



Auditoría Interna

31 de agosto de 2022
AI-240-2022

Señores
Junta Directiva
Instituto Costarricense de Turismo

Asunto: Remisión del Informe de fin de gestión del Auditor Interno.

Estimados señores:

Remito el informe sobre mi gestión como Auditor Interno del ICT durante el período 2013 -2022.

El informe está elaborado según lo establecido en la directriz D-1-2005-CO-DFOE de la Contraloría General de la República.

Aprovecho esta oportunidad para reiterarles mi agradecimiento por la oportunidad de servir a mi país desde esta importante institución que ustedes representan.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C.
Sr. Rómel Álvarez Navarro.
Sr. Javier Tapia Gutiérrez.
Consecutivo

FRS/mhf

Auditoría Interna
INFORME DE FIN DE GESTIÓN DEL AUDITOR INTERNO DEL
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
FERNANDO JOSÉ RIVERA SOLANO
(2013 - 2022)

A. PRESENTACIÓN

La Ley de General de Control Interno, Ley 8292, artículo 12, inciso e) y las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, solicitan presentar un informe de fin de gestión, donde se rinde cuentas sobre los resultados relevantes alcanzados, el estado de las principales actividades o funciones, el manejo de los recursos y, realizar la entrega formal al ente y al sucesor.

B. RESULTADOS DE LA GESTIÓN

Labor sustantiva de la Auditoría Interna.

Se resume como una actividad independiente, objetiva y asesora, con un enfoque sistemático y profesional, que:

- proporciona seguridad al validar y mejorar las operaciones
- colabora con el logro de los objetivos institucionales
- evalúa y mejora la efectividad de riesgo, del control y de los procesos de dirección
- proporciona a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del jerarca y la del resto de la administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Los cambios en el entorno que han influido en el quehacer, son los siguientes:

- Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública
- Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Pública; que modifica componentes relacionados con el empleo público.
- Ley de salarios de la Administración Pública, Ley 2166 en la que se varía el plus salarial de anualidad.
- Ley General de Compras Públicas.
- Normas Generales de Auditoría para el Sector Público
- Lineamientos Generales para el análisis de presuntos hechos irregulares.
- Reglamento para la utilización del Sistema Integrado de Compras Públicas
- Implementación del proceso de Gobernanza de la Junta Directiva, avance de dicho proceso en otros órganos desconcentrados.

Auditoría Interna

- Necesidad de procesos automatizados y una mayor digitalización.
- Implementación de medidas institucionales para el teletrabajo
- Disminución presupuestaria nunca antes vivida en la institución con cero ingresos por Pandemia.
- Profesionalización institucional
- Mejora en los procesos a pesar de la semi automatización

Autoevaluación del sistema de control interno –SCI- y acciones para establecerlo, mantenerlo, perfeccionarlo y evaluarlo.

Ejerciendo las potestades de la Auditoría interna, a nivel institucional el SCI se ha fortalecido mediante los estudios realizados, ya que en la actividad de planificación se evalúa el diseño de los controles asociados a los riesgos identificados y en la actividad de examen se evalúa su eficacia.

La asesoría dada a la Junta Directiva durante la implementación de los proyectos de: Gobernanza, Modelo Institucional del Sistema de Control Interno basado en el Marco Integrado COSO 2013 y el Modelo de Gestión de Riesgo, contribuyeron también a perfeccionar el SCI.

Se perfeccionan a nivel de la Auditoría Interna, para fortalecer el SCI, los lineamientos de denuncias y de relaciones de hechos. Además, se diseñan herramientas para llevar el seguimiento y control del Plan Estratégico de la Auditoría para verificar su cumplimiento.

Se tiene una estructura de la Auditoría Interna, un esquema de supervisión, un Manual de Auditoría actualizado y en constante revisión, se tienen reuniones periódicas con el equipo donde se analizan los temas de control interno y se toman las acciones de mejora correspondientes.

Se cuenta con un Plan de Aseguramiento y Mejora de la Calidad –PAMC-, en el cual se realizan evaluaciones internas y consisten en supervisión continua y autoevaluaciones periódicas y se evalúa la calidad y la supervisión de los trabajos de la auditoría desarrollados, la idoneidad de las políticas y procedimientos, el valor agregado que la Auditoría aporta al ICT y se revisan los indicadores de desempeño.

El PAMC también incluye las evaluaciones externas y éstas contribuyen a determinar que la Auditoría Interna cumple con las Normas, el Código de Ética y se identifican áreas de mejoras.

Se realiza cada año la Autoevaluación del SCI mediante la herramienta suministrada

Auditoría Interna

por la Administración, identificando y subsanando los puntos de mejora identificados.

Principales logros alcanzados de conformidad con la planificación estratégica y operativa de la Auditoría Interna

Se mejora los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control, teniendo presente la estrategia, los objetivos y los riesgos y, los resultados más importantes son los siguientes:

Se asesora a la Junta Directiva y a la Administración de forma permanente en los siguientes proyectos ya finalizados:

- Gestión de riesgo: El ICT cuenta con el Modelo de Gestión de Riesgos
- Proceso de gobierno: La Junta Directiva cuenta con el Código de Gobierno Corporativo, con el Reglamento de Junta Directiva debidamente actualizado y otros documentos para mejorar la gobernanza del órgano colegiado.
- Control Interno: El ICT cuenta con Modelo Institucional del Sistema de Control Interno –MISCI-

Marco de buenas prácticas para el gobierno y la gestión de las tecnologías de Información -COBIT 2019-

La Auditoría debido a la derogatoria de las Normas Técnicas para la Gestión y Control de las Tecnologías de Información –NTGCTI- por parte de la CGR, realiza las acciones siguientes:

- Asesora a la Junta Directiva sobre la necesidad de implementar un marco de gestión de tecnologías de información y comunicación.
- Capacita al Comité para la implementación marco de gestión de tecnologías de información y comunicación –Comité COBIT 2019-.
- Asesora al Comité COBIT 2019 en el planteamiento del proyecto COBIT 2019, usando la metodología de proyectos aprobada en la Institución, obteniéndose los siguientes documentos:
 - Acta de constitución.
 - Identificación de riesgos.
 - Partes interesadas.

Auditoría Interna

- Estructura de desglose de trabajo (EDT).
 - Matriz de trazabilidad y de comunicación.
 - Cronograma de implementación.
- Asesora al Comité COBIT 2019 sobre el diseño del modelo de acuerdo con los 10 factores de diseño¹ recomendados por ISACA.
 - Asesora a la Coordinadora del Comité COBIT 2019 sobre el análisis de brechas y el plan de implementación.

La planificación y gestión de la auditoría permite los logros en la operación de la Auditoría Interna siguientes:

- Se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría para el periodo 2022-2027, el mismo se desarrolla siguiendo la metodología recomendada por el “Marco Internacional para la Práctica Profesional” (MIPP) del Instituto Internacional de Auditoría Interna (IIA).
- Se incursiona, se implementa y se fortalece las auditorías operativas, por tener un mayor enfoque y aporte en materia de eficiencia, eficacia y economía de las operaciones y, se diseñan e implementan procedimientos para la identificación y selección de indicadores de gestión que se requieren para auditorías de este tipo.
- Se emiten servicios de asesoría generando mayor oportunidad y proactividad por parte de la Auditoría en la atención de temas claves de la Institución.
- Se elaboran herramientas y procedimientos para la identificación y evaluación de los riesgos del universo auditable para la elaboración de planes de trabajo basados en riesgos y también herramientas en los estudios de Auditoría de conformidad con buenas prácticas internacionales.
- Se definen e implementan políticas para la mejora continua, entre ellas, la implementación de una herramienta para determinar en forma oportuna cualquier aspecto a mejorar de la Auditoría.

¹ Estrategia empresarial, objetivos de la empresa, perfil de riesgo de la empresa, los problemas actuales relacionados con I & T, panorama de amenazas, requisitos de cumplimiento, la función de TI para la empresa, modelo de adquisiciones para TI, métodos de implementación de TI, la estrategia de adopción de tecnología y el tamaño de la empresa.

Auditoría Interna

- Se implementan tácticas de gestión de trabajo y liderazgo, obteniéndose un clima laboral positivo.
- Se realiza una autoevaluación operativa utilizando de referencia indicadores de gestión del Instituto Global de Auditores Internos, obteniéndose resultados que igualaron los de las mejores prácticas aplicadas, en: gestión, calidad de los servicios y tiempo invertido por servicio.
- Implementación de auditoría continuas, lo que permite la revisión en tiempo real, para la identificación de excepciones o anomalías de patrones de los dígitos de campos numéricos clave, análisis de tendencias, análisis de transacciones detalladas con valores límite y umbrales, las pruebas de controles y la comparación del proceso o sistema a través del tiempo.
- Los planes de trabajo se elaboran y ejecutan con base en riesgo.
- Se cuenta con personal capacitado en temas necesarios para su gestión profesional.
- Se automatiza el proceso de auditoría, el sistema se consolida como una herramienta de trabajo de suma utilidad que ha implicado un cambio de paradigmas debido a que permite generar la documentación del proceso de auditoría de forma electrónica, aumentando la eficacia, eficiencia y economía en la ejecución de los estudios de auditoría, logrando automatizar procesos que anteriormente se hacían de forma manual, tales como la emisión, codificación y archivo de documentos y papeles de trabajo, entre otros, también se logra la eliminación del uso del papel, eficiencia en el uso de los recursos y almacenamiento de información. Algunas de las ventajas son las siguientes:
 - Mayor resguardo, confiabilidad y seguridad de la información y documentación.
 - Comunicación más efectiva, oportuna y controlada.
 - Procesos y servicios más eficientes y oportunos.
 - Utilización eficiente de recursos al disminuir el uso de papel en aproximadamente un 99.99%, de 4000 en promedio a 5 impresiones mensuales.
 - Disminución del tiempo para localización y accesibilidad de la información.
 - Optimización del espacio para la custodia de la documentación.

Auditoría Interna

- Reducción de gastos en suministros (tóner-cartuchos de tinta)
- Contribución con el medio ambiente.
- Se estandarizan y se documentan los procedimientos: Esto como una herramienta clave para asegurar la calidad del trabajo realizado.
- Se actualiza el “Manual de la Auditoría “cumpliendo en un 100% con la “Guía Metodológica para el Levantamiento de Procesos y elaboración de Procedimientos Institucional”.
- Se cuenta con la información del servidor en la nube: desde el año 2016 se implementa la práctica del trabajo en casa para los auditores, como parte de este proceso se sube la información del servidor a la nube de manera que se garantice el acceso a esta información desde cualquier lugar.
- La Auditoría en el 2019 realiza el estudio de análisis de vulnerabilidades ante ataques cibernéticos relacionados con:
 - Acceso no autorizado a la infraestructura interna/externa, a los sistemas críticos, sitios web y red interna.
 - Configuración de los puntos de acceso de la red inalámbrica institucional.
 - Configuración de equipos de los usuarios internos.
- Se advierte a la Administración (Ad-11-2022 y Ad-12-2022), sobre:
 - Presupuesto del Departamento de TI para hacerle frente a un posible ataque cibernético.
 - Gestión de los posibles riesgos cibernéticos que puedan afectar la información que las unidades institucionales manejan.
 - Evaluar rastros de comportamiento extraño o malicioso en la red que exista y no se hayan detectado por medio de pruebas de penetración o pen test.
 - Análisis de vulnerabilidades de los equipos y la red interna y externa
 - Fraudes que se hayan realizado o se estén realizando, por página web, redes sociales, aplicaciones móviles, etc., principalmente para el equipo que no está en la institución.
 - Verificar información expuesta -metadatos- en documentos publicados en la web o la red, que contengan datos sensibles en la información interna.

Auditoría Interna

- Verificar posibles robos de contraseñas que no se han detectado.
- Directorios mal publicados.
- Pruebas de penetración.
- Solucionar las vulnerabilidades que presenta Sistema Integrado de RH, que es un sistema que ha sido vulnerado en otras instituciones, aunque de momento está aislado de la red interna.
- Se advierte a la Gerencia -AI-Ad-014-2022 sobre la gestión de riesgos sobre ciberataques y supervisión continua del control interno- que no ha comunicado a la Junta Directiva y se indica:
 - Posibles riesgos relacionados con la emergencia que está viviendo el país sobre los ciberataques y que pueden afectar negativamente el logro de los objetivos institucionales.
 - Si en este año existen riesgos en nivel catastrófico u otros riesgos emergentes que requieran acciones inmediatas y que por su magnitud y cuantía deban ser analizados a nivel de Junta Directiva.
- Se actualizan las políticas de seguridad con el propósito de colaborar y fortalecer al establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la seguridad de la información, en apego a las mejores prácticas y disposiciones vigentes.
- Se asesora sobre la actualización de la metodología de proyectos en tecnología de información, se lleva a cabo con el fin de dotar a la institución de un marco de trabajo ágil que permita el trabajo colaborativo y la entrega de proyectos tecnológicos de forma oportuna y eficiente.
- Se implementa una estrategia de fiscalización durante la pandemia por COVID-19, con el fin de continuar agregando valor a través de procesos de auditoría estratégicos, ágiles y oportunos que contribuyan a la sostenibilidad y continuidad institucional y, tomando las medidas necesarias para salvaguardar la independencia, se asesora y apoya a la Administración mediante servicios de auditoría independientes del Plan Anual de Trabajo, entre otros temas, los que se detallan a continuación:
 - Modelo de Gestión de Riesgos
 - Plan de Continuidad del Negocio
 - Metodología de proyectos de tecnologías de información
 - Gobierno Corporativo
 - Sistema de Control Interno y su Autoevaluación

Auditoría Interna

- Asesoría a Secretaría de Actas
- Las evaluaciones para el aseguramiento de la calidad de la función de la Auditoría Interna, se han venido haciendo anualmente obteniendo en los últimos 3 años notas del 99% y 100%.

Proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la Auditoría Interna, al inicio y los que se dejan en proceso:

- Al principio de la gestión no existían proyectos de importancia para mencionar, al finalizar mi gestión queda en proceso con un alto porcentaje de cumplimiento el proyecto de gobernanza del Consejo Director del Golfo de Papagayo, que es una asesoría que se está desarrollando aprovechando la experiencia del proyecto de Gobernanza de la Junta Directiva del ICT. También está en proceso el proyecto de gobernanza de la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos.
- Se desarrolla un proyecto novedoso -no solo por la materia sino por su ejecución- estudio sobre Planes Reguladores Costeros, el cual se ejecuta en conjunto con la Auditoría Interna del Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo y con el apoyo de las gerencias respectivas de la Contraloría General de la República.
- Se deja planeado incursionar en auditoría ágil y analítica de datos para mejorar el proceso de análisis de los datos. También la adopción del MIPP para mejorar el proceso de auditoría y la transformación digital en el ICT.

Administración de los recursos financieros asignados la Auditoría Interna

La austeridad y calidad del gasto ha sido el norte de la Auditoría al ejecutar el presupuesto, que siempre ha sido respaldado por el Plan Anual Operativo, con un alto porcentaje de cumplimiento que supera el 85%. Excepto el año 2019 que se invierte en el sistema de información, en los tres años previos se invierte en promedio catorce millones de colones y, durante los años 2020 y 2021 se ejecuta en promedio tres millones de colones.

Los informes de gestión presentados todos los años al jerarca, han detallado tanto la ejecución presupuestaria como el cumplimiento de los objetivos y metas anuales. En todos los años estos informes han sido recibidos sin observaciones por parte de los señores Directores.

Auditoría Interna

Sugerencias para la buena marcha de la Auditoría Interna

- Continuar con la práctica honesta y profesional de buenas relaciones y comunicación asertiva y de respeto con la Administración, cumpliendo a cabalidad sus obligaciones, potestades y deberes, sin coadministrar ni comprometer la independencia y objetividad.
- Establecer un plan de acción para la implementación de auditorías ágiles y el MIPP, con el propósito de que su aplicación se inicie a partir del año 2023 y continuar como pioneros en estos temas tan relevantes.
- Continuar con la práctica de evaluar permanentemente el cumplimiento del avance del Plan Estratégico de la Auditoría Interna.
- Continuar con el enfoque de atender y auditar temas relevantes y de alto riesgo y, continuar siendo un asesor de confianza tanto del jerarca como de la Administración.
- Continuar con el plan de capacitación en temas innovadores como analítica de datos y el MIPP.

Disposiciones o recomendaciones que durante la gestión se hayan recibido de otro órgano control externo.

Me es grato comunicar que, a la fecha de finalización de mi gestión, las disposiciones emitidas por órganos externos se encuentran al día.

Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones formulas por la Auditoría Interna.

Las recomendaciones emitidas que a la fecha se encuentran en proceso de cumplimiento o pendientes de implementación, según se puede observar en el cuadro, solamente son 4, que no han sido instruidas por la Administración en razón del poco tiempo que ha transcurrido desde la emisión del informe. No obstante, se tiene un 87% de recomendaciones cumplidas y el 12% se encuentran parcialmente cumplidas dentro del plazo establecido por la Administración para su implementación.

Auditoría Interna

Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendiente	
2019	144	128	89%	16	11%	0
2020	88	81	92%	7	8%	0
2021	68	52	76%	16	24%	0
2022	37	14	38%	19	51%	4
Total	490	428	87%	58	12%	4

Entrega formal de Activos por parte del Auditor Interno

La entrega formal de activos se ha realizado sin que exista diferencia entre los activos registrados a mi nombre y el inventario físico realizado por la Administración.