

Instituto Costarricense de Turismo  
Auditoría Interna



02 de noviembre de 2017  
AI-522-2017

Señores  
**Junta Directiva**

Asunto: Remisión del Informe "AI-PT-33-2017 Plan Anual de Trabajo 2018"

Estimados señores:

Me permito someter para su conocimiento el Plan Anual de Trabajo 2018 de la Auditoría Interna, dicho plan se fundamentó en la valoración de riesgos para determinar las prioridades de la actividad de auditoría y es concordante con 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.

Este plan contiene:

- Estudios del universo auditable.
- Estudios recurrentes.
- Estudios solicitados por normativa.

Atentamente,

Lic. Rómel Álvarez Navarro  
**Auditor Interno a.i.**

RAN / aal

C. Consecutivo



# Auditoría Interna

## Plan Anual de Trabajo

### 2018

**AI-PT-033-2017**

## Contenido

1. Introducción.....	4
2. Diseño y conceptualización del universo auditable y ciclo de auditoría .....	6
3. Priorización del Universo Auditable.....	9
4. Diseño y conceptualización del universo auditable y ciclo de auditoría de Tecnologías de información (TI) .....	10
5. Priorización del Universo de Procesos de TI por niveles de Riesgo .....	11
6. Servicios de auditoría a realizar en el período 2018 y recursos estimados .....	12
7. Distribución de los estudios en el organigrama del ICT.....	19
Anexo #1 Universo Priorizado .....	21
Anexo #2 Universo Priorizado de TI .....	28
Anexo #3 – Cronograma.....	30

## 1. Introducción

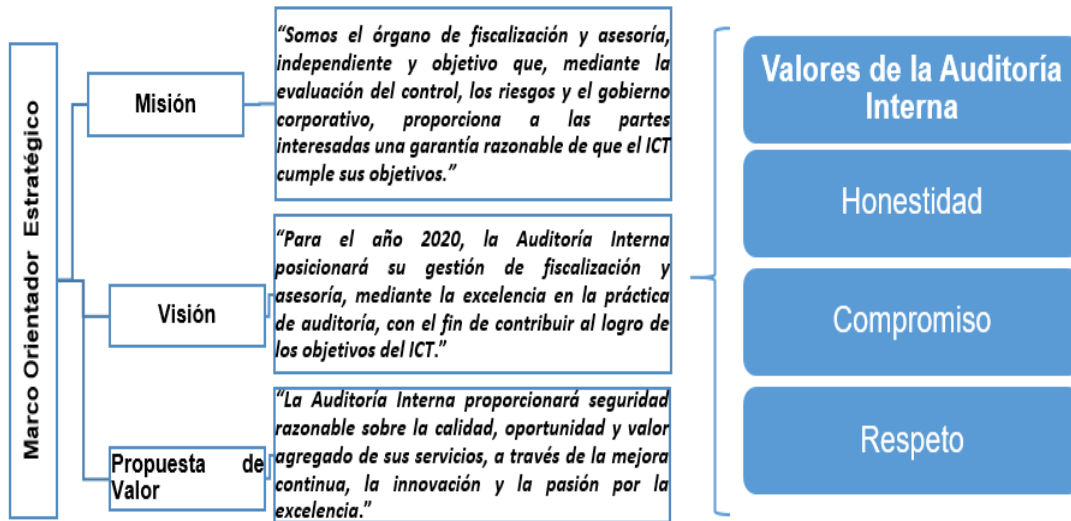
Este Plan Anual de Trabajo, se realizó según lo dispuesto por el ordenamiento jurídico y técnico vigente que deben observar y cumplir las Auditorías Internas sujetas a la fiscalización de la Contraloría General de la República. Se ha diseñado bajo un enfoque de gestión de procesos, con el fin de conceptualizar y documentar conjuntamente con la Administración, las actividades relevantes que realiza cada una de las áreas funcionales de la Institución.

El modelo metodológico utilizado emplea fundamentos, principios y conceptos del marco de referencia internacional (ISO 31000 – Administración del Riesgo Institucional), con el fin de priorizar por factores de riesgos y apetito del riesgo del Auditor, aquellos procesos que a futuro requerirán una mayor atención y destinación de recursos por parte de la Auditoría Interna, ya que podrían materializar riesgos para la Institución.

Por otra parte, se realizaron reuniones con la Alta Dirección del ICT para conocer algunos puntos de mejora que consideraban se podrían atender mediante la labor del año 2018.

Adicionalmente, este plan se planteó bajo la filosofía de mejorar la eficiencia institucional así como incidir en situaciones que pueden afectar una buena actitud hacia el logros de los objetivos institucionales, por lo tanto, si se observaran situaciones durante la ejecución de nuestros estudios que afectan lo anterior, se procederá con el replanteamiento de éstos, según se requiera.

Para la elaboración de este Plan Anual de Trabajo se consideró el siguiente marco estratégico de la Auditoría Interna:



## 2. Diseño y conceptualización del universo auditable y ciclo de auditoría

Previo a la formulación del Plan Anual de Trabajo, se diseñó el Universo Auditable, el cual es definido por la Contraloría General de la República, como:

*“Conjunto de elementos susceptibles de la prestación de los servicios de la Auditoría Interna dentro de su ámbito de competencia institucional. Generalmente, el universo de auditoría contempla un detalle de unidades auditables que pueden agruparse de diferentes formas (por función, actividad, unidad organizacional, proyecto, proceso, etc.), pero puede ampliarse para considerar un inventario de los trabajos que la Auditoría Interna puede efectuar en relación con esas unidades auditables”<sup>1</sup>.*

Por su parte, la Contraloría General de la República define “ciclo de auditoría” como:

*“Tiempo que requiere una Auditoría Interna para cubrir todos los elementos de su universo auditable, dada su dotación de recursos, así como otras características particulares de la propia Auditoría Interna y de su institución”<sup>2</sup>.*

La Auditoría Interna, considerando lo establecido por la Contraloría General de la República, determina fundamentar su universo auditable, bajo los siguientes enfoques:

a. **Gestión por procesos:** permite a la Auditoría Interna tener:

- Una mayor comprensión de las actividades que se realizan en el ICT.
- Considerar y planificar los procesos a evaluar en términos que aportan valor y administren un riesgo inherente alto.
- Identificar el control, la medición y la obtención de resultados del desempeño y de la eficacia de los procesos.
- Incrementar la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

---

<sup>1</sup> Manual de normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (R-DC-119-2009 del 16/12/2009. La Gaceta Nº 28 de 10 de febrero de 2010)

<sup>2</sup> Directriz para la solicitud y dotación de recursos a las auditorías internas. (R-DC-010-2015. La Gaceta Nº 28 de 10/03/2015).

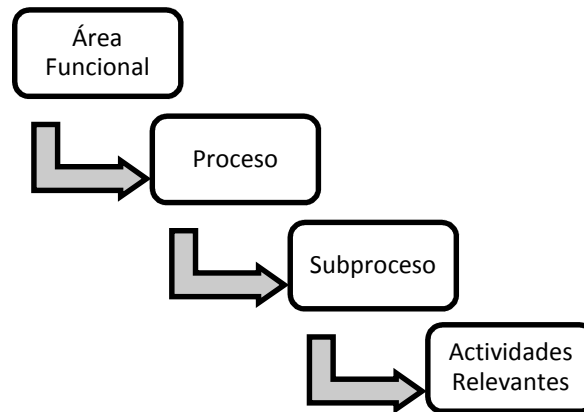
- b. **Valoración de los procesos por Factores de Riesgo:** las normas internacionales como la ISO 31000, en gestión de riesgos, establece claramente, que todo riesgo, se puede materializar debido a la presencia de factores de riesgo, es decir, condiciones en el contexto interno y externo donde se desarrolla el proceso, que pueden hacer que uno o varios riesgos se puedan materializar.
- c. **Conciliación con la estrategia de la Institución:** El universo de auditoría se definió manteniendo armonía con la estructura funcional del ICT y con el SEVRI Institucional.
- d. **Cadena de Valor:** La estructura del universo auditable se consolida a partir del mapa de procesos de la Institución, donde se distingue claramente los procesos sustantivos (cadena de valor) y los de soporte.

Como resultado de la identificación de los procesos, subprocesos y actividades, se determinó el siguiente universo auditable del ICT:

Estructura	Elementos auditables		
	Sustantivos y soporte	Tecnologías de Información	Totales
<b>Procesos</b>	33	2	<b>35</b>
<b>Subprocesos</b>	101	33	<b>134</b>
<b>Actividades</b>	<b>744</b>	<b>210</b>	<b>954</b>

Estos resultados no son limitativos y únicos, ya que será a través de la evaluación de cada uno de ellos que se validarán.

La conformación del universo auditable se estructuró a partir de los siguientes niveles:



Por ejemplo:

AL	Asesoría Legal
AL03	Gestión Jurídico Procesal
AL03-1	Procesos Administrativos
AL03-2	Derechos de Propiedad Intelectual
AL03-3	Procesos Judiciales
AL03-4	Monitoreo Legal de Propiedad del ICT
AL03-5	Proyecto Turístico Golfo de Papagayo
AL03-5-01	Criterio Legal de prórroga de concesiones

→ Área Funcional

→ Proceso

} Subprocesos

→ Actividades



### 3. Priorización del Universo Auditable

Determinado el universo auditable, la norma<sup>3</sup> dispone que:

*...” la Auditoría Interna deberá organizar los estudios conforme a su relevancia en términos del riesgo identificado para los elementos del universo de auditoría al que se refieren, teniendo en cuenta que algunos estudios deben realizarse todos los años, mientras que otros pueden emprenderse con una frecuencia menor.”*

Como primer paso, se identificaron los factores de riesgo más comunes y presentes en los procesos, éstos son los siguientes:

<b>Factor de Riesgo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Capital Humano</b>	Entiéndase aspectos propios del capital humano tales como: competencias, habilidades, conocimientos, experiencias, la ética y la deontología profesional. Asimismo, el clima laboral, políticas salariales, roles, responsabilidades, niveles de autorización y cualquier otro elemento.
<b>Complejidad del Proceso</b>	Entiéndase características como nivel de importancia e impacto en la organización, clasificados como sustantivo (estratégico) y soporte, cantidad de actividades, personal involucrado, información que genera, incluso su propio riesgo inherente.
<b>Normativa</b>	Entiéndase leyes, reglamentos, directrices, jurisprudencia, así como normas internacionales como marcos de referencia técnicos, sanas prácticas y sus posibles cambios (en el proceso a auditar).
<b>Tecnologías de Información</b>	Entiéndase como el nivel de dependencia (automatización de controles) que pueda tener el proceso, actividad o área funcional en el uso de las tecnologías para el desarrollo de sus funciones.
<b>Partes Interesadas</b>	Entiéndase como las personas físicas y jurídicas, internas y externas a la institución, que pueden afectar o ser afectadas directamente por las decisiones y acciones institucionales, incluido sus servicios.
<b>Patrimonio</b>	Entiéndase como los recursos económicos (presupuesto), valores, bienes, derechos y obligaciones (pasivos) asignados y administrados.
<b>Objetivos Institucionales</b>	Entiéndase como el aporte del proceso al cumplimiento de objetivos institucionales.
<b>Fraude</b>	Existencia de posibles escenarios e indicadores del riesgo de fraude.

<sup>3</sup> Directriz para la solicitud y dotación de recursos a las auditorías internas. (R-DC-010-2015. La Gaceta N° 28 de 10/03/2015.

Identificados los factores de riesgo, se determinó a través de una escala de valoración la probabilidad de ocurrencia, el impacto y el riesgo inherente para cada uno de los subprocesos.

Como otro elemento de ponderación y priorización, se añadió el “apetito al riesgo” que posee el Auditor Interno, sobre los elementos que conforman el universo auditable, dicho apetito se compone de los siguientes criterios:

- Tipo de proceso, si es sustantivo y soporte.
- La última auditoría realizada al proceso.
- Si el proceso debe ser auditado por requerimiento de alguna ley, Contraloría General de la República, Junta Directiva y según priorización.
- El nivel de importancia relativa de las actividades que conforman el subproceso.

Producto de la calificación de los factores de riesgo, la valoración de probabilidad y el impacto, así como de la determinación del apetito al riesgo del Auditor Interno, se obtuvo la valoración del riesgo, clasificados por niveles de riesgo: alto, significativo, medio y bajo, para establecer prioridades por parte de la Auditoría. Véase universo auditable priorizado en **Anexo 1**.

#### **4. Diseño y conceptualización del universo auditable y ciclo de auditoría de Tecnologías de información (TI)**

El diseño del Universo Auditable de Tecnologías de Información parte de un enfoque de procesos, que tiene como objetivo la agrupación de conjuntos de sub procesos que mantienen cierto nivel de relación.

Se consideró en el diseño del Universo Auditable de Tecnologías de Información el marco de referencia COBIT 5.0 (Control Objectives for Information and related Technology), el cual refleja los procesos típicos que incluyen el ciclo de vida de la gestión de las tecnologías de la información, incluyendo los procesos de gobierno, seguimiento de las TI y su propia gestión.

Para efectos de identificar el mapa de procesos a fiscalizar en materia de las tecnologías de información, la Auditoría Interna del ICT, establece dos tipos de procesos:

- **Procesos de Gobierno:** Estos tratan los objetivos de gobierno de las partes interesadas –entrega de valor, optimización del riesgo y de

recursos– e incluye prácticas y actividades orientadas a evaluar opciones estratégicas, proporcionando la dirección de TI y supervisando su avance.

- **Procesos de Gestión:** Las prácticas y actividades de los procesos de gestión cubren las áreas de responsabilidad de TI de la institución y tienen que proporcionar la cobertura de TI.

El Universo Auditable de Tecnologías de Información se conforma por procesos, subprocesos y actividades, según se detalla a continuación:

<b>Estructura</b>	<b>Elementos auditables</b>
<b>Procesos</b>	2
<b>Subprocesos</b>	33
<b>Actividades</b>	210

##### **5. PRIORIZACIÓN DEL UNIVERSO DE PROCESOS DE TI POR NIVELES DE RIESGO**

La priorización del universo auditable de las tecnologías de información se realizó de acuerdo con el requerimiento de la normativa, la política de riesgos y la metodología de la Auditoría Interna. Véase universo auditable de TI priorizado en **Anexo 2**.

La evaluación de las tecnologías de información, a diferencia de otros procesos de la Institución, conlleva un tratamiento diferenciado, tanto por su impacto en la continuidad del negocio, como el carácter de aplicación obligatoria emitida por la Contraloría General de la República.

## 6. Servicios de auditoría a realizar en el período 2018 y recursos estimados

Determinada la priorización y considerando que el ciclo de auditoría para la atención del 100% de los elementos que conforman el universo auditable es de 4 años y 8 meses, según se refleja en el siguiente cuadro:

Detalle	Recursos
Audidores	7
Horas anuales efectivas totales	10.500
Horas anuales requeridas para administración de la auditoría	(1.640)
Horas anuales requeridas para cubrir servicios permanentes	(2.503)
Horas anuales disponibles para cubrir Universo Auditable	<b>6.357</b>
Horas requeridas para cubrir Universo Auditable	27.802
Ciclo de Auditoría (años)	4,8

Los estudios programados en el Plan Anual de Trabajo 2018, se clasifican de la siguiente forma:

Auditorías de cumplimiento (aseguramiento) 7	Auditorías operativas (aseguramiento) 7	Auditorías financieras (aseguramiento) 2
Auditorías TI 3	Estudios recurrentes 4	Informes por normativa 7

A continuación se detalla el Plan Anual de Trabajo para el año 2018:

Estudios de Universo Auditable (Aseguramiento)					
Subproceso a Auditar	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
Gerencia	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia de los convenios institucionales.	Presupuesto y Planeamiento	Operativa	336	Alto
Gerencia	Verificar mediante pruebas de auditoría, la implementación del proyecto para el diseño, la construcción y formalización del gobierno corporativo en el ICT, para determinar su nivel de cumplimiento.	Liderazgo Autoridad límite Comunicación	Cumplimiento	266	Alto

Subproceso a Auditar	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
Recursos Humanos	Verificar mediante pruebas de auditoría, la implementación del proyecto de gestión por competencias en el ICT, para determinar su nivel de cumplimiento.	Eficiencia Medición del desempeño	Cumplimiento	315	<b>Alto</b>
Mercadeo (Investigación y Evaluación)	Verificar mediante pruebas de auditoría, el cumplimiento de las funciones del Departamento de Investigación y Evaluación de Mercadeo.	Presupuesto y Planeamiento Liderazgo Satisfacción al cliente	Cumplimiento	259	<b>Alto</b>
Gestión	Verificar mediante pruebas de auditoría, el cumplimiento del contrato de la Administración del CNCC.	Presupuesto y Planeamiento Fraude de empleados o terceros	Cumplimiento	231	<b>Alto</b>
Mercadeo (Dirección)	Verificar mediante pruebas de auditoría, la economía en la subcontratación de empresas externas para las acciones de mercadeo.	Presupuesto y Planeamiento Fraude de empleados o terceros Asignación de recursos Recursos humanos cualitativo	Operativa	273	<b>Significativo</b>
Mercadeo (Dirección)	Verificar mediante pruebas de auditoría, el cumplimiento de las labores que realizan los funcionarios según lo documentado en el manual de puestos institucional, con el fin de determinar el uso adecuado de este recurso.	Asignación de recursos Recursos humanos cualitativo y cuantitativo	Cumplimiento	315	<b>Significativo</b>
Gestión	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia en los principales procesos de la Dirección de Gestión Turística.	Eficiencia Medición del desempeño	Operativa	336	<b>Significativo</b>

Subproceso a Auditar	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
Gestión	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia de las funciones de las Oficinas Regionales.	Eficiencia Medición del desempeño	Operativa	294	<b>Significativo</b>
Gestión	Verificar mediante pruebas de auditoría, el cumplimiento del programa de Declaratoria Turística.	Presupuesto y Planeamiento Fraude de empleados o terceros	Cumplimiento	259	<b>Significativo</b>
Polo Turístico Golfo Papagayo	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia de las funciones de la Oficina Ejecutora Polo Turístico del Golfo de Papagayo.	Eficiencia Medición del desempeño	Operativa	350	<b>Significativo</b>
Planeamiento (Inspección ZMT)	Verificar mediante pruebas de auditoría, el cumplimiento del ICT de la superior vigilancia de la zona marítimo terrestre.	Presupuesto y Planeamiento Liderazgo Satisfacción al cliente	Cumplimiento	252	<b>Significativo</b>
Administrativo Financiero (Unidad Financiera)	Valorar mediante las técnicas de auditoría, la razonabilidad del registro contable del Centro de Congresos y Convenciones al 30 de junio de 2018,	Contable  Evaluación del reporte financiero	Financiera	266	<b>Significativo</b>
Administrativo Financiero (Unidad Financiera)	Valorar mediante las técnicas de auditoría, la razonabilidad de las cuentas de: "Gastos por Servicios", "Terrenos" e "Inversiones a corto plazo" al 31 de diciembre de 2017.	Contable Evaluación del reporte financiero	Financiera	329	<b>Significativo</b>
Administrativo Financiero (Proveeduría)	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia de los principales procesos de la Proveeduría Institucional.	Eficiencia Medición del desempeño	Operativa	287	<b>Significativo</b>
CIMAT	Verificar mediante pruebas de auditoría, la eficiencia y eficacia de las funciones de la CIMAT.	Eficiencia Medición del desempeño	Operativa	336	<b>Significativo</b>

Estudios recurrentes o permanentes (y/o Asesorías)					
Subproceso a Auditar	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
NA	Servicios Preventivos	Dependerá de cada caso en que se amerite un Servicio Preventivo	Recurrente	1.404	Alto
NA	Relaciones de Hechos	Dependerá de cada caso en que se amerite una Relación de Hechos	Recurrente	105	Alto
NA	Trámite de denuncias.	Dependerá de cada caso en que se amerite un Trámite de Denuncias	Recurrente	305	Alto
NA	Legalización de libros	Dependerá de cada caso en que se amerite una legalización de libros	Recurrente	49	Alto



Estudios solicitados por la normativa					
Tipo de Informe	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
Desempeño	Comunicar al Jerarca los resultados de la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el año 2017, a efecto de cumplir con la normativa relacionada.	NA	Normativa	84	Alto
Seguimiento de recomendaciones	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.	Permanencia o materialización del riesgo al no implementarse la recomendación o al no subsanarse la causa aún con la recomendación implantada.	Normativa	84	Alto
Evaluación externa de la calidad	Coordinar la evaluación externa de la calidad con el Despacho contratado, para asegurar una adecuada calidad en todos los servicios de la Auditoría Interna.	Calidad de los servicios de la auditoría interna Coadyuvancia al cumplimiento de los objetivos institucionales.	Normativa	70	Alto
Plan anual de trabajo	Formular, controlar y evaluar el Plan Anual de Trabajo 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.	NA	Normativa	84	Alto
Evaluación decreto TN-1173-2014	Evaluar el cumplimiento de la Tesorería Institucional con lo requerido por el Decreto TN-1173-2014.	NA	Normativa	42	Alto

Fondo de Jubilaciones de los Empleados del ICT	Evaluar mediante procedimientos de auditoría, la gestión operativa del Fondo de Jubilaciones, con el propósito de determinar el cumplimiento satisfactorio.	NA	Normativa	175	Alto
Fondo de Garantías de los Empleados del ICT	Evaluar mediante procedimientos de auditoría, la gestión operativa de los créditos e inversiones, con el propósito de determinar el cumplimiento satisfactorio.	NA	Normativa	175	Alto

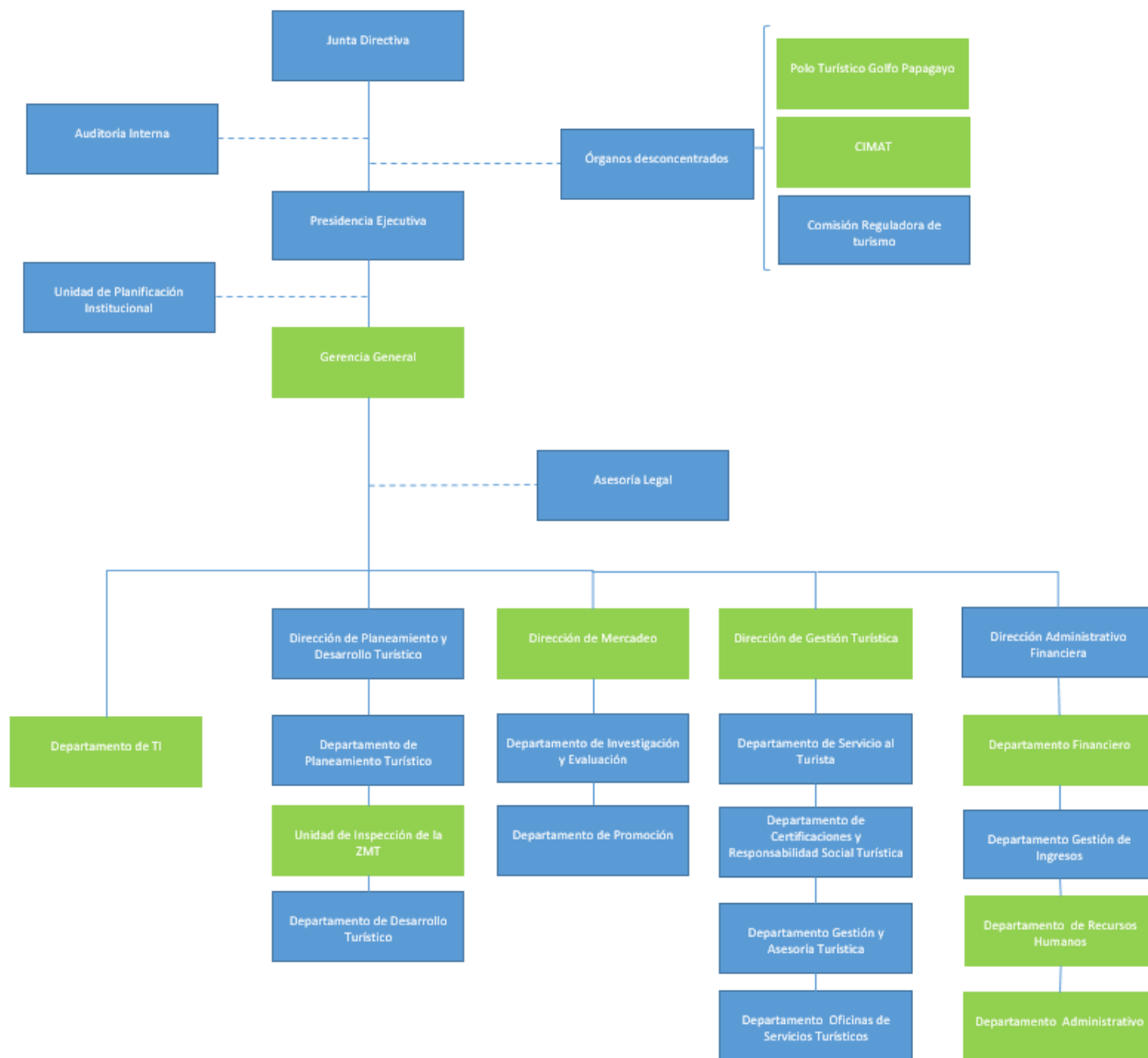
Según el universo auditable de las tecnologías de información, los servicios a realizar para el período 2018 son los siguientes:

Subproceso a Auditar	Objetivo del Estudio	Vinculación con Riesgos Institucionales	Tipo de Auditoría	Recursos Estimados	Priorización
Continuidad de negocio	Evaluar mediante pruebas de auditoría, el plan de continuidad del negocio institucional, con la finalidad de comprobar si se encuentra actualizado, implementado y debidamente probado.	Disponibilidad Infraestructura Proceso de TI y gestión de la seguridad	TI	245	Alto
Auditoría continua	Ejecutar, evaluar y validar las pruebas periódicas realizadas en las bases de datos institucionales con el fin de detectar excepciones.	Disponibilidad Infraestructura Proceso de TI y gestión de la seguridad	TI	350	Alto
Sistemas institucionales	Verificar mediante pruebas de auditoría, la conectividad e interconexión existente entre los diferentes sistemas de información con que cuenta la institución.	Disponibilidad Infraestructura Proceso de TI y gestión de la seguridad	TI	280	Alto

Véase cronograma en **Anexo 3**.

## 7. Distribución de los estudios en el organigrama del ICT

Se presenta el organigrama del ICT en el que se marcaron en verde las áreas en las que se realizarán uno o más estudios durante el año 2018:



## 6. Indicadores de gestión

A continuación, se presentan los indicadores de gestión asociados a los servicios de auditoría incluidos en el Plan Anual de Trabajo.

1	Calificación de desempeño de cada auditor/Cantidad de auditores*100
2	Capacitaciones ejecutadas/Capacitaciones programadas*100
3	Resultado total de las herramientas/cantidad de herramientas*100
4	Estudios ejecutados/Estudios Programados*100
5	Tiempo programado a estudios/Total de tiempo utilizado*100
6	Dimensiones evaluadas/Total de dimensiones*100
7	Sumatoria de resultados positivos de las encuestas aplicadas/Total de encuestas aplicadas*100
8	Sumatoria del resultado de los resultados positivos de encuestas aplicadas/Total de encuestas aplicadas*100

## Anexo #1 Universo Priorizado

GG Gerencia General				
GG01	GG02	GG03	GG04	GG05
Gestión Gobierno Corporativo	Gestión Estratégica	Gestión Administrativa	Salud Ocupacional	Proyecto CN de Congresos y Convenciones
20,57	16,75	14,24	14,43	19,80
GG01-1	GG02-1	GG03-1	GG04-1	GG05-1
21,60 <a href="#">Requerimientos Junta Directiva</a>	16,75 <a href="#">Estrategia Institucional</a>	18,50 <a href="#">Vigilancia Estructura Funcional</a>	13,13 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	19,80 <a href="#">Gestión Administrativa</a>
GG01-2	GG02-2	GG03-2	GG04-2	
20,00 <a href="#">Asistencia Comisiones</a>	16,75 <a href="#">Estrategía y Tecnologías de Información</a>	14,04 <a href="#">Aprobaciones</a>	15,55 <a href="#">Gestión Técnica</a>	
GG01-3		GG03-3	GG04-3	
20,10 <a href="#">Cumplimiento y Monitoreo</a>		9,92 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	14,63 <a href="#">Comisión Salud Ocupacional</a>	
GG01-4		GG03-4		
15,63 <a href="#">Control Interno y SEVRI</a>		14,50 <a href="#">Presupuesto Institucional</a>		
		GG03-5		
		11,45 <a href="#">Sistema Información Tributaria</a>		
		GG03-6		
		14,32 <a href="#">Ley 8220 Simplificación Trámites</a>		
		GG03-7		
		11,75 <a href="#">SisT Gestión Documental Electrónico</a>		

**AL**

**Asesoría Legal**

AL01		AL02		AL03	
13,14	Dirección	13,23	Gestión Administrativa	12,18	Gestión Jurídico Procesal
AL01-1		AL02-1		AL3-1	
15,00	<a href="#">Gestión Estratégica</a>	13,00	<a href="#">Zona Marítimo Terrestre</a>	12,53	<a href="#">Procesos Administrativos</a>
AL01-2		AL02-2		AL3-2	
11,27	<a href="#">Gestión Administrativa</a>	13,60	<a href="#">Monitoreo de Norma</a>	11,25	<a href="#">Derechos de Propiedad Intelectual</a>
		AL02-3		AL3-3	
		12,95	<a href="#">Declaratoria Turística</a>	13,43	<a href="#">Procesos Judiciales</a>
		AL02-4		AL3-4	
		13,38	<a href="#">Marinas turísticas y CIMAT</a>	11,14	<a href="#">Monitoreo legal de Propiedades ICT</a>
		AL02-5		AL3-5	
		13,21	<a href="#">Sostenibilidad Turística</a>	12,57	<a href="#">Proyecto Turístico Golfo de Papagayo</a>
		AL02-6			
		12,88	<a href="#">Contrato Turístico</a>		
		AL02-7			
		13,63	<a href="#">Contratación Administrativa y Convenios</a>		

**JD**

**Junta Directiva**

<b>JD01</b>		<b>JD02</b>	
<b>15,57</b>	<b>Órganos Desconcentrados</b>	<b>11,35</b>	<b>Secretaria de Actas</b>
<b>JD01-1</b>		<b>JD02-1</b>	
<b>18,95</b>	<u>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos</u>	<b>12,75</b>	<u>Sesiones de Junta Directiva</u>
<b>JD01-2</b>		<b>JD02-2</b>	
<b>15,21</b>	<u>Proyecto Turístico Golfo de Papagayo</u>	<b>11,92</b>	<u>Sesiones de otros OC (CDPTGP, CNA, CRT y CMM)</u>
<b>JD01-3</b>		<b>JD02-3</b>	
<b>13,79</b>	<u>Comisión Reguladora de Turismo</u>	<b>9,39</b>	<u>Administración General</u>
<b>JD01-4</b>			
<b>14,35</b>	<u>Consejo Director PTGP</u>		

**C**

**Comisiones**

**C01**

17,23	Comisiones y Comités
-------	----------------------

**C01.1**

13,75	<a href="#">Comisión Institucional de la Ética y Valores</a>
-------	--

**C01.2**

13,88	<a href="#">Comisión Evaluación de Pasajes Áereos</a>
-------	---

**C01.3**

19,83	<a href="#">Comisión Asesoría Estratégica de las TI</a>
-------	---

**C01.4**

18,50	<a href="#">Comisión Nacional de Acreditación</a>
-------	---

**C01.5**

20,17	<a href="#">Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos</a>
-------	---

**F**

**Fondos**

**F01**

12,09	Fondos
-------	--------

**F01.1**

11,45	<a href="#">Fondo de Garantías</a>
-------	------------------------------------

**F01.2**

12,73	<a href="#">Fondo de Jubilaciones</a>
-------	---------------------------------------



**DP**

**Dirección Planeamiento y Desarrollo Turístico**

DP01		DP02		DP03	
17,30	Dirección	16,61	Planeamiento Turístico	17,92	Desarrollo Turístico
DP01-1		DP02-1		DP03-1	
17,30	<a href="#">Dirección</a>	17,38	<a href="#">Planeamiento Turístico</a>	17,63	<a href="#">Divulgación de Planes</a>
		DP02-2		DP03-2	
		17,40	<a href="#">Administración de la Información</a>	18,21	<a href="#">Desarrollo de la Competitividad Turística</a>
		DP02-3			
		15,05	<a href="#">Gestión de la Zona Marítimo Terrestre</a>		

**DM**

**Dirección de Mercadeo**

DM01		DM02		DM03	
20,18	Dirección	19,86	Promoción	20,74	Investigación y Evaluación
DM01-1		DM02-1		DM03-1	
20,93	<a href="#">Gestión Estratégica</a>	20,98	<a href="#">Campañas Cooperativas</a>	21,75	<a href="#">Plan de Mercadeo Institucional</a>
DM01-2		DM02-2		DM03-2	
20,88	<a href="#">Comité Mixto de Mercadeo</a>	21,88	<a href="#">Ferias</a>	24,42	<a href="#">Gestión Técnica</a>
DM01-3		DM02-3		DM03-3	
18,73	<a href="#">Gestión Administrativa</a>	20,96	<a href="#">Relaciones Públicas</a>	18,39	<a href="#">Publicidad Internacional</a>
		DM02-4		DM03-4	
		21,63	<a href="#">Atención de Grupos de Prensa y agentes</a>	18,42	<a href="#">Publicidad Nacional</a>
		DM02-5			
		13,88	<a href="#">Material promocional y souvenirs</a>		

**DGT**

**Dirección Gestión Turística**

DGT01	DGT02	DGT03	DGT04	DGT05
18,60 Dirección	15,44 Gestión Turística	19,01 Oficinas Regionales	15,06 Servicio al Turista	25,30 Certificaciones y Responsabilidad Social Turística
DGT01-1 11,63 <a href="#">Convenios de Cooperación</a>	DGT02-1 16,25 <a href="#">Declaratorias Turísticas</a>	DGT03-1 19,64 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	DGT04-1 16,88 <a href="#">Gestión Técnica</a>	DGT05-1 25,30 <a href="#">Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</a>
DGT01-2 19,63 <a href="#">Gestión Estratégica</a>	DGT02-2 17,96 <a href="#">Contratos Turísticos</a>	DGT03-2 18,38 <a href="#">Gestión Técnica</a>	DGT04-2 13,25 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	
DGT01-3 15,78 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	DGT02-3 15,13 <a href="#">Transporte Turístico</a>			
DGT01-4 27,38 <a href="#">Construcción y exoneración del CNCC</a>	DGT02-4 9,13 <a href="#">Guías de Turismo</a>			
	DGT02-5 18,75 <a href="#">Atracción de Inversiones</a>			

**DAF**

**Dirección Administrativa Financiera**

DAF01	DAF02	DAF03	DAF04	DAF05	DAF06
17,02 Dirección	13,93 Administrativo	18,88 Ingresos	20,88 Recursos Humanos	15,63 Proveeduría	18,76 Finanzas
DAF01-1 17,02 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	DAF02-1 13,93 <a href="#">Servicios Contratados</a>	DAF03-1 18,38 <a href="#">Recaudación y control de ingresos</a>	DAF04-1 22,33 <a href="#">Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal</a>	DAF05-1 15,63 <a href="#">Gestión Administrativa</a>	DAF06-1 17,98 <a href="#">Presupuesto</a>
	DAF02-2 15,03 <a href="#">Mantenimiento Instalaciones</a>	DAF03-2 19,38 <a href="#">Fiscalización de impuestos</a>	DAF04-2 21,00 <a href="#">Capacitación y Desarrollo</a>		DAF06-2 20,71 <a href="#">Contabilidad</a>
	DAF02-3 13,55 <a href="#">Administración Flotilla</a>		DAF04-3 19,50 <a href="#">Administración de Beneficios</a>		DAF06-3 18,38 <a href="#">Liquidaciones</a>
	DAF02-4 13,23 <a href="#">Archivo Central</a>		DAF04-4 17,75 <a href="#">Administración de Recursos Humanos</a>		DAF06-4 18,00 <a href="#">Tesorería y Oficina de Pagos</a>
			DAF04-5 19,84 <a href="#">Gestión de Nóminas</a>		

**P**

**Presidencia**

P01		P02	
22,83	Presidencia Ejecutiva	20,26	Planificación Empresarial
P01-1		P02-1	
22,83	<a href="#">Gestión Estratégica</a>	18,28	<a href="#">Planificación</a>
P01-2		P02-2	
19,00	<a href="#">Gestión Administrativa</a>	22,00	<a href="#">Control Interno</a>
P01-3		P02-3	
18,42	<a href="#">Contraloría de Servicios</a>	22,50	<a href="#">Gestión de Riesgos</a>
		P02-4	
		18,25	<a href="#">Gestión Administrativa</a>

## Anexo #2 Universo Priorizado de TI

Dominio	Evaluar, Orientar y Supervisar	Valoración Previa Al TI	Año 2018
<b>Subproceso</b>			
<b>UT101</b>	Gobierno de las Tecnologías de la Información	●	

Dominio	Alinear, Planificar y Organizar	Valoración Previa Al TI	Año 2018
<b>Subprocesos</b>			
<b>UT102</b>	Definir en plan estratégico	●	
<b>UT103</b>	Gestionar la Innovación	●	
<b>UT104</b>	Administrar la Arquitectura Empresarial	●	
<b>UT105</b>	Definir los Procesos, Organización y Relaciones de TI.	●	
<b>UT106</b>	Administrar Presupuestos e Inversiones de TI	●	
<b>UT107</b>	Gestionar los recursos humanos	●	X
<b>UT108</b>	Administrar la Calidad.	●	
<b>UT109</b>	Evaluar y Administrar los Riesgos de TI.	●	
<b>UT110</b>	Gestionar el Conocimiento.	●	
<b>UT111</b>	Gestionar el Portafolio y sus Proyectos	●	

Dominio	Construir, Adquirir e Implementar	Valoración Previa Al TI	Año 2018
<b>Subprocesos</b>			
<b>UT112</b>	Identificar soluciones automatizadas	●	
<b>UT113</b>	Adquirir y Mantener Software Aplicativo	●	
<b>UT114</b>	Adquirir Recursos de TI y Mantener Infraestructura Tecnológica	●	
<b>UT115</b>	Facilitar la operación y el uso	●	
<b>UT116</b>	Adquirir recursos de TI	●	
<b>UT117</b>	Administrar cambios	●	
<b>UT118</b>	Instalar y acreditar soluciones y cambios	●	

Dominio	Entregar, dar Servicio y Soporte	Valoración Previa Al TI	Año 2018
<b>Subprocesos</b>			
UT119	Definir y administrar los niveles de servicio	●	
UT120	Administrar los servicios de terceros	●	
UT121	Administrar el desempeño y la capacidad	●	
UT122	Garantizar la continuidad del servicio	●	
UT123	Garantizar la seguridad	●	X
UT124	Identificar y asignar costos	●	
UT125	Educar y entrenar a los usuarios	●	
UT126	Administrar la mesa de servicio (incidentes y problemas)	●	
UT127	Administrar la configuración	●	
UT128	Administración de Datos	●	
UT129	Administración de Operaciones	●	X
Dominio	Supervisar, Evaluar y Valorar	Valoración Previa Al TI	Año 2018
<b>Subprocesos</b>			
UT130	Supervisar, Evaluar y Valorar Rendimiento y Conformidad	●	
UT131	Supervisar, Evaluar y Valorar el Sistema de Control Interno	●	X
UT132	Supervisar, Evaluar y Valorar la Conformidad con los Requerimientos Externos	●	

