información se presentan oportunidades de mejora, tales como:

- Desde el año 2010, el ICT no está amparado bajo una figura jurídica para que la DGME le remita la información sobre las llegadas internacionales, lo que expone a la Institución a un riesgo legal o que en cualquier momento no siga recibiendo la información.
- No se cuenta con una política de metadatos que permita conocer los metadatos que deberían crearse e incorporarse para mejorar la presentación de los datos estadísticos y su gestión de calidad.
- El procedimiento “MPD.SAI.02-determinación y cálculo de indicadores turísticos”, no contempla actividades que contribuyan a verificar la calidad de la información que se recibe y comunica.

Si las oportunidades de mejora identificadas en el estudio se subsanan, el Instituto tendrá una garantía razonable de que la DGME continuará enviando la información sobre las llegadas internacionales bajo condiciones de confiabilidad e integridad. Además, se asegurará que el proceso desde la recopilación hasta la comunicación de las estadísticas, se contemplen procesos o actividades de calidad, para proporcionar a los interesados datos estadísticos confiables, exactos y oportunos para la toma de sus decisiones.