

Auditoría Interna

24 de agosto de 2023
AI-As-008-2023

Señor
Alberto López Chaves
Gerente general

Estimado señor:

Asunto: Asesoría sobre la automatización de los procesos del ICT

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, analiza si el Instituto cuenta con una estrategia y un mapeo de los procesos que pueden ser transformados en forma digital y con ello brindar a la ciudadanía los servicios en línea para satisfacer sus necesidades de manera oportuna y eficaz. El alcance son los procesos institucionales que al 28 de febrero de 2023 pueden ser automatizados, obteniéndose los resultados siguientes:

1. Ventanilla Única

Condición y criterio

1.1 La Ventanilla Única de Inversión -VUI- de PROCOMER solicita¹ apoyo y acompañamiento al ICT para incorporar en esta plataforma los procesos siguientes:

Cuadro # 1
Procesos institucionales para Ventanilla Única

Departamento responsable	Proceso	Instituciones intervinientes	Fase de avance
Planeamiento Turístico	Planes Regulares Costeros	ICT, INVU y municipalidades	Mejora

¹ VUI-EXT-005-2021 (14-5-2021)

Auditoría Interna

Departamento responsable	Proceso	Instituciones intervinientes	Fase de avance
	Concesiones en la Zona Marítimo Terrestre	ICT y municipalidades	Mejora
Gestión Turística	Parque Sostenible de Aventura	ICT, Ministerio de Comercio Exterior y PROCOMER	Requerimientos

Fuente: PROCOMER

- 1.2 Los siguientes 2 procesos pueden cumplir con el criterio “*que impactan el incentivo de la inversión*” establecido por PROCOMER para ser incluidos en la VUI y no se ha gestionado su incorporación:

Cuadro # 02
Procesos no gestionados ante la Ventanilla Única de Inversión

Departamento responsable	Proceso	Instituciones intervinientes
CIMAT	Solicitud de trámite de atracaderos y marinas turísticas	ICT, INVU, MOP.T, Ministerio de Salud y MINAE
Gestión Turística	Contrato turístico	ICT, MEIC y Ministerio de Hacienda

Fuente: Entrevistas con director de Gestión Turística y funcionarios de la CIMAT.

El director de la VUI indica que, para incorporar nuevos procesos, el ICT debe gestionarlos haciendo una breve introducción de la necesidad, en qué consiste, la importancia para el ICT y su impacto de la inversión.

1.3 Desarrollo del sistema de contrato turísticos

TI está desarrollando el sistema contrato turístico, a agosto de 2023 se encuentra en la etapa de pruebas y presenta un avance de un 95%², estando pendiente:

² Correo electrónico TI (3-8-2023)

Auditoría Interna

1. Concluir las pruebas de usuario de la Asesoría Legal.
2. Pasar a producción las aplicaciones desarrolladas para este sistema.
3. Elaboración del manual técnico y de usuario.
4. Entrega de toda la documentación.
5. Elaboración y firma del acta de cierre de la fase 1.

El requerimiento del sistema no incluye interfase con el sistema de Exonet³ y no considera todos los usuarios involucrados tanto internos como externos, por ejemplo: Papagayo, CIMAT y ZMT -de estas unidades se requiere aprobaciones o vistos buenos-, según lo establece la Metodología de Proyectos de TI, *punto b. Declaración de la Visión del proyecto* y las Políticas en TI, puntos 1 y 2 en el apartado de sistemas.

La VUI, según Mideplan⁴, debe generar las acciones para que los servicios públicos deban ser proveídos de manera eficiente, confiable y responder a las necesidades de los usuarios.

El Mideplan⁵ añade que, toda institución, independientemente de su naturaleza, debe establecer y formular una estrategia, ésta les permitirá alcanzar el valor público que les ha sido asignado y con ello incidir en el desarrollo del país y en la calidad de vida de sus habitantes.

La Ley del Régimen de zonas Francas⁶, artículo 4, establece que PROCOMER queda facultada para:

“l) Administrar un sistema de ventanilla única de inversión que centralice los trámites y permisos que deben cumplir las empresas que deseen establecerse y operar en el territorio nacional. Para ello, las instituciones públicas que intervengan en tales trámites estarán obligadas a prestar su colaboración a la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica y a acreditar a representantes con suficientes facultades de decisión. (...)”

³ Es un sistema de información electrónico para la gestión y trámite de las solicitudes de exención de tributos

⁴ La metodología para el diseño de estrategia institucional enfocada en la creación de valor público

⁵ Orientaciones básicas para la formulación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI)

⁶ N° 7210

Auditoría Interna

El Decreto Ejecutivo No. 40035-MP-COMEX, *“Declara de interés público y nacional el Proyecto de Sistema de Ventanilla Única de Inversión”* establece a los órganos y entes públicos las acciones, actividades e iniciativas desarrolladas en el marco de la planificación, financiamiento, regulación, implementación y funcionamiento del Sistema de Ventanilla Única de Inversión de interés público”.

El Reglamento del Sistema de Ventanilla Única de Comercio Exterior, artículo 2, inciso i) establece como objetivo de la VUCE: *“Apoyar la coordinación de acciones, proyectos, iniciativas e integración de procesos con la Ventanilla Única de Inversión (VUI)”*.

La metodología de proyectos en TI⁷, utiliza el marco de referencia “Scrum”, *“cuya principal característica es reducir la complejidad en la planeación, desarrollo, prueba y entrega de productos / proyectos para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado y de nuestros clientes”*, su alcance está dirigido a todos los funcionarios y proveedores de servicios encargados de la implementación de proyectos de TI.

Las políticas en TI⁸ *“tienen como objetivo fundamental guiar, regular y ordenar la actividad informática del ICT, así como proteger la información y establecer mejores prácticas en su uso y administración, clasificándose en (...)”*:

Políticas de sistemas.

1. *“La dependencia que plantee el desarrollo de un proyecto de sistemas de T.I. debe previamente efectuar un análisis de los procedimientos vigentes en su área de trabajo, para lograr mayor eficiencia con el nuevo sistema.*
2. *Los desarrollos de sistemas deben ajustarse a las metodologías de desarrollo de sistemas y estándares que haya aprobado la Institución.”*

⁷ Código 001-2020, aprobada 1/7/2020

⁸ Actualizadas y aprobadas por acuerdo de Junta Directiva SJD-333-2013, sesión 5808 del 30 de julio del 2013

Auditoría Interna

2. Automatización de los procesos del ICT

Condición y criterio

El ICT gestiona y aprueba trámites voluntarios y obligatorios a los usuarios mediante sistemas automatizados, semiautomatizados y manuales, los cuales no todos están incluidos en la Agenda Institucional de Gobierno Digital establecida por el ICT a solicitud del MICITT, según se muestra a continuación:

2.1 Servicios voluntarios que brinda el ICT:

**Cuadro # 03
 Trámites voluntarios**

Departamento	Proceso o servicio	Medio de trámite	Incluido en la Agenda Institucional de Gobierno Digital
Gestión Turística	Declaratoria Turística	Manual	Sí
	Empresa de hospedaje no tradicional	Automatizado	No
	Guías de turismo	Manual	Sí
Certificaciones y responsabilidad social turística	CST categoría elite y estándar	Automatizado	No
	Programa BAE-PLAYAS	Manual	No
	Programa Código de Conducta	Manual	No
	Programa Turismo Social con Integridad	Manual	No
	Programa Red Sofia	Manual	No
Dirección de Planeamiento y desarrollo Turístico	Programa ICT- CAPACITA	Automatizado	Sí
Departamento de Promoción	Participación en ferias	Semiautomatizado	No

Auditoría Interna

Departamento	Proceso o servicio	Medio de trámite	Incluido en la Agenda Institucional de Gobierno Digital
Dirección de Mercadeo	Licencia de uso marca país "esencial Costa Rica-essencial Costa Rica"	Manual	No
Departamento de Administración Tributaria	Trámite salida del país empresa de transporte terrestre	Manual	No
CIMAT	Licencia de charteo	Manual	No

Fuente: Entrevistas con directores del ICT

2.2 Servicios obligatorios que brinda el ICT:

**Cuadro # 04
 Trámites obligatorios**

Departamento	Proceso o servicio	Medio de trámite	Incluido en la Agenda Institucional de Gobierno Digital
Gestión Turística	Prestatario del servicio de transporte terrestre de turismo (Primer vez).	Manual	No
	Prestatario del servicio de transporte terrestre de turista (por 2 años)		No
	Renovación de la certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turistas (por 2 años).		No
	Aumento de unidades al servicio de transporte terrestre de turistas.		No

Auditoría Interna

Departamento	Proceso o servicio	Medio de trámite	Incluido en la Agenda Institucional de Gobierno Digital
	Certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turismo de vehículos 4x4,		No
	Certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turistas de vehículos de lujo.		No
	Credencial de guía de turismo general especializados, locales y de aventura		Sí
Departamento de Administración Tributaria	Percepción impuestos \$15, 5% (a) y 5% (b)	Semiautomatizado	Sí
	Módulos:		
	• ICT- Contribuyente		
	• ICT- Declara		
	• ICT- Rectifica		
	Exoneración impuesto 5% sobre pasajes internacionales – Modulo ICT- Exonera	Semiautomatizado	Sí
	Reembolso del impuesto del 5% sobre pasajes internacionales no utilizados.	Semiautomatizado	No
Declaración informativa semestral para agencias de viajes impuesto 5% sobre pasajes internacionales	Semiautomatizado	No	

Fuente: Entrevistas con el director de Gestión Turística, director de la DAF y jefatura del Departamento de Administración Tributaria

Auditoría Interna

COBIT 2019⁹ en el dominio “Construir, adquirir e implementar” en el objetivo de gestión BAI11— establece la coordinación de gestionar los proyectos alineados con la estrategia de la empresa, así mismo el componente: Proceso-Práctica de gestión¹⁰ insta a mantener una estrategia estándar para la gestión de proyectos que permita la revisión del gobierno y gestión, la toma de decisiones y las actividades de gestión de entrega. Además, indica que un ejercicio relevante es el establecer una Política de gestión del programa/proyecto que debe contener:

1. *“Las guías sobre la gestión de riesgos relacionados con programas y proyectos*
2. *Detalle sobre la postura y expectativa de la dirección en relación a (sic) la gestión de programas y proyectos.*
3. *Tratar la rendición de cuentas, metas y objetivos relacionados con el rendimiento, presupuesto y análisis de riesgo, reportes y mitigación de eventos adversos durante la ejecución del programa/proyecto”.*

La NICSP 4.5.2¹¹ establece que se *“deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, para tales efectos deben contemplar al menos:*

- a. *La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*
- b. *La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto (...)*”

⁹ Marco adoptado por la Junta Directiva-SJD-498-2020 (14-12-2020)

¹⁰ BAI11.01 Mantener un enfoque estándar en la gestión de proyectos

¹¹ Gestión de proyectos

Auditoría Interna

3. Agenda Institucional de Gobierno Digital

Condición y criterio

Los siguientes proyectos presentados por el ICT ante el MICITT para ser incorporados en la “*Agenda Institucional de Gobierno Digital*”, son determinados y están en proceso de desarrollo por TI atendiendo las necesidades de algunas unidades internas:

- a. ICT-capacita
- b. Ventanilla Turística, módulos:
 - Declaratoria Turística
 - Transporte Terrestre
 - Contrato Turístico
 - Guías Turísticos
- c. Sistema de Información Tributaria (SIT), módulos:
 - ICT Contribuyente
 - ICT Rectifica
 - ICT Declara
 - ICT Exonera

La administración no identifica los procesos institucionales que pueden ser automatizados y ser incluidos en la Agenda Institucional de Gobierno Digital, como los detallados en los puntos 1-Ventanilla Única y 2-Automatización de los procesos del ICT de este servicio preventivo. Además, dichos proyectos no se encuentran en un portafolio de proyectos, que según las normas técnicas de inversión pública¹², indica:

“Las instituciones deben contar con un portafolio de inversión pública definido y gestionado según los lineamientos metodológicos emitidos por Mideplan. (...) con la finalidad de contribuir a una gobernanza de proyectos integral por parte de las instituciones del SNIP. El portafolio deberá estar compuesto por programas o proyectos, (...) alineados a los objetivos estratégicos del país o de la institución o sectoriales, definidos en los diferentes instrumentos de planificación. (...). Los proyectos del portafolio

¹² Norma 1.16 “Elaboración de portafolio de inversión pública”-Mideplan

Auditoría Interna

tienen que estar identificados, seleccionados, priorizados, aprobados y con el debido seguimiento”.

El lineamiento metodológico para la definición y gestión del portafolio de inversión pública¹³ establece que

“El Jerarca conformará e instruirá a un equipo interdisciplinario temporal con las competencias en la gestión de proyectos o vinculados al proceso de inversión pública, para realizar el estado de situación de la inversión y la fase de inicio del portafolio, la cual incluye la identificación, selección, priorización inicial y aprobación de los componentes, de tal forma que, una vez aprobada la propuesta de portafolio, corresponderá su gestión cíclica conforme lo definido”.

La Junta Directiva acuerda¹⁴ aprobar la conformación del Comité Técnico de las TI, definiendo como función *“dar seguimiento al estado de los proyectos, monitorear el nivel de avance y resolver o promover la resolución de conflictos que se puedan presentar en los distintos proyectos”.*

Causas

1. El ICT no cuenta con un “Plan Estratégico de Tecnologías de Información” -PETI- razón por la cual, no se cuenta con la dirección estratégica en TI y con el portafolio de inversión de proyectos. La Junta Directiva (24/5/23)¹⁵ acuerda por recomendación del Comité de TI contratar la actualización del PETI. -resultados 1, 2 y 3-
2. TI presenta oportunidades de mejora en el liderazgo para coordinar con los departamentos la identificación de los procesos que se pueden automatizar. -resultado 2-

¹³ De las entidades del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), MIDEPLAN 2020

¹⁴ SJD-109-2023 (13-4-23)

¹⁵ SJD-189-2023

Auditoría Interna

3. La administración presenta oportunidades de mejora en la coordinación interna, pues no se comunica a TI y a todas las direcciones sobre el proyecto de la VUI de PROCOMER, con la finalidad de incluir procesos en esta plataforma. -resultado 1-
4. a. La Dirección de Gestión Turística aplica parcialmente la metodología de proyectos de TI y las políticas en TI, puntos 1 y 2 en el requerimiento para el desarrollo del sistema de contrato turístico. -resultado 1-.
- b. TI presenta oportunidad de mejora en observar el cumplimiento por parte de las dependencias, de lo establecido en la metodología y la política cuando solicitan desarrollo de sistemas. -resultado 1-.
- c. La metodología de proyectos de TI no incorpora o no hace referencia a las políticas de TI relacionadas con el desarrollo de sistemas, que le permita al dueño del producto identificar las partes interesadas, si éste requiere interfase con otro, y cualquier otra información relevante que debe contener un sistema de información. -resultado 1-.

Efectos

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

- **Riesgo estratégico:** La ausencia de un PETI no permite desarrollar un portafolio de proyectos, identificar el alineamiento y la priorización de los procesos con la estrategia del ICT.
- **Riesgo tecnológico:** No disponer de un portafolio de proyectos tecnológicos afecta que no se tenga una ruta clara sobre la transformación digital de los procesos institucionales en el corto, mediano y largo plazo.
- **Riesgo de eficacia:** Al no encontrarse digitalizado los servicios brindados por ICT, puede afectar en la oportunidad de los trámites presentados por los administrados y, por lo tanto, la eficacia del servicio ofrecido.

Auditoría Interna

- **Riesgo de valor público:** El ICT al no contar con servicios automatizados no permite satisfacer la necesidad de los usuarios de forma oportuna, eficaz y de calidad.

Asesoría

La Ley Orgánica, artículo 32, establece que la Gerencia es el responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la Institución y debe ejercer las funciones inherentes a su condición de administrador general y jefe superior del Instituto, vigilando la organización, funcionamiento y coordinación de todas sus dependencias y la observación de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva, razón por la cual, se comunica lo determinado sobre la automatización de los procesos del ICT, con el propósito que se tomen las acciones pertinentes para que se subsanen las causas identificadas y administrar al menos los riesgos determinados en este servicio preventivo.

Valor agregado de la Auditoría:

La Auditoría está agregando valor con este preventivo porque está tomando en cuenta el PETI, donde deben estar las estrategias, los objetivos y la gestión de los riesgos relacionados con las TI. Además, subsanando las causas se fortalece el gobierno de TI, la implementación de controles y la automatización de los procesos institucionales, lo cual contribuirá a brindar servicios más eficientes, oportunos y ágiles a los usuarios.

Se solicita a la Gerencia, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, artículos 33 y 35, la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d), las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, norma 1.1.4 y en atención del Plan Anual de Trabajo.



Auditoría Interna

Atentamente,

Rómel Álvarez Navarro
Auditor Interno a.i.

C. Sr. Gustavo Alvarado Chaves
Sra. Karen Hernández Bonilla
Comité de TI
Consecutivo

RAN / car