

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna



09 de mayo de 2017
AI-225-2017

Lic. Rafael Soto Quirós
Gerente a.i.

Asunto: Remisión de Informe AI-C-027-2017

Estimado señor:

Se remite el informe parcial AI-C-027-2017, en el cual se consignan los resultados de la auditoría de cumplimiento sobre la campaña de turismo interno "Vamos a turistar".

El día 19 de abril de 2017 la Auditoría Interna expuso los resultados, la conclusión y las recomendaciones obtenidas del estudio a la Gerencia y a la responsable de poner en práctica las recomendaciones.

Las recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto, y a lo indicado en los artículos 22, 35 y 36 de la Ley N° 8292 "Ley General de Control Interno", que establecen un plazo de 10 días hábiles, para ordenar la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, debe dentro ese plazo señalado elevar el informe a la Junta Directiva con las objeciones y soluciones alternas, con copia a la Auditoría Interna para el análisis y resolución definitiva.

De aceptarse las recomendaciones, favor suministrar copia de las órdenes emitidas dentro de los próximos diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente informe, para que los funcionarios responsables cumplan con lo recomendado por esta Auditoría Interna.

Favor adjuntar en el sistema GPA, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que instruyó la implementación de las recomendaciones, el Plan de Implementación de las recomendaciones, que incluya de manera precisa las actividades necesarias, los responsables de desarrollarlas, los plazos y de requerirse los recursos.

Dado que ese Plan es la base para verificar por parte de la Auditoría Interna la implementación de lo recomendado, se solicita comunicar cualquier modificación que a futuro se requiera previo al vencimiento de las fechas establecidas en el plan.

Se recuerda sobre las posibles responsabilidades en que se puede incurrir por el incumplimiento injustificado de los deberes asignados según el artículo 39 de la Ley 8292.

Finalmente, se le comunica que se encuentra en proceso el segundo informe sobre la evaluación de los resultados de la campaña, con la finalidad de determinar el cumplimiento de los objetivos de la misma.

Instituto Costarricense de Turismo
Auditoría Interna



Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

FRS/car

- C. Dr. Alberto López Chaves
Gerente
MBA. Alejandro Castro Alfaro
Subgerente y Director de Mercadeo
MBA. Ireth Rodríguez Villalobos
Jefa Departamento de Promoción
Consecutivo

INFORME N° AI-C-027-2017

“PRIMER INFORME PARCIAL DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA CAMPAÑA DE TURISMO INTERNO “VAMOS A TURISTEAR”

MAYO, 2017

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO	i
1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Origen del estudio	1
1.2 Objetivo del estudio	1
1.3 Alcance de la auditoría	1
1.4 Normas técnicas de la auditoría	1
1.5 Marco legal	1
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...	2
2. RESULTADOS	3
2.1 Seguimiento de los proyectos de la campaña de turismo interno.....	3
2.1.1 Seguimiento de los proyectos.....	3
2.1.2 Minutas de las reuniones de seguimiento de los proyectos.....	5
3. CONCLUSIÓN.....	7

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

La auditoría se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y con el objetivo de evaluar el proceso de seguimiento establecido por el Departamento de Promoción para monitorear los avances y resultados de la campaña “Vamos a Turistear”, con la finalidad de comprobar que contribuye con su objetivo.

El estudio determinó que, la campaña de turismo interno presenta oportunidades de mejora en la actividad de seguimiento de los proyectos en lo referente a la verificación, revisión y aprobación de los informes presentados por la agencia RRPP por parte de los funcionarios responsables, situación que podría incidir de forma negativa en el análisis de la efectividad de los proyectos y en la realimentación de esfuerzos futuros, existiendo un riesgo de no conocer de forma oportuna si la campaña se va desarrollando de acuerdo con lo planeado.

Además, se determinó que las reuniones de seguimiento de los proyectos especiales se controlan por medio de minutas; sin embargo, éstas no son firmadas por los asistentes, lo que no está permitiendo gestionar el riesgo de invalidez de las decisiones tomadas.

Con el propósito de subsanar las oportunidades de mejora determinadas, se giran recomendaciones tendientes a que se instauren actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del sistema de control interno que debe imperar en la actividad de seguimiento de la acción de publicidad nacional.

AI-C-027-2017

“PRIMER INFORME PARCIAL DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA CAMPAÑA DE TURISMO INTERNO “VAMOS A TURISTEAR”

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

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

1.2 Objetivo del estudio

Evaluar el proceso de seguimiento establecido por el Departamento de Promoción para monitorear los avances y resultados de la campaña “vamos a turistear”, con la finalidad de comprobar que contribuye con su objetivo.

1.3 Alcance de la auditoría

Se analizó la actividad de seguimiento a cargo del Departamento de Promoción, de la campaña “Vamos a Turistear”, al 31 de octubre de 2016.

1.4 Normas técnicas de la auditoría

La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, el “Manual para el Ejecución de los Servicios de la Auditoría Interna”, así como el Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna y otra normativa conexas.

1.5 Marco legal

La legislación y normativa consultada para la realización del estudio se indica a continuación:

- Normas de Control Interno para el Sector Público (NCISP).
- Procedimiento ICT-MERC-PRO-SCP-041-Seguimiento de Contrato y Pago (en adelante procedimiento seguimiento Contrato y Pago).
- Dictamen C-053-2004 (4/2/2004) de la Procuraduría General de la República.

- DP-902-2015-Estrategia de promoción de turismo interno "vamos a turistar", período 2015-2016", aprobada por Junta Directiva mediante SJD-263-2015.

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 19 de abril de 2017 a las catorce horas en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, se expusieron los resultados, conclusiones y recomendaciones (del presente informe ante la Licda. Milena Moreno Rojas, Gerencia General y Licda. Silvia Rodríguez Araya, Coordinadora del Departamento de Promoción.

1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración

Las observaciones recibidas por parte de la Licda. Rodríguez Araya que se encuentran incorporadas en el acta de la conferencia final, fueron analizadas y consideradas en acápite de resultados del presente informe.

2. RESULTADOS

2.1 SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS DE LA CAMPAÑA DE TURISMO INTERNO

2.1.1 SEGUIMIENTO DE LOS PROYECTOS

a) La agencia RRPP Comunicación Corporativa de Centro América Sociedad Anónima (Agencia CCK):

- En el proyecto especial "Mantenimiento de web y redes sociales" no presentó el informe detallado de las acciones realizadas.
- Presentó informes mensuales y/o reportes de acciones que involucraban varios proyectos especiales, pero, no los especificó.

b) Para los siguientes proyectos especiales:

- Mantenimiento de web y redes sociales.
- Acciones promocionales varias.
- Pautas generales en medios.
- Compra digital y blog.

El Departamento de Promoción revisó y aprobó las acciones que se programaron y que ejecutó la agencia CCK; sin embargo, en el informe final que presentó la citada agencia no se observó el visto bueno o aprobación por parte del colaborador responsable.

Al respecto, el "Procedimiento Seguimiento Contrato y Pago" emitido por el Departamento de Promoción establece entre sus actividades:

"33. Dar seguimiento al proyecto.

34. Recibir los informes, facturas y soportes de pagos de la tarifa mensual o de proyectos especiales.

35. Revisar los informes, facturas y soportes de pagos.

36. Solicitar los cambios o soportes que falten, en caso de ser necesario".

Por su parte, en el proyecto especial "mantenimiento web y redes sociales" se estableció¹:

¹ Orden de Compra N° 17265, Oficio DP-859-2016

"Se realizará el pago mensual de \$4,800 (...) con la presentación de (...) el informe detallado de las acciones realizadas y un reporte mensual de lo mencionado previamente.

Dicho informe será revisado y aprobado por el ejecutivo asignado"

También, la norma 2.5.2 de las NCISP, establece que la ejecución del proceso debe contar con la autorización y la aprobación respectiva de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

Asimismo, la norma 4.5.2 de las NCISP señala que *"los titulares subordinados deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente gestión de los proyectos que la institución emprenda, para tales efectos deben contemplar al menos:*

(...)

c. la supervisión y el control de avance del proyecto, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros".

La situación identificada en el punto a) podría ser a consecuencia que los controles establecidos por el Departamento de Promoción para el seguimiento de los informes que presenta la Agencia CCK no están siendo efectivos.

En relación con el inciso b), el motivo se debe a que el procedimiento no incluye la actividad de aprobación o visto bueno por parte de Promoción de los informes o reportes presentados por la agencia.

Que la agencia no haya detallado en los informes las acciones realizadas en los proyectos y que el Departamento de Promoción no los apruebe, podría debilitar el control interno que debe imperar en la ejecución de la campaña, ya que se aumenta el riesgo de no llevar un registro adecuado de las acciones desarrolladas y si fueron efectivas.

Por lo determinado en este punto, se recomienda a la Gerencia instruir al Departamento de Promoción para que:

1. Revise los controles establecidos en la actividad “seguimiento de los proyectos” de la campaña de turismo interno, con la finalidad de verificar si los mismos son efectivos, completos y si están contribuyendo a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del sistema de control interno que debe imperar en dicha actividad.
2. Resuelva sobre el “procedimiento seguimiento de contrato y pago ICT-MER-PRO-SCP-041” porque no incluye actividades que permitan verificar y evidenciar la aprobación o visto bueno de los informes que presenta la agencia.

2.1.2 Minutas de las reuniones de seguimiento de los proyectos

El Departamento de Promoción tiene establecido el control de emitir minutas de las reuniones de seguimiento de los proyectos especiales, sin embargo, éstas no son firmadas por los asistentes (representantes de la agencia RRPP CCK y los funcionarios del Departamento de Promoción).

Al respecto, la Procuraduría General de la República en relación con la firma de actas de sesiones se refirió²:

"Independientemente de la posición que se asuma sobre el punto, es claro que un acta que no haya sido firmada por las personas obligadas a hacerlo, presenta un problema de validez, (...)".

Por su parte, la norma 4.4.1 de las NCISP establece que se deben establecer las medidas pertinentes para que los actos de la gestión institucional, sus resultados y otros eventos relevantes, se registren y documenten en el lapso adecuado y conveniente, también la norma 4.4.2 señala que se deben disponer de formularios uniformes para la documentación, el procesamiento y el registro de las transacciones que se efectúen en la institución.

La situación descrita se debe a que el Departamento de Promoción emite minutas de las reuniones de seguimiento de las campañas, pero no ha sido la práctica de que las mismas sean formalizadas y firmadas.

Con la formalización y firmas de las minutas de las reuniones celebradas entre la Agencia CCK y el ICT, permitiría gestionar entre otros, los riesgos de eficacia y validez de la deliberación realizada en los temas tratados, se podría responsabilizar

² Dictamen C-053-2004 (4/2/2004)

alguna parte por el incumplimiento de un acuerdo, además, se fortalece el control interno que debe imperar en el seguimiento de las acciones de la campaña.

Por lo identificado en este punto se recomienda a la Gerencia instruir al Departamento de Promoción para que:

3. Resuelva sobre la formalidad y aspectos que deben tener las minutas que levanta de los asuntos que se tratan en las reuniones de seguimiento de la campaña nacional.

3. CONCLUSIÓN

Un adecuado seguimiento de la campaña “Vamos a Turistear” permitirá identificar con prontitud las desviaciones que se puedan presentar en esta acción, y así implementar con efectividad las medidas correctivas necesarias, con el fin de contribuir a que la campaña cumpla con los objetivos definidos.

El estudio permite concluir que la actividad de seguimiento que realiza el Departamento de Promoción a la campaña “vamos a turistear” período 2015-2016, presenta oportunidades de mejora en los controles establecidos.

Si las oportunidades de mejora identificados en los controles se subsanan, éstos ayudaran a la operación y fortalecimiento del sistema de control interno que debe imperar en la actividad de seguimiento de la acción de publicidad nacional y, por lo tanto, el Instituto tendrá una seguridad razonable que están contribuyendo en la consecución de los cuatro objetivos de control interno.