

09 de febrero de 2017

AI-67-2017

Señores
Junta Directiva

Asunto: **Remisión de Informe de Desempeño de la Auditoría Interna.**

Estimados señores:

De conformidad con lo dispuesto en Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (artículo 35, inciso c); Ley General de Control Interno (artículo 22, inciso g) y la Norma 2.6 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, se somete para su conocimiento el “Informe de Desempeño-Período 2016”

Este informe contiene un resumen sobre la gestión ejecutada por la Auditoría, asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como el detalle de los servicios de la auditoría interna realizados durante el año 2016.

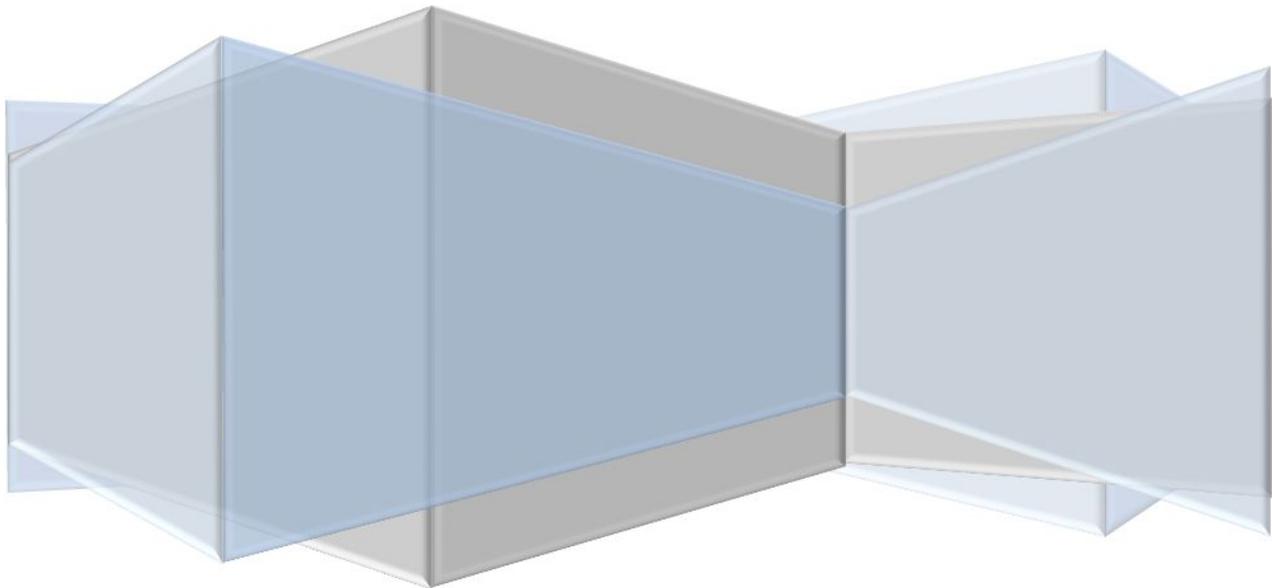
Atentamente,

Lic. Fernando Rivera Solano, MBA
Auditor Interno

C. Archivo

AI-D-1-2017

Informe de Desempeño Período 2016
Auditoría Interna
Instituto Costarricense de Turismo



Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	5
GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA	6
CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO 2016	8
ASUNTOS RELEVANTES SOBRE EXPOSICIÓN AL RIESGO, CONTROL Y DIRECCIÓN	9
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA.....	11
ANEXOS	15

Resumen Ejecutivo

1. Gestión estratégica de la Auditoría Interna

Con el fin de responder a las necesidades del Instituto, se actualizó la planificación estratégica de la Auditoría, se revisó el universo auditable, se identificaron y clasificaron los procesos institucionales con la finalidad de priorizar los estudios.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 (PAT)

Los recursos para cumplir el Plan Anual de Trabajo se destinaron a 46 servicios de la auditoría interna que fueron comunicados a la Administración, con lo que se cumplió un 97% del PAT.

3. Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo, control y dirección

Se emitieron 86 recomendaciones y 17 servicios preventivos con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos, incrementar la confiabilidad y oportunidad de la información, mitigar riesgos para evitar el uso indebido del patrimonio, y el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

4. Gestión Administrativa de la Auditoría Interna

En aras de mejorar la gestión de la Auditoría Interna y de incrementar el valor agregado de los servicios, se procedió a desarrollar proyectos internos como: la implementación en un 88% del sistema gestión de la auditoría, actualización de manuales y políticas, participación en capacitaciones, desarrollo del plan de mejoras, entre otros, generando una mejora en la calidad de los servicios de auditoría y una percepción positiva de las instancias auditadas.

Introducción

El Informe Anual de Desempeño se presenta en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo (artículo 35, inciso c); Ley General de Control Interno (artículo 22, inciso g) y la Norma 2.6 para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, con el fin de informar a la Junta Directiva sobre la gestión ejecutada por la Auditoría Interna, asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia.

Los servicios que presta la Auditoría Interna se clasifican en distintos tipos de auditoría (financiera, operativa y de cumplimiento), relaciones de hechos y Servicios Preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros). Adicionalmente, se realiza la verificación del cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, atención de denuncias, aseguramiento de la calidad de los servicios y la gestión gerencial de la Auditoría.

A continuación se expone un resumen del desempeño de la Auditoría Interna durante el año 2016.

1. Gestión estratégica de la Auditoría Interna

1.1 Actualización del Plan Estratégico de la Auditoría

Las Normas¹ para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público (NEAI) establecen que el Auditor Interno y los funcionarios de la Auditoría Interna, según proceda deben establecer una planificación estratégica.

Con el propósito de cumplir con lo ordenado en dicha normativa, de mantener una estructura eficiente de control, riesgo y procesos de dirección; así como la eficiencia y eficacia en la ejecución de los procesos de auditoría; se realizó una actualización de la planificación estratégica, un plan táctico, y los indicadores de desempeño, con el fin de orientar la labor de la Auditoría a corto, mediano y largo plazo, de manera que responda a las necesidades de la Institución.

De lo anterior se desprende el siguiente marco orientador estratégico:

Marco orientador estratégico	Misión	<i>“Somos el órgano de fiscalización y asesoría, independiente y objetivo que, mediante la evaluación del control, los riesgos y el gobierno corporativo, proporciona a las partes interesadas una garantía razonable de que el ICT cumple sus objetivos.”</i>	Valores de la Auditoría Honestidad Compromiso Respeto
	Visión	<i>“Para el año 2020, la Auditoría Interna posicionará su gestión de fiscalización y asesoría, mediante la excelencia en la práctica de auditoría, con el fin de contribuir al logro de los objetivos del ICT.”</i>	
	Propuesta de valor	<i>“La Auditoría Interna proporcionará seguridad razonable sobre la calidad, oportunidad y valor agregado de sus servicios, a través de la mejora continua, la innovación y la pasión por la excelencia.”</i>	
Objetivos Estratégicos 2017-2020	OAC-01 Fortalecer el conocimiento del personal de auditoría, con el fin de optimizar y desarrollar sus competencias y habilidades en la actividad de auditoría interna.		
	OPI-01 Estandarizar y optimizar el proceso de la actividad de auditoría, con el fin de fortalecer el sistema de control de calidad de la Auditoría Interna.		
	OPIN-01 Mejorar la calidad, oportunidad y valor agregado en los estudios mediante el fortalecimiento de los procesos internos y la gestión del talento humano con el fin de incrementar la percepción positiva del auditado.		
	OG-01 Mejorar el posicionamiento de la Auditoría Interna ante la Junta Directiva mediante la calidad, oportunidad y valor agregado de las asesorías y rendición de cuentas.		

¹ Normas 2.2 y 2.2.1.

1.2 Universo de Auditoría

Como parte de la revisión de la política de riesgo de la Auditoría Interna, se revisó el universo de auditoría con el fin de definir y seleccionar técnicamente las áreas objeto de estudios de auditoría de conformidad con la estructura organizacional de la Institución, producto de la valoración del universo de auditoría y los recursos existentes se determinó un incremento en el ciclo de auditoría a seis años.

Como parte de la revisión, se procedió a identificar los diferentes procesos, subprocesos y actividades que conforman cada unidad administrativa, y se realizó una clasificación de los mismos, identificando los de mayor riesgo e importancia para la Institución, esta información permite a la Auditoría Interna priorizar los estudios para incluirlos en los planes anuales de trabajo. Como resultado de la identificación de los procesos, subprocesos y actividades, se determinó el siguiente universo auditable del ICT:

PRIORIZACIÓN	PROCESO	SUB PROCESOS	ACTIVIDADES
Alto	1	9	134
Significativo	19	41	198
Medio	12	48	257
Bajo	1	3	155
Subtotal	33	101	744
Tecnologías de información	2	33	210
Total Universo Auditable	35	134	954

Ver en [Anexo N°1](#), el mapa de procesos y su priorización.

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

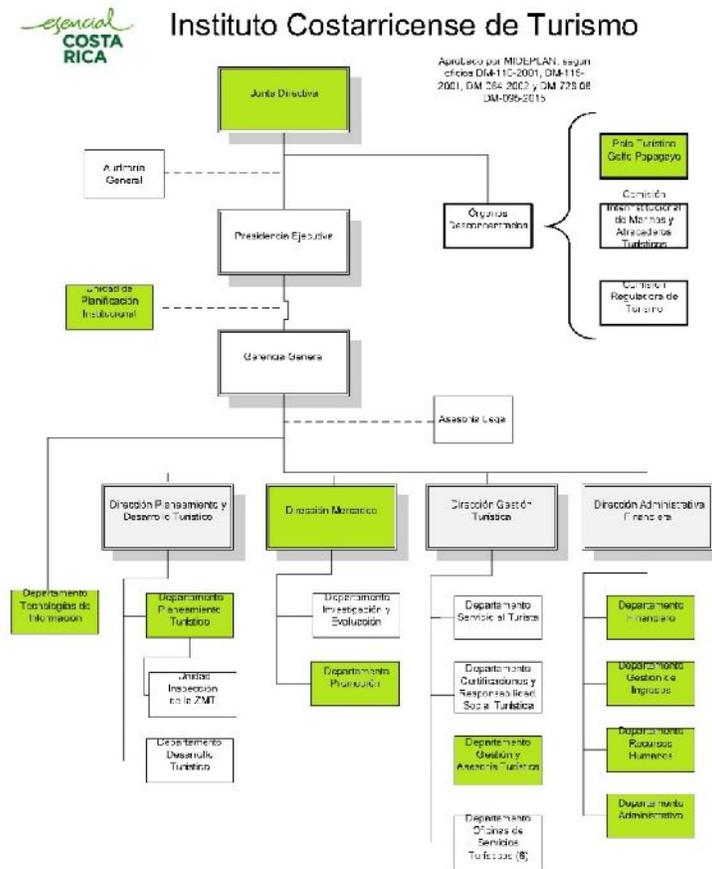
2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo 2016 (PAT)

Los recursos para cumplir el Plan Anual de Trabajo se destinaron a 46 servicios de la auditoría interna que fueron comunicados a la Administración, con lo que se cumplió un 97% del PAT. Ver en [Anexo N°2](#) el nivel de avance por estudio.

	2015	2016
Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo	82%	97%



Como resultado del Plan Anual de Trabajo, se emitieron recomendaciones y sugerencias al 43% de las áreas organizacionales. A continuación se muestra las instancias auditadas marcadas en verde:



Ver en [Anexo N°3](#) la distribución de las recomendaciones y servicios preventivos según la instancia auditada y los temas de estudio.

3. Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo, control y dirección.

De conformidad con sus competencias la Auditoría Interna durante el año 2016, realizó estudios en diferentes dependencias, emitiéndose 86 recomendaciones y 17 servicios preventivos ([Ver Anexo N°4](#)), con el objetivo de que el Instituto mejore en la eficiencia y eficacia de sus operaciones, en la confiabilidad y oportunidad de la información, en el cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico, y en la protección y conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal, además de contribuir en la dirección institucional.

A continuación se resumen los asuntos relevantes producto de los estudios realizados por la Auditoría Interna en el período 2016:

3.1 Asuntos sobre exposición al riesgo y control

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2016, se valoraron los riesgos y controles asociados a los procesos auditados, según los resultados se emitieron recomendaciones y sugerencias para:

Mejorar la eficiencia y eficacia:

- En el Departamento de Promoción mediante la alineación del Plan General de Campañas Cooperativas Integrales, para que éste incluya la definición de objetivos orientados hacia resultados y la instauración de indicadores para la medición del progreso y alcance de los objetivos.
- En la Unidad de Proveeduría se recomendó la definición de indicadores de gestión que permitan monitorear la eficiencia y eficacia de las contrataciones administrativas, también se emitieron recomendaciones para que se tomen acciones en situaciones que generan reproceso, como por ejemplo devoluciones de solicitudes de materiales y contrataciones declaradas infructuosas.
- En la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo (PTGP) se recomendó el diseño e implementación de una planificación estratégica y sus respectivos indicadores que permitan medir el cumplimiento de los objetivos, a nivel de eficiencia se emitieron recomendaciones para mejorar la coordinación interdepartamental, la implementación de actividades de control en la gestión de proyectos de infraestructura, fiscalización de concesiones y la gestión documental.
- Para el Departamento de Recursos Humanos se emitieron recomendaciones orientadas a: implementación de un modelo de gestión del talento humano, evaluación del desempeño, capacitación, manual de cargos, estudios técnicos, dedicación exclusiva, asistencia y clima

organizacional, con la finalidad de mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión del talento humano.

- A la Unidad de Planificación Institucional, se advirtió sobre el proceso de revisión de los manuales de procedimiento con el objetivo de hacerlo más eficiente.

Mejorar la confiabilidad y oportunidad de la información:

- Al Departamento de Promoción se emitieron recomendaciones para la inclusión de actividades de control que ayuden en la presentación de informes de resultados oportunos de las campañas cooperativas.
- Para el Departamento de Tecnologías de Información y al Departamento Financiero se hicieron aportes sobre las mejoras necesarias en los sistemas para contribuir a la calidad de la información, de tal forma que ésta sea razonable y representativa de la situación financiera de la Institución y cumpliendo con las Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público (NICSP).
- En la Unidad de la Administración de la Información se emitieron recomendaciones para mejorar la oportunidad y calidad de la información y estadísticas del movimiento migratorio turístico.
- Se advirtió sobre la efectividad de los controles de seguimiento de acuerdos de los órganos colegiados.

Para mejorar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, se advirtió:

- Sobre el ordenamiento jurídico y técnico bajo el cual se tiene que tramitar la acción de campañas cooperativas, previendo la materialización de riesgos legales, así como las actividades de control que garanticen el cumplimiento de los acuerdos cooperativos y el respectivo reglamento.
- A los integrantes del Comité Mixto de Mercadeo la necesidad de contar con normativa que regule su funcionamiento.
- Sobre los incumplimientos normativos para la autorización de mapas turísticos, presentación de estados financieros del Fondo de Jubilaciones, declaraciones juradas de bienes, entre otros.
- En cuanto a la responsabilidad de la preparación y presentación razonable de la información financiera de acuerdo con NICSP.
- Respecto a la implementación de buenas prácticas y cumplimiento de directrices para desarrollar proactivamente un Gobierno Abierto.
- A la Administración sobre el deber del Departamento Financiero de asegurar la liquidez del Instituto.

Mejorar la conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal:

- Se advirtió sobre la necesidad de contar con un instrumento de control para la programación de pagos anticipados y asegurarse de tener garantías para resarcirse de daños ante eventuales incumplimientos.
- Se advirtió sobre las debilidades en los controles de vales de caja chica, lo cual expone a la Institución a riesgos de pérdida y el uso indebido de fondos públicos.
- También se emitieron recomendaciones para mejorar la custodia de los inventarios y mitigar riesgos de malversación de los activos.
- Además de recomendaciones para mejorar la seguridad de las bases de datos institucionales para mitigar riesgos en el uso indebido o irregularidades de la información.

3.2 Asuntos relevantes sobre dirección

Con el objetivo de agregar valor y mejorar los procesos de dirección se emitieron los siguientes servicios de auditoría y actividades tales como:

Evaluación sobre el Modelo de Gestión Ética Institucional: Se recomendó la implementación de un Modelo de Gestión Ética que contribuye con el fortalecimiento de la ética, promoviendo y creando una cultura de integridad, probidad, transparencia, control interno y rendición de cuentas, lo cual ayuda en la prevención de riesgo de fraude.

Rutina de auditoría para los sistemas institucionales: Se inició con la planificación para la implementación de una auditoría continua en los sistemas de información asociados a ingresos, pagos y maestro de proveedores.

Gobierno Corporativo: Se coordinó capacitación del “Buen gobierno corporativo” para direcciones y jefaturas de la Institución, con la intención de introducir a los participantes en el tema y su rol en el mismo, esta actividad se realizó como iniciativa de la Auditoría para contribuir en la generación de un buen gobierno corporativo, siendo una herramienta para promover y mitigar riesgos institucionales.

Según lo expuesto en este apartado, se logró cumplir con las funciones de la Auditoría Interna, contribuyendo con la Institución en la consecución de los objetivos y garantizando razonablemente que la Administración realiza su gestión apegada a la normativa, mediante la evaluación y mejora de la administración de los riesgos, controles y procesos de dirección.

4. Gestión Administrativa de la Auditoría Interna.

De conformidad con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2016, se analizó los indicadores establecidos para los Servicios de la Auditoría Interna, Seguimiento de Recomendaciones/Sugerencias y Desarrollo Interno; los cuales son satisfactorios ya que se encuentran dentro de los rangos establecidos y se observa a continuación una mejora en los mismos:

	2015	2016	
Resultado global de los indicadores de gestión	94%	98%	

(Ver detalle de indicadores en el [Anexo N°5](#))

A continuación se detallan los avances en proyectos y otros temas administrativos:

4.1 Implementación del sistema informático de gestión de auditoría:

	2015	2016	
Automatización de procesos de la Auditoría Interna	50%	88%	

Se implementó el sistema de gestión de auditoría a principios del año 2015 y en el 2016 se consolidó como una herramienta de trabajo de suma utilidad para la gestión de auditoría, este sistema ha implicado un cambio de paradigmas debido a la eliminación del uso del papel, lo que ha generado: ahorro, eficiencia en el uso del tiempo, seguridad y oportunidad de la información, entre otros. A su vez permitió la estandarización de los procesos de auditoría.

Por otra parte, la gestión automatizada de auditoría, permite tener un mayor control visual del avance del proyecto y se elimina el doble esfuerzo porque se trabaja directamente en el sistema, permitiendo también la supervisión en tiempo real.

4.2 Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna

	2015	2016	
Autoevaluación de la Calidad	99%	100%	
Cumplimiento al Plan de Mejoras de la Autoevaluación de la Calidad	80%	86%	
Percepción positiva de las instancias auditadas	76%	88%	

La Autoevaluación de la calidad se aplicó con base en las herramientas establecidas por la Contraloría General de la República. Los resultados obtenidos por la Auditoría Interna fueron satisfactorios, se comprobó que la Auditoría Interna cumple con lo requerido en la normativa aplicable a la actividad. No obstante los resultados satisfactorios, debido a la política de mejora continua y acercamiento al auditado, se consideró conveniente establecer un plan de mejora con algunas acciones que continúen fortaleciendo la calidad de los servicios de la Auditoría Interna.

Del plan de mejoras se está trabajando en la actualización del “Reglamento de Organización y Funcionamiento de Auditoría Interna” y se realizaron actividades como la elaboración de un informe de la Gestión de la Auditoría Interna semestral para mejorar la oportunidad de la rendición de cuentas, se desarrolló e implementó una encuesta a las instancias auditadas al concluir cada servicio de auditoría para verificar si se cumplieron las expectativas del servicio y se procedió a actualizar los procedimientos para normalizar formalmente los servicios de la auditoría interna y el sistema de gestión de calidad, así como otras actividades para mejorar la calidad de la información utilizada por la Auditoría.

4.3 Ejecución del Plan de Capacitación

	2015	2016	
Cumplimiento del Plan de Capacitación	100%	90%	

Al 31 de diciembre de 2016 quedó pendiente de recibir una capacitación en materia de riesgo de fraude la cual se estará coordinando para el periodo 2017.

En el siguiente cuadro se detallan las capacitaciones recibidas así como los beneficios obtenidos:

Capacitación	Beneficio
Planeación Estratégica en la Auditoría Interna a través de la aplicación del Cuadro de Mando Integral.	Contribuyó en la actualización del Plan Estratégico y en el desarrollo de la política estratégica de la Auditoría Interna.
Política de Riesgo y su Gestión en la práctica de la Auditoría Interna en el Sector Público.	Contribuyó con la actualización del Universo de Auditoría, su respectiva priorización y política de riesgo.

Especialización en Indicadores de Desempeño de las Organizaciones.	Contribuyó en el desarrollo de indicadores para el Plan Estratégico de la Auditoría Interna de forma que permitan verificar el avance y cumplimiento de objetivos, además en el diseño de indicadores de gestión para la medición de la eficiencia y eficacia en Auditorías Operativas.
Diseño e impartición del curso Aseguramiento de la Calidad en la Auditoría Interna.	Se mejoró la calidad de los estudios lo cual impactó positivamente en la percepción por parte de las instancias auditadas.
Documentación y estandarización del proceso de auditoría.	Incremento en la calidad del proceso de auditoría y el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo.
Interpretación y análisis de las regulaciones administrativas y la solicitud y asignación de recursos a los funcionarios de las Auditorías Internas del Sector Público.	Se revisaron las regulaciones emitidas por la Contraloría General de la República.
Auditoría de la Gestión Ética.	Se emitió informe de auditoría de cumplimiento sobre el Modelo de Gestión Ética Institucional.
Técnico de Tecnologías de Información	Se definió el personal de respaldo para asegurar la continuidad de las auditorías de sistemas de información y otros temas de soporte tecnológico.
Elementos esenciales del Diseño e Implementación del Estudio de Dotación de Recursos de la Auditorías Internas y del Procedimiento de Dotación y Ejecución de Recurso elaborado por la Administración.	Con base en esta capacitación se estará elaborando el respectivo estudio considerando el incremento que se dio en el ciclo de auditoría.

Con lo anterior se cumple con la norma 107² que establece que el personal de Auditoría Interna, debe mantener y perfeccionar sus capacidades y competencias profesionales, mediante la participación en programas de educación y capacitación profesional continua.

4.4 Otros temas de gestión administrativa

Es importante mencionar que para el 2016 se logró un cumplimiento del 100% de los proyectos internos, generando beneficios para la Auditoría Interna y para la Institución, otros temas desarrollados en el año son:

² Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

- Normalización del proceso de auditoría y sistema de gestión de calidad: con el objetivo de contar con herramientas de trabajo más eficientes y actualizadas con los últimos cambios de la normativa.
- Clima laboral: Se realizaron diferentes actividades de integración que mantienen la unión y la motivación del personal, logrando un ambiente agradable de trabajo y de la mano con los valores de la Auditoría.
- También se cumplió el 100% del PAO y el 94% de la ejecución presupuestaria.

Adicionalmente, como objetivo se ha procurado mejorar la gestión estratégica y administrativa de la Auditoría Interna para brindar servicios de calidad que agreguen valor a las instancias auditadas.

Finalmente esta Auditoría Interna ha diseñado indicadores con el objetivo de cuantificar el valor agregado en los procesos auditados y cuyos resultados serán comunicados oportunamente una vez implementados.

ANEXOS

ANEXO 1 MAPA DEL UNIVERSO AUDITABLE

Junta Directiva		Presidencia		Comisiones					
NR*	JD01	NR*	JD02	NR*	P01	NR*	P02	NR*	C01
13.51	Órganos Desconcentrados	11.35	Secretaría de Actas	17.54	Presidencia Ejecutiva	19.32	Planificación Institucional	15.03	Comisiones y Comités
10.70	JD01-1 Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos	12.75	JD02-1 Sesiones de Junta Directiva	17.54	P01-1 Gestión Estratégica	18.26	P02-1 Planificación	13.75	C01-1 Comisión Institucional de la Ética y Valores
15.21	JD01-2 Proyecto Turístico Golfo de Papagayo	11.92	JD02-2 Sesiones de otros OC (CDPTGP, CNA, CRT y CMM)	19.00	P01-2 Gestión Administrativa	18.26	P02-2 Control Interno	13.88	C01-2 Comisión Evaluación de Pasajes Aéreos
13.79	JD01-3 Comisión Reguladora de Turismo	9.39	JD02-3 Administración General	11.55	P01-3 Contraloría de Servicios	22.50	P02-3 Gestión de Riesgos	19.83	C01-3 Comisión Asesoría Estratégica de las TI
14.35	JD01-4 Consejo Director PTGP					18.25	P02-4 Gestión Administrativa	13.92	C01-4 Comisión Nacional de Acreditación
								13.79	C01-5 Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos

*TR: Nivel de riesgo para priorización

Gerencia General

NR*	GG01	NR*	GG02	NR*	GG03	NR*	GG04	NR*	GG05
16.70	Gestión Gobierno Corporativo	16.75	Gestión Estratégica	14.24	Gestión Administrativa	14.44	Salud Ocupacional	19.80	Proyecto CN de Congresos y Convenciones
	GG01-1		GG02-1		GG03-1		GG04-1		GG05-1
16.30	Requerimientos Junta Directiva	16.75	Estrategia Institucional	18.50	Vigilancia Estructura Funcional	13.13	Gestión Administrativa	19.80	Gestión Administrativa
	GG01-2		GG02-2		GG03-2		GG04-2		
14.50	Asistencia Comisiones	16.75	Estrategía y Tecnologías de Información	14.04	Aprobaciones	15.55	Gestión Técnica		
	GG01-3				GG03-3		GG04-3		
19.30	Cumplimiento y Monitoreo			9.92	Gestión Administrativa	14.63	Comisión Salud Ocupacional		
	GG01-4				GG03-4				
15.63	Control Interno y SEVRI			14.50	Presupuesto Institucional				
					GG03-5				
				11.45	Sistema Información Tributaria				
					GG03-6				
				14.24	Ley 8220. Simplificación Trámites				
					GG03-7				
				11.75	SisT. Gestión Documental Electrónico				

Asesoría Legal			Fondos				
NR*	AL01	NR*	AL02	NR*	AL03	NR*	F01
13.14	Dirección	13.24	Gestión Administrativa	12.18	Gestión Jurídico Procesal	12.09	Fondos
	AL01-1		AL02-1		AL3-1		F01-1
15.00	Gestión Estratégica	13.00	Zona Marítimo Terrestre	12.53	Procesos Administrativos	11.45	Fondo de Garantías
	AL01-2		AL02-2		AL3-2		F01-2
11.27	Gestión Administrativa	13.60	Monitoreo de Norma	11.25	Derechos de Propiedad Intelectual	12.73	Fondo de Jubilaciones
			AL02-3		AL3-3		
		12.95	Declaratoria Turística	13.43	Procesos Judiciales		
			AL02-4		AL3-4		
		13.38	Marinas turísticas y CIMAT	11.14	Monitoreo legal de Propiedades ICT		
			AL02-5		AL3-5		
		13.21	Sostenibilidad Turística	12.57	Proyecto Turístico Golfo de Papagayo		
			AL02-6				
		12.88	Contrato Turístico				
			AL02-7				
		13.63	Contratación Administrativa y Convenios				

Dirección Planeamiento y Desarrollo Turístico			Dirección de Mercadeo								
NR*	DP01	NR*	DP02	NR*	DP03	NR*	DM01	NR*	DM02	NR*	DM03
17.30	Dirección	16.61	Planeamiento Turístico	17.92	Desarrollo Turístico	15.92	Dirección	19.87	Promoción	20.75	Investigación y Evaluación
17.30	DP01-1 Dirección	17.38	DP02-1 Planeamiento Turístico	17.63	DP03-1 Divulgación de Planes	20.93	DM01-1 Gestión Estratégica	20.98	DM02-1 Campañas Cooperativas	21.75	DM03-1 Plan de Mercadeo Institucional
17.40	DP02-2 Administración de la Información	18.21	DP03-2 Desarrollo de la Competitividad Turística	15.88	DM01-2 Comité Mixto de Mercadeo	21.88	DM02-2 Ferias	24.42	DM03-2 Gestión Técnica		
15.05	DP02-3 Gestión de la Zona Marítimo Terrestre			10.96	DM01-3 Gestión Administrativa	20.96	DM02-3 Relaciones Públicas	18.39	DM03-3 Publicidad Internacional		
						21.63	DM02-4 Atención de Grupos de Prensa y agentes	18.42	DM03-4 Publicidad Nacional		
						13.88	DM02-5 Material promocional y souvenirs				

Dirección Gestión Turística									
NR*	DGT01	NR*	DGT02	NR*	DGT03	NR*	DGT04	NR*	DGT05
18.61	Dirección	15.44	Gestión Turística	8.15	Oficinas Regionales	15.07	Servicio al Turista	14.68	Certificaciones y Responsabilidad Social Turística
11.63	DGT01-1 Convenios de Cooperación	16.25	DGT02-1 Declaratorias Turísticas	11.20	DGT03-1 Gestión Administrativa	16.88	DGT04-1 Gestión Técnica	14.68	DGT05-1 Certificaciones y Responsabilidad Social Turística
19.63	DGT01-2 Gestión Estratégica	17.96	DGT02-2 Contratos Turísticos	13.25	DGT03-2 Gestión Técnica	13.25	DGT04-2 Gestión Administrativa		
15.78	DGT01-3 Gestión Administrativa	15.13	DGT02-3 Transporte Turístico						
27.38	DGT01-4 Construcción y exoneración del CNCC	9.13	DGT02-4 Guías de Turismo						
		18.75	DGT02-5 Atracción de Inversiones						

Dirección Administrativa Financiera													
NR*	DAF01	NR*	DAF02	NR*	DAF03	NR*	DAF04	NR*	DAF05	NR*	DAF06		
17.02	Dirección	13.94	Administrativo	18.88	Ingresos	12.37	Recursos Humanos	17.20	Proveeduría	17.76	Financiero		
17.02	DAF01-1 Gestión Administrativa	13.93	DAF02-1 Servicios Contratados	18.38	DAF03-1 Recaudación y control de ingresos	14.54	DAF04-1 Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal	17.20	DAF05-1 Gestión Administrativa	19.23	DAF06-1 Presupuesto		
		15.03	DAF02-2 Mantenimiento Instalaciones	19.38	DAF03-2 Fiscalización de impuestos	13.50	DAF04-2 Capacitación y Desarrollo			18.13	DAF06-2 Contabilidad		
		13.55	DAF02-3 Administración Flotilla			10.63	DAF04-3 Administración de Beneficios			15.05	DAF06-3 Liquidaciones		
		13.23	DAF02-4 Archivo Central			10.13	DAF04-4 Administración de Recursos Humanos			18.63	DAF06-4 Tesorería y Oficina de Pagos		
						13.07	DAF04-5 Gestión de Nóminas						

ANEXO N° 2 CUMPLIMIENTO DEL PAT 2016

REF PAT	TEMA DE ESTUDIO	% AVANCE
Auditorías de cumplimiento		
1	Cumplimiento del decreto 37077-h y oficio tn-1173-2014	100
2	Fondo de garantías	90
3	Fondo de jubilaciones	100
4	Proyecto centro nacional de congresos y convenciones	100
5	Recaudación de los impuestos de \$15 y 5%	90
6	Contrataciones de relaciones públicas	90
7	Bienes exonerados al amparo de la ley 6990	100
8	Campaña de publicidad nacional y su efectividad	84
9	Marco ético institucional	100
10	Cumplimiento normativo de la comisión reguladora de turismo	100
11	Seguimiento y control de acuerdos de órganos colegiados	100
12	Implementación del plan estratégico institucional	84
13	Análisis y procesamiento de la información sobre el ingreso de turistas en cr	100
14	Gestión de las bases de datos institucionales	100
15	Prestación de servicios públicos por medios digitales	100
16	Rutinas de auditoría para los sistemas institucionales	100
Auditorías operativas		
17	Gestión de la gerencia	90
18	Gestión de la proveeduría institucional	100
19	Gestión de las oficinas regionales	100
20	Gestión de dirección de la mercadeo	90
Auditorías financieras		
21	Auditoría de los estados financieros resultantes de fraude	100
Servicios preventivos y trámite de denuncias		
22	Estudios preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros)	100
23	Trámite de denuncias	100
Estudios por normativa		
24	Informe anual de desempeño	100
25	Seguimiento de recomendaciones	100
26	Autoevaluación de la calidad de los servicios de la auditoría interna	100
27	Elaboración y evaluación del PAT 2016	100
Estudios del PAT 2015		
28	Gestión del proceso de recursos humanos	100
29	Implementación de las mejoras a los sistemas de información relacionadas con las nicsp	100
30	Polo Turístico Golfo Papagayo	100
% Cumplimiento		97%
Cantidad de estudios PAT 2016		27

ANEXO N° 3

Distribución según la instancia auditada y los temas de estudio

Instancia Auditada	Temas de estudio	Total de recomendaciones
Comisión Institucional de Ética	<ul style="list-style-type: none"> • Marco Ético Institucional 	5
Departamento de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Manuales de procedimientos 	2
Departamento de Promoción	<ul style="list-style-type: none"> • Plan General de Campañas • Cooperativas Integrales (PGCCI) • Reglamento de campañas cooperativas • Informes de resultados de Campañas Cooperativas • Acuerdos Cooperativos 	13
Departamento de Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del talento humano • Eficiencia y rendimiento en el trabajo • Supervisión, seguimiento, toma de decisiones y la rendición de cuentas • Manuales de procedimientos • Evaluación del desempeño • Manual institucional de cargos • Reglamento de capacitación • Estudios técnicos para el nombramiento de personal • Dedicación exclusiva • Control de asistencia • Cuestionario del Sistema de control interno • Clima organizacional 	13
Departamento de Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de bases de datos institucionales • Implementación de sistemas contables según Normas Internacionales Contables para Sector Público- NICSP 	8
Departamento Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento NICSP • Información contable de inventario 	8
Dirección Ejecutiva Polo Turístico Golfo Papagayo	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Proyectos de infraestructura • Fiscalización de concesiones • Gestión Documental • Ambiente de control 	15
Unidad de la Administración de la Información	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilación de la información • Comunicación de estadísticas 	8
Unidad de Proveeduría Institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de materiales y servicios (SMS) • Contrataciones infructuosas • Índice de Gestión Institucional • Plazo de contrataciones administrativas 	14
		86

Instancia Auditada	Temas de advertencia	Total de sugerencias
Unidad de Planificación	• Manuales de procedimientos	1
Comité Mixto de Mercadeo	• Reglamento Constitutivo del Comité Mixto de Mercadeo del ICT	1
Unidad Contable	• Activo intangible	1
Departamento de Investigación y Evaluación	• Anticipos agencias de publicidad	1
Departamento de Promoción	• Ferias Internacionales • Campañas Cooperativas	2
Unidad de Tesorería	• Cumplimiento Decreto N° 37077	1
Junta Administradora de Fondos	• Estados financieros	1
Unidad de la Administración de la Información	• Convenio de cooperación	1
Secretaría de Actas	• Actas del Comité Mixto de Mercadeo • Declaraciones Juradas de Bienes de la Contraloría General de la República • Acuerdos de los órganos colegiados.	3
Unidad de Tesorería	• Cuentas bancarias • Vales de Caja Chica	2
Departamento de Tecnologías de la Información	• Gobierno Abierto	1
Departamento de Gestión y Asesoría Turística	• Mapa turístico de Costa Rica • Bienes exonerados al amparo de la Ley N° 6990"	2
		17

Instancia atendida	Autorización de libros
Comité Mixto de Mercadeo	Apertura de libro de actas
Secretaría de Actas	Cierre y Apertura Libros Actas Junta Directiva
Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados del ICT	Cierre y apertura Libros de actas
Comisión de Acreditación CST	Cierre y apertura Libros Actas
Unidad de Contabilidad	Cierre y apertura Libros de Actas NICSP
Fondo de Jubilaciones de los Funcionarios y Empleados del ICT	Cierre y apertura Libros Actas
Unidad de Contabilidad	Cierre y apertura Libros Contables (Mayor y Diario)
Comité de Ética Institucional	Apertura de libro de actas

ANEXO N° 4 DETALLE DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Servicios de Auditoría

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-O-03-2016	Auditoría Operativa realizada en la dirección ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo	Contribuir con la Dirección Ejecutiva mediante la aplicación de procedimientos de auditoría, con la finalidad de corroborar que la gestión que realiza se lleva a cabo de manera efectiva y eficiente.
<p>Recomendaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> Debido a que no se ha implementado la “Actualización Estratégica del Reglamento al Plan Maestro del PTGP 2012”, aprobada en marzo de ese año por la Junta Directiva y considerando que ésta solicitó a la Administración la elaboración de un plan estratégico para Papagayo, gestionar lo que corresponda de manera que en un plazo de 6 meses, el PTGP cuente con un plan estratégico actualizado que incluya las principales acciones para cada objetivo estratégico y que esté alineado con el Plan Estratégico Institucional. Además, diseñar e implementar los indicadores de desempeño para evaluar de modo sistemático y permanente los resultados y el avance del plan estratégico. Instruir a la Dirección Ejecutiva para que de conformidad con los incisos a) y b) del artículo 3 ter del Reglamento a la Ley Reguladora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, establezca las actividades de control necesarias que garanticen el cumplimiento de los acuerdos del Consejo Director así como de la normativa y disposiciones vigentes. Una vez aprobada la planificación estratégica y de conformidad con el inciso h) del artículo 3 bis del Reglamento a la Ley Reguladora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, referente a la responsabilidad del Consejo Director de fiscalizar a la Dirección Ejecutiva, en un plazo de un mes, establecer las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento y evaluación del avance del plan estratégico. Cuando la Junta Directiva apruebe instrumentos de planificación del PTGP, establezca las actividades de control necesarias para llevar un monitoreo del avance de los mismos, con la finalidad de conocer de forma oportuna el progreso de la implementación, analizar las posibles desviaciones, tomar las decisiones que correspondan y generar los resultados esperados en el tiempo establecido, comunicando oportunamente a la Junta Directiva lo correspondiente. En un plazo de seis meses, gestione un portafolio de proyectos de infraestructura que establezca las actividades, su distribución de recursos, el cronograma y los indicadores, de conformidad con la “Guía Metodológica General de Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública para Costa Rica”. Esto permitirá precisar las estimaciones y distribuciones presupuestarias y los plazos para las actividades propuestas en las planificaciones anuales, en procura de mejorar el cumplimiento presupuestario y físico de los proyectos programados. Resolver en un plazo de dos meses, sobre el procedimiento ICT-PTGP 07 “Control del desarrollo de la obra pública en la zona”, con la finalidad de que se incorporen actividades de control que coadyuven a la eficiencia y eficacia de los proyectos. En un plazo de dos meses, resolver sobre el procedimiento denominado ICTPTGP-06 “Coordinación interinstitucional” con la finalidad de definir y articular la red de actores relacionados con el PTGP y así generar una mejor coordinación interinstitucional. Gestionar en un plazo de tres meses, una política y un procedimiento con las actividades de control correspondientes, para fortalecer el proceso de inspección de las concesiones y lotes libres del PTGP, considerando los aspectos normativos y mejores prácticas citados en este informe. En un plazo de dos meses, resolver sobre el procedimiento “Elaboración sistemática de informes del avance”, así como definir el tipo, periodicidad y detalle de la información que deben contener los informes que presenta ante la Junta Directiva y el Consejo Director. Proceda a gestionar en un plazo de cuatro meses, los temas que pueden ser afines con otros departamentos que tienen que ver con los concesionarios, como lo son declaratoria, contrato turístico, BAE, CST, entre otros y proceda a definir el instrumento para poder articular una coordinación con los departamentos encargados de esos asuntos. En el plazo de dos meses, resolver sobre la “Guía para la elaboración de los criterios técnicos”, con la finalidad de que la misma se constituya en una herramienta que contribuya a la emisión de criterios técnicos completos, oportunos y apegados a la normativa pertinente, asimismo en coordinación con la Asesoría Legal se definan los asuntos en donde se requiere solicitar criterio legal. 		

12. En un plazo de 9 meses, gestionar la implementación de un sistema automatizado que permita la trazabilidad de la gestión documental, coadyuve en la generación de informes y la inclusión de alertas de vencimiento de plazos y seguimiento de temas, entre otros controles.
13. Una vez implementado el sistema automatizado, en un plazo de dos meses, resolver sobre el procedimiento ICT-PTGP 04 "Gestión de documentos de concesiones y subconcesiones" de forma tal que defina las actividades de control y los niveles de responsabilidad de los funcionarios involucrados en los procesos de conformación de expedientes, así como los documentos mínimos que deben incorporar, tanto para los nuevos expedientes como para los actuales. Para lo anterior considerar lo estipulado en guías y mejores prácticas, como por ejemplo la ISO 15489.
14. Gestione en un plazo de tres meses una actualización del estudio de las cargas de trabajo de los colaboradores de la Dirección Ejecutiva, con la finalidad de determinar una adecuada distribución de las labores. Además, resolver sobre la política para la rotación de funciones entre el personal que realice actividades afines, con el propósito, entre otros aspectos, de disminuir el riesgo de dependencia hacia los colaboradores.
15. En un plazo seis meses, gestione un estudio del clima laboral en la Dirección Ejecutiva, que permita identificar los motivos por los cuales se presentan aspectos a mejorar entre los colaboradores, con el fin de tomar las acciones que procedan y solucionarlos, de manera que el talento humano contribuya eficientemente con el desarrollo del PTGP.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-004-2016	Primer Informe parcial de la auditoría de cumplimiento realizada a la acción de Campañas Cooperativas	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría las campañas cooperativas, con la finalidad de verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Recomendaciones

1. Instruir al Departamento de Promoción para que en el plazo de tres meses, gestione y documente los requisitos mínimos o criterios a utilizar para la elaboración del PGCCI al menos con los siguientes puntos: la distribución presupuestaria, cantidad y distribución regional de campañas, número de campañas cooperativas a realizar en un año y su distribución en los mercados geográficos. Lo anterior con la finalidad de que el plan se elabore de acuerdo con criterios técnicos, uniformes, objetivos y adecuados.
2. Instruir al Departamento de Promoción para que en el próximo PGCCI defina los objetivos de acuerdo con la técnica, de manera que contengan los elementos sustanciales y la estructura mínima que debe contener un objetivo.
3. Instruir al Departamento de Promoción para que en el próximo PGCCI establezca los indicadores de medición, con la finalidad de conocer el progreso y alcance de lo que se espera obtener y tomar las acciones que procedan.
4. Instruir al Departamento de Promoción para que en el plazo de tres meses, gestione lo que corresponda sobre la necesidad de que existan objetivos en el Reglamento de campañas (artículo 3), considerando que en el PGCCI se establecen objetivos para las campañas cooperativas. Lo anterior con la finalidad de evitar la existencia de objetivos diferentes y que no se encuentren alineados al Plan de mercadeo institucional.
5. En el plazo de un mes, diseñe e implemente actividades de control que garanticen el cumplimiento por parte de los socios comerciales de los requisitos que solicita el artículo 6 del Reglamento de campañas.
6. En futuras campañas instaure en los expedientes una actividad de control que permita comprobar el cumplimiento de los requisitos del Reglamento de campañas así como facilitar su identificación.
7. Instruir al Departamento de Promoción para que en un mes, diseñe e implemente las actividades de control necesarias para cumplir con lo estipulado en el artículo 23 del Reglamento de campañas referente a la presentación ante la Junta Directiva de los informes de resultados de las campañas cooperativas.
8. Instruir al Departamento de Promoción para que:
 - a. En el plazo de un mes, diseñe e implemente las actividades de control necesarias que permitan dar un seguimiento efectivo y oportuno, para que los socios comerciales presenten los informes de las campañas ejecutadas dentro del plazo que establece el artículo 20 del Reglamento de Campañas.
 - b. En un plazo de una semana, comunique a la Gerencia para lo que corresponda y, de conformidad con lo establecido en el inciso a) del artículo 24 del Reglamento de Campañas, sobre la presentación tardía del informe final de resultados de los casos identificados en este estudio.
 - c. En el plazo que defina la Gerencia, revise si se han presentado otros casos donde el socio no haya entregado en tiempo el informe final de resultados y no se haya comunicado, de conformidad con lo establecido en el artículo 24, inciso a) del Reglamento de campañas y de presentarse casos proceder a comunicarlo a la Gerencia para lo pertinente.
9. Instruir al Departamento de Promoción para que:
 - a. En un plazo de dos meses, diseñe e implemente las actividades de control necesarias para cumplir con la evaluación de los informes que presentan los socios, de conformidad con el artículo 21 del Reglamento de Campañas.
 - b. En el plazo que defina la Gerencia, revise si se han presentado otros casos donde no se haya cumplido con el artículo 21 del Reglamento de Campañas, de identificarse casos proceder a realizar la evaluación.

10. Instruir al Departamento de Promoción para que en un plazo de tres meses, revise el artículo 22 del Reglamento de campañas con la finalidad de determinar la necesidad de que los informes sean remitidos a la Gerencia y establecer el objetivo para el cual se envían.
11. Instruir al Departamento de Promoción para que en un plazo de dos meses, diseñe e implemente las actividades de control necesarias para cumplir con el plazo de tres meses que establece el artículo 22 del Reglamento de campañas referente a informar sobre los resultados finales de cada campaña cooperativa.
12. Instruir al Departamento de Promoción para que verifique que los futuros acuerdos cooperativos estén de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de campañas.
13. Instruir al Departamento de Promoción para que en un plazo de un mes establezca las actividades de control mínimas pero necesarias que garanticen que los acuerdos de cooperación sean firmados por los responsables.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-E-05-2016	Informe sobre la auditoría de cumplimiento del análisis y procesamiento de la información sobre la llegada de visitantes a Costa Rica.	Verificar que la información que se está generando sobre la visita a Costa Rica responda al cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Recomendaciones

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.
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.
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.
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.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-O-006-2016	Auditoría Operativa realizada al Departamento de Recursos Humanos	Evaluar mediante las técnicas de auditoría, la gestión administrativa y operativa del Departamento de Recursos Humanos, con el propósito de identificar posibles mejoras en la gestión.

Recomendaciones

1. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que proceda a gestionar en un plazo de cuatro meses, una estrategia que contemple al menos las actividades de investigación, análisis, periodicidad y posible implementación de nuevas tendencias y sanas prácticas, que sobre el talento humano surjan, con la finalidad de que el Instituto mantenga una gestión del talento humano acorde a la realidad y que contribuya al cumplimiento del modelo de desarrollo establecido en el PEI y, por lo tanto, al logro de los objetivos institucionales. Además, diseñar e implementar las actividades de control que garanticen de manera razonable el cumplimiento de la estrategia definida.

2. A la Gerencia para que en un plazo de un mes, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, proceda a analizar la situación de la Coordinadora de Unidad del Departamento de Recursos Humanos e implemente las acciones que procedan, con la finalidad de garantizar la eficiencia de los recursos públicos que el Instituto invierte en ese recurso.
3. Instruir al Jefe del Departamento de Recursos Humanos para que en un plazo de tres meses, diseñe e implemente actividades de control que garanticen el cumplimiento de las funciones que le corresponde realizar al Departamento de Recursos Humanos, con la finalidad de que el Instituto administre adecuadamente el talento humano de manera que contribuya al logro de sus objetivos.
4. Instruir al DRH para que en el plazo de dos meses, diseñen e implementen actividades de control (políticas, normas o procedimientos) debidamente documentadas que permitan ejercer la adecuada supervisión, el seguimiento, la toma de decisiones y la rendición de cuentas sobre las actividades que se asignan a los colaboradores.
5. Instruir al DRH para que en un plazo de cuatro meses:
 - a) Gestione lo que corresponda de manera que los Manuales de Procedimientos se encuentren debidamente actualizados de conformidad con lo que establece la normativa aplicable y según lo señalado en la "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos internos".
 - b) Establezca los mecanismos pertinentes para asegurarse razonablemente que el personal aplique los manuales aprobados.
6. Instruir al DRH para que en el plazo de tres meses, se garantice que la metodología de evaluación del desempeño incluya al menos lo indicado en la Guía del Servicio Civil, de manera que el Instituto cuente con un instrumento que contribuya a la eficiencia en el trabajo, estimule el desarrollo profesional y optimice la contribución al logro de la eficiencia en el servicio público.
7. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que en el plazo de dos meses:
 - a) Diseñe y establezca actividades de control para que se disponga de una versión oficial del Manual de Cargos Institucional, protegida contra cambios no autorizados, que se actualice periódicamente, y que incluya al menos: revisiones periódicas, control de cambios, número de versión y responsable de actualizarlo, de manera tal, que se asegure la confiabilidad y seguridad de la información.
 - b) Realice una revisión integral del Manual de Cargos para identificar posibles situaciones como la expuesta en el estudio, ya que solo se revisó una muestra de expedientes de personal.
 - c) Una vez realizada la revisión del punto anterior, en caso de encontrar otros casos en que los perfiles no estén acordes con el Manual de Cargos realizar las modificaciones pertinentes y someterlas a las aprobaciones que correspondan.
8. Instruir a la Coordinadora de la Unidad del Departamento de Recursos Humanos para que:
 - a) En el plazo de quince días, presente para aprobación de la Gerencia un Plan de Acción (que no exceda de tres meses) para dar cumplimiento al Reglamento de Capacitación según las actividades que le corresponde al Departamento de Recursos Humanos que incluya como mínimo: la descripción de las actividades a realizar, los recursos necesarios, los productos finales, las fechas de implementación y los responsables de llevarlas a cabo.
 - b) Para que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia diseñe e implemente actividades de control que garanticen el cumplimiento oportuno de las obligaciones establecidas en el Reglamento de Capacitación.
9. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que a partir de esta fecha para futuros nombramientos, proceda a cumplir con el procedimiento "ICT-MAF-PRH-NI- 00" con el fin de que antes de realizar los nombramientos se realice los estudios técnicos que acrediten que el aspirante cumple con los requisitos que exige el Manual de Cargos.
10. En futuros concursos analice y documente la necesidad institucional de incluir el beneficio de la dedicación exclusiva entre los pluses.
11. Para que en el plazo de dos meses, defina e implemente actividades de control de manera que se realice una revisión periódica de los contratos de dedicación exclusiva, para asegurar su vigencia contractual y su fundamento legal, de manera que se comuniquen los resultados a la Gerencia para lo que corresponda.
12. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que en el plazo de dos meses a partir de la instrucción que emitirá la Gerencia:
 - a) En conjunto con la unidad correspondiente, identifique y analice las causas de las llegadas tardías reincidentes y desarrollar las acciones correctivas pertinentes.
 - b) Diseñe e implemente actividades de control que garanticen que el registro de las llegadas tardías se tomen en cuenta para la evaluación del desempeño.
13. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que en el plazo de un mes revise el avance del cumplimiento del Plan de Acción propuesto en las respuestas negativas y ejecute las actividades necesarias para dar cumplimiento a todos los enunciados del cuestionario para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno incluyendo las relacionadas con el clima organizacional.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-F-09-2016	Auditoría financiera orientada al riesgo de fraude en los estados financieros	Analizar mediante los procedimientos de auditoría, los estados financieros del ICT para corroborar que están libres de representaciones erróneas de importancia relativa resultantes de fraude.

Recomendaciones

1. En un plazo de tres meses, gestione las políticas y procedimientos que fortalezcan el proceso para la toma física de inventarios, considerando entre otros, los aspectos susceptibles de mejora comentados en los puntos a), b), c) y d) de este informe, así como lo indicado en la normativa y las mejores prácticas relacionadas.
2. En un plazo de tres meses, valorar la viabilidad que todos los inventarios estén adecuadamente resguardados en una sola ubicación o área y con los dispositivos de seguridad para el acceso restringido que contribuyan en la protección contra pérdida.
3. En un plazo de tres meses, valorar la viabilidad de centralizar las funciones y el control del resguardo de los inventarios para coadyuvar a la estandarización, generando una gestión del inventario más eficiente y eficaz.
4. En el plazo de un mes, gestione sobre una base periódica las conciliaciones de auxiliares de inventario contra las cuentas contables mayores.
5. Para que en el plazo de dos meses, gestione las actividades de control que garanticen el cumplimiento del manual de procedimiento "ICT-DAF-DI-RDCD-005 Recepción de Declaraciones Juradas de Impuestos canceladas con depósito bancario de ingresos", asociado a la firma de los "Reportes de ingreso de depósito" por parte de los colaboradores que validan la información.
6. Para que en plazo de dos meses, proceda a resolver lo que corresponda, con el manual de procedimientos de ingresos en relación con el control alterno (bitácora) y las actividades asociadas con los ingresos provenientes del Paradero Turístico de Doña Ana que no están incluidas en el manual.
7. En un plazo de seis meses, gestione una estrategia, con sus respectivos indicadores; para evaluar, actualizar y renovar el compromiso de la institución con la ética, por medio de la formalización de políticas y programas para mitigar el riesgo de fraude. Para lo cual la Administración podría considerar las sanas prácticas mencionadas en este informe.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-010-2016	Auditoría de cumplimiento sobre el Modelo de Gestión Ética Institucional"	Estudiar el funcionamiento y la efectividad del modelo de gestión ética, con el propósito de contribuir a su fortalecimiento.

Recomendaciones

1. En un plazo de un mes revisar la acción 7 "Actualizar el Código de Ética según nuevos Valores Institucionales" del programa "Estrategia para el fortalecimiento de la Cultura Organizacional" del objetivo estratégico N° 7 del PEI, de manera que se conceptualice y se defina en armonía con la normativa en materia de ética aludida en este informe y cualquier otra relacionada que sea vinculante.
2. En un plazo de tres meses gestionar la forma en que se organizará y regulará internamente de la Comisión, de manera que incluya entre otros aspectos su objetivo, funciones y responsabilidades, considerando que su integración sea de conformidad los "Lineamientos para las Comisiones Institucionales de Ética y Valores en la Gestión Ética". Asimismo, establecer la periodicidad con que la Comisión informará sobre la evaluación del cumplimiento de su Plan de Trabajo.
3. En un plazo de tres meses la Comisión Institucional de Ética y Valores elabore y presente a la Junta Directiva para valoración y decisión el plan de trabajo con el cual se implemente en el Instituto el modelo de gestión ética con observancia entre otra normativa los "Lineamientos para las comisiones institucionales de ética y valores en la gestión ética".
4. Gestionar en un plazo de seis meses un análisis sobre la normativa mencionada en este informe y otra relacionada con la materia ética, con la finalidad de establecer claramente lo que se requiere para implementar el modelo de gestión ética institucional. Además tramitar lo correspondiente ante la Junta Directiva de manera que con el apoyo de los titulares subordinados y el resto de los funcionarios lidere dicho proceso, asimismo proceda con la aprobación de los documentos que el mismo genere.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-011-2016	Auditoría de cumplimiento sobre la implementación de las mejoras a los sistemas de información relacionados con las NICSP	Corroborar mediante procedimientos de auditoría, que los sistemas de información (nuevos y actualizados) relacionados con las NICSP cumplen con la normativa

Recomendaciones

1. Gestionar en coordinación con el Departamento Financiero, la respuesta de Contabilidad Nacional sobre la autorización del método de costeo de los inventarios y definir un plan de acción de ser negativa la respuesta de dicho ente.
2. En un plazo de tres meses, gestione lo que corresponda para que los estados financieros incluyan las revelaciones (políticas y divulgaciones) que solicitan las NICSP 1, 15, 17 y 23.
3. En un plazo de cinco meses, proceda a analizar las normas que no fueron consideradas en este estudio y que son de aplicación para el Instituto, con la finalidad de incorporar en los Estados Financieros las revelaciones (políticas y divulgaciones) que éstas exigen.
4. En un plazo de un mes, proceda a solicitar al Departamento de TI un mantenimiento a los sistemas, con la finalidad que se automatice el cálculo del diferencial cambiario y se generen al menos los siguientes reportes
5. Instruir al Departamento de TI para que en un plazo de un mes, después de haber recibido el mantenimiento recomendado en el punto anterior, establezca un cronograma de implementación de los cambios requeridos considerando los plazos establecidos por la Contabilidad Nacional.
6. En un plazo de 15 días hábiles presente a la Gerencia para análisis y decisión, las razones que mediaron para no aplicar la "Metodología para la Administración de Proyectos de TI", para el desarrollo de los sistemas de información que se generaron como resultado de la implementación de las NICSP.
7. En un plazo de 15 días hábiles, revise y actualice los manuales de procedimientos de mantenimiento, con la finalidad de que los desarrolladores de sistemas cuenten con una guía de políticas y procedimientos escritos unificados que les permita realizar sus labores de manera más eficiente.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-014-2016	Auditoría de cumplimiento sobre la gestión de bases de datos institucionales	Evaluar la administración de las bases de datos institucionales por parte del Departamento de TI, con el fin de comprobar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos y los marcos de referencia de las mejores prácticas de TI.

Recomendaciones

1. Instruir al Departamento de TI para que en un plazo de dos meses, implemente las funciones de seguridad en las bases de datos institucionales, con el fin de contar con una herramienta que registre las operaciones que realiza el DBA y otros funcionarios con privilegios y poder detectar posibles incidentes que pudieran afectar la información almacenada en las mismas.
2. Instruir al Departamento de TI para que en un plazo de dos meses, establezca un procedimiento de mantenimiento periódico de la bases de datos (gestión de parches, estrategias de actualización, riesgos, análisis de vulnerabilidades y requerimientos de seguridad), con la finalidad de minimizar los riesgos por vulnerabilidades a las bases de datos Institucionales.
3. Instruir al Departamento de TI para que en el plazo de seis meses, y en conjunto con los dueños de los datos, establezca un esquema de clasificación de datos, el cual según COBIT 4 y 5 debe contener al menos:
 - Información sobre la criticidad o seguridad de la información.
 - Asignación de la propiedad y custodia de los datos.
 - Controles de seguridad apropiados para cada una de las clasificaciones de datos que requieran protección.
4. Instruir al Departamento de TI para que en un plazo de un mes, implemente las medidas necesarias para la protección del "listener" con el fin de proteger y prevenir ataques a las bases de datos Institucionales y que analice la posibilidad de cambiar el puerto 1522 a otro fuera de los rangos 1521-1550 y 1600-1699.
5. Instruir al Departamento de TI para que en un plazo de tres meses, proceda a implementar un plan de respaldo del personal que realiza funciones críticas, con la finalidad de minimizar la dependencia de la Institución hacia funcionarios que podrían afectar la continuidad del servicio que debe brindar.

# Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-020-2016	Auditoría Operativa de la Gestión de la Proveeduría Institucional.	Evaluar mediante las técnicas y prácticas de auditoría la gestión de la Proveeduría, con la finalidad de corroborar la eficacia y eficiencia de la misma

Recomendaciones

1. En un plazo de dos meses, gestione los indicadores pertinentes de forma que se pueda medir la eficiencia del proceso de contratación administrativa, tanto de la Unidad de Proveeduría como de las demás Unidades que participan.
2. En un plazo de tres meses, establecer las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) y márgenes de error aceptables para el análisis de los resultados de los indicadores y en función de los resultados obtenidos tomar medidas correctivas específicas.
3. En un plazo de dos meses, establecer un listado de actividades y un cronograma consensuado con las partes responsables de la implementación de los cambios en los sistemas de información, para generar los reportes que coadyuven a obtener la información oportuna y necesaria para identificar la trazabilidad de las contrataciones y poder medir la eficiencia de las mismas.
4. En un plazo de dos meses, diseñe e implemente las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente que las fechas de revisión y preparación de los carteles queden consignadas en el control de plazos, con la finalidad de obtener información para analizar la eficiencia de este subproceso. Además, periódicamente evaluar y perfeccionar las actividades de control implementadas.
5. En un plazo de un mes, gestione ante la Gerencia para que resuelva sobre las medidas pertinentes que garanticen la razonabilidad de las justificaciones por retrasos en la emisión del criterio técnico considerando al menos los niveles de autorización correspondientes.
6. En un plazo de un mes, valore la razonabilidad de los tiempos establecidos como estándar para el proceso de contratación, ya que según fue comprobado en el estudio algunos son superiores al tiempo real.
7. En un plazo de un mes, instruya a las jefaturas para que gestionen con los departamentos y unidades a su cargo, que cuando tramiten procedimientos de contratación, tomen las medidas que garanticen la continuidad del proceso ante la posible ausencia del responsable de la contratación.
8. En un plazo de un mes, instruya a las jefaturas para que fortalezcan el proceso de supervisión durante todo el procedimiento de contratación.
9. Para que en el plazo de un mes, analice los resultados de este estudio sobre la devolución de las SMS, situación que genera reproceso en el trámite de contratación administrativa lo que ocasiona ineficacia, ineficiencia, hace más oneroso el proceso y lentitud en la compra de bienes y servicios y tome las acciones que correspondan para mejorar la gestión del proceso de contratación administrativa.
10. Para que en un plazo de un mes gestione con los Departamentos y las Unidades, las acciones e implementen actividades de control preventivas y correctivas para mejorar la supervisión de los procesos de contratación administrativa.
11. Para que en un plazo de tres meses, evalúe el proceso de capacitación que está desarrollando la Unidad de Proveeduría, con la finalidad de determinar si mismo está brindando los resultados esperados en materia de contrataciones administrativas y tomar las acciones pertinentes.
12. Para que en un plazo de un mes, valore otros medios de comunicación, para divulgar periódicamente y mantener actualizadas las directrices, guías, lineamientos asociados al proceso de contratación administrativa, con el objetivo de que se garantice que los colaboradores encargados del trámite puedan realizar las consultas respectivas de forma rápida, oportuna en un solo lugar y así contribuir a la eficacia de la comunicación.
13. En el plazo de tres meses, diseñe e implemente las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos), tanto preventivas como correctivas que contribuyan a disminuir los casos recurrentes de procesos de contratación que se declaran infructuosos, así como establecer un margen de error tolerable.
14. Instruir a la Unidad de Proveeduría para que en un plazo de dos meses, coordine con el Departamento de TI lo pertinente para definir los requerimientos y procedimientos del mantenimiento (#90 del 27/03/2014) necesarios para llevar a cabo las mejoras en el "Sistema de Compras Anuales", con la finalidad de generar los reportes que coadyuven a obtener la información oportuna y necesaria para la evaluación del programa de adquisiciones. Una vez definido los requerimientos, establecer un listado de actividades, cronograma y compromiso consensuado con las partes responsables de la implementación de los cambios en los sistemas de información con el objetivo de monitorear el avance y cumplimiento de los mantenimientos.

Servicios Preventivos

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-01-2016	Pagos por anticipado a la Agencia de Publicidad 22 Squared.	Se advierte sobre la eficiencia de los pagos anticipados y de las garantías de contratos con agencia de publicidad.
<p>Advertencias</p> <p>Pagos anticipados realizados en periodo 2014 por la suma de \$2,2 millones por conceptos de publicidades ejecutadas en abril, mayo, junio e inclusive julio del 2015.</p> <p>El estudio determinó que el Instituto no cuenta con una programación de pagos a realizar a la Agencia y ésta a su vez a los medios subcontratados</p> <p>A pesar de que la garantía solicitada cubre el monto de la tarifa anual y los gastos del primer año, esta Auditoría considera no es suficiente para resguardar en garantía los gastos que no están cubiertos por la tarifa anual, tomando en consideración que la mayoría de gastos pagados a la Agencia son los que están fuera de tarifa anual.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-02-2016	Revisión de los manuales de procedimientos por parte de la Unidad de Planificación Institucional (UPI).	Se advierte sobre la responsabilidad y la oportunidad de la unidad UPI en la revisión de manuales de procedimientos.
<p>Advertencias</p> <p>La UPI ha venido utilizando sus recursos para verificar que los manuales se ajusten a lo que establece la guía, que en principio le correspondería cumplir a cada unidad responsable.</p> <p>La UPI tiene la posibilidad de revisar los manuales hasta por un plazo de dos meses o más tiempo, lo que podría provocar que la implementación de un manual no sea oportuna, ocasionando ineficiencia en los procesos institucionales.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-03-2016	Pagos por construcción y decoración de stand de las ferias internaciones.	Se advierte sobre la efectividad del control interno en los pagos por construcción y decoración de stand de las ferias internacionales.
<p>Advertencias</p> <p>En pagos realizados a la empresa CONEX EXHIBITIONS SERVICES, en el “desglose de presupuesto extraordinario”, la suma de los rubros que componen esos montos, no coinciden con el monto de la factura correspondiente.</p> <p>Las facturas que CONEX presentó para el cobro de los servicios prestados al ICT, no contienen todas las especificaciones técnicas y requisitos obligatorios de una factura, poniendo en duda la integridad de la factura original.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-05-2016	Deberes y Atribuciones del Comité Mixto de Mercadeo.	Se advierte sobre el deber de cumplir la normativa “Reglamento Constitutivo del Comité Mixto de Mercadeo del ICT”.
<p>Advertencias</p> <p>El Comité no cuenta con normas para su funcionamiento, tal y como lo establece el artículo 4° del “Reglamento Constitutivo del Comité Mixto de Mercadeo del ICT”.</p>		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-08-2016	Cumplimiento oficio TN-1173-2014 de la Tesorería Nacional.	Se advierte a la Administración sobre el deber del Departamento Financiero de asegurar la liquidez del Instituto.
<p>Advertencias</p> <p>De la revisión realizada se determinó, como importante de comunicar, que cuatro cuentas bancarias del Instituto, en el mes de diciembre, reflejaron saldos por debajo del mínimo requerido por la Tesorería Nacional.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-09-2016	Tratamiento contable de registro de activo intangible.	Se advierte a la Administración sobre la responsabilidad de la preparación y presentación razonable de la información financiera de acuerdo con NICSP.
<p>Advertencias</p> <p>En el 2015 se registraron contablemente los Sistemas Informáticos (activos intangibles) por la suma de ¢2,197,648,848.00. El registró tuvo como contrapartida la cuenta 3.1.3.01.01.“Revaluación de propiedades, planta y equipos”. Se considera que el registro no está de conformidad con lo establecido con las NICSP 31 – Activos intangibles.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-12-2016	Diseño de los mapas del ICT	Se advierte a la Administración sobre la eficiencia y eficacia en el diseño de los mapas del ICT
<p>Advertencias</p> <p>Para la impresión y distribución de los mapas elaborados en el año 2015 y 2013, no se tramitó la autorización ante el IGN, ni la actualización de las áreas silvestre protegidas ante el SINAC.</p> <p>Según el Departamento de IE el público meta del mapa turístico son las ferias y eventos internacionales, sin embargo, dentro del equipo que elaboró el mapa, no participó ningún funcionario del Área de Ferias o Eventos Internacionales del Departamento de Promoción.</p> <p>El estudio determinó que tanto la Dirección de Mercadeo y el Departamento Servicio al Turista (DST), contratan por separado la elaboración de mapas turísticos de Costa Rica.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-14-2016	Presentación de los estados financieros del Fondo de Jubilaciones e informe sobre la calificación del riesgo de la Supen a la Junta Directiva.	Se advierte sobre el deber de verificar el cumplimiento de la normativa en lo concerniente a que la Junta Directiva se informe sobre la situación financiera del Fondo de Jubilaciones y sobre los riesgos que pudieran incidir en el mismo.
<p>Advertencias</p> <p>El artículo 29 del Reglamento del Fondo de Jubilaciones señala:</p> <p><i>“La Junta remitirá, cada año, una vez analizados y ratificados por la Junta Administradora, los estados financieros auditados al 31 de Diciembre del año anterior por la Auditoría Externa, contratada al efecto por la Operadora conforme la normativa aplicable, a la Junta Directiva del Instituto y a la Asamblea General, sobre las operaciones financieras del Fondo realizadas durante el período anterior”</i></p> <p>La SuPen mediante la resolución SP-R-1657-2016 comunicó a la Junta Administradora del Fondo, la calificación global del riesgo del Fondo, donde lo califica como “Normalidad Grado Dos” y, por lo tanto, se requiere el establecimiento de planes de acción para atender las situaciones de riesgo identificadas y proceder a su implementación.</p>		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-15-2016	Figura jurídica bajo la cual se tramitan la acción campaña cooperativa.	Se advierte sobre posibles contradicciones entre el reglamento de Campañas Cooperativas y la normativa de contratación administrativa en materia de campañas cooperativas.
<p>Advertencias</p> <p>El trámite se realizaba por medio de la excepción de “oferente único” que establece la normativa referente a la contratación administrativa, pero analizada una muestra de expedientes, se determinó que no se acreditaba en los mismos, el cumplimiento de la normativa referente a la excepción indicada.</p> <p>En el “Reglamento Interno para la presentación, aprobación y ejecución de Campañas Cooperativas Integrales de promoción del Instituto Costarricense de Turismo”, no está claramente establecida la figura jurídica bajo la cual se tramita la acción de campañas cooperativas.</p> <p>En el Reglamento de campañas se hace mención a varios requisitos que deben cumplir las empresas con las cuales se va a concretar una campaña, pero, éstos son exigidos por la normativa que regula la contratación administrativa por lo tanto podría darse una contradicción en la figura jurídica bajo la cual se tramita la campaña cooperativa.</p> <p>El Manual de Convenios de Cooperación no hace la excepción respecto a que la acción de campañas cooperativas se regula mediante el Reglamento de campañas.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-16-2016	Firma y custodia de las actas del Comité Mixto de Mercadeo.	Se advierte sobre la oportunidad y actualización de las firmas de actas.
<p>Advertencias</p> <p>Esta Auditoría Interna recibió copia de los oficios de la Secretaría de Actas (SA-047-2016 de 17/05/2016 y SA-052-2016 de 9/06/2016) dirigidos al Director de Mercadeo, solicitando la devolución de las actas del Comité Mixto de Mercadeo con las firmas correspondientes, que le fueron entregadas hacia dos meses (el 15 de marzo de 2016).</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-19-2016	Convenio de cooperación ICT-DGME.	Se advierte sobre los posibles riesgos legales a los que se expone por falta de controles para el seguimiento de renovación de convenios.
<p>Advertencias</p> <p>Se ha estudiado el convenio de cooperación suscrito entre el ICT y el Ministerio de Gobernación. El convenio tenía como objetivo fortalecer y mejorar el servicio de control migratorio que se brinda a los turistas en el Aeropuerto Juan Santamaría, y además registrar el movimiento migratorio para las estadísticas del movimiento turístico internacional.</p> <p>Se ha determinado que el convenio venció el 30 de noviembre de 2010, sin que se haya renovado, no obstante lo anterior, la DGME ha continuado enviando al ICT la información sin que exista convenio de cooperación vigente.</p>		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-22-2016	Incumplimiento del art. 28 de la Ley Contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública, referente a declaraciones juradas de bienes	Se advierte sobre incumplimientos con marco normativo referente a declaraciones juradas de bienes.
<p>Advertencias</p> <p>Esta Auditoría Interna recibió correos electrónicos fechados 14 y 16 de setiembre de 2016 del "Sistema de Declaraciones Juradas de Bienes" de la Contraloría General de la República, donde el Proceso de Declaraciones Juradas de Bienes de la Contraloría General de la República le informa que se ha registrado, en el Módulo de Recursos Humanos, un movimiento que incumple el plazo de ocho días hábiles estipulado en el artículo 28 de la Ley 8422 contra la Corrupción y el enriquecimiento ilícito en la Función Pública.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-23-2016	Servicio Preventivo sobre el seguimiento y control de acuerdos de los órganos colegiados.	Se advierte sobre la efectividad de los controles de seguimiento de acuerdos de los órganos colegiados.
<p>Advertencias</p> <p>Del estudio realizado se obtuvieron los siguientes resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Secretaría de Actas no presenta ante la Junta Directiva informes mensuales de los asuntos pendientes con las recomendaciones y tampoco elabora periódicamente informes de ejecución de los acuerdos. • La Secretaría de Actas lleva las actividades de seguimiento de acuerdos en una hoja en Excel, ésta contiene la información relacionada con cada acuerdo en forma separada para cada órgano colegiado pero se determinaron inconsistencias en el estado de los acuerdos. • Con respecto a los acuerdos pendientes tomados por la Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, el único informe remitido por la Secretaría de Actas ante ese órgano fue el oficio SA-035-2015 (14/4/2015) en el que se detallan los acuerdos del año 2014. • Referente a los acuerdos pendientes de ejecutar tomados antes del periodo 2014, no se identificaron informes que demuestren que se hubiera informado a los órganos colegiados el detalle de esos acuerdos. • El Manual de Procedimientos de la Secretaría de Actas fue emitido en el año 2005, no se ha actualizado de acuerdo con la "Guía para la elaboración de Manuales de Procedimientos" aprobada por la Gerencia y no se ha hecho del conocimiento de las colaboradoras⁸ de la Secretaría de Actas para su aplicación. 		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-24-2016	Servicio sobre oportunidades de mejora en el trámite de Vales de Caja Chica	Se advierte sobre debilidades de control en el trámite de vales de caja chica
<p>Advertencias</p> <p>A raíz de una denuncia interpuesta ante esta Auditoría Interna se identificaron anomalías en la tramitología de vales de caja chica por parte de una funcionaria, la revisión de los trámites realizados por parte de la colaboradora denunciada, correspondiente al periodo 2015 a julio 2016.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-25-2016	Gobierno Abierto	Se advierte sobre la implementación de buenas prácticas y cumplimiento de directrices para desarrollar proactivamente un Gobierno Abierto
<p>Advertencias</p> <p>El estudio determinó que el ICT ha realizado algunas acciones relacionadas con gobierno abierto, sin embargo, no se ha establecido un plan que permita implementar de manera programada el modelo a nivel institucional, con el objetivo de mejorar la transparencia, el servicio al cliente, las relaciones con partes interesadas, entre otros.</p>		

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-27-2016	Bienes exonerados al amparo de la Ley N° 6990	Se advierte sobre el diseño y la implementación de controles que permitan el cumplimiento de la Ley N°5990
<p>Advertencias</p> <p>Los criterios utilizados para realizar la programación no se encuentran formalizados en un documento oficial.</p> <p>Para la selección de la muestra de bienes exonerados a inspeccionar cuentan con algunos elementos, que tampoco han sido formalizados ni oficializados.</p> <p>El manual de procedimientos del DGAT no incluye las actividades que se realizan sobre el control de seguimiento del plan de compras de bienes exonerados.</p>		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-28-2016	Fondo de Jubilaciones	Se advierte sobre el modelo de gobierno corporativo establecido por la Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones, de conformidad con la normativa.
<p>Advertencias</p> <p>La CONASSIF publicó en el Diario Oficial La Gaceta del 7 de diciembre de 2016, el nuevo Reglamento de Gobierno Corporativo el cual entra en vigencia el próximo 07 de junio de 2017. Se advierte sobre lo importante que es para el ICT que la Junta Administradora del Fondo de Jubilaciones tome las acciones que correspondan para adecuar el reglamento interno de Gobierno Corporativo de acuerdo con el nuevo Reglamento aprobado por el CONASSIF.</p>		

ANEXO N° 5 INDICADORES

Proceso	Indicadores				2015	2016
Servicios de auditoría	Eficacia	1	Cumplimiento del plan de auditoría de trabajo	Porcentaje de avance de los estudios/# de estudios realizados	82%	97%
	Eficacia	2	Sanciones producto de los procedimientos administrativos solicitados	Procedimientos con sanción/Procedimientos administrativos solicitados	No se emitieron relaciones de hecho	100%
	Eficacia	3	Porcentaje de asesorías atendidas	# de asesorías atendidas/# de asesorías solicitadas	100%	100%
	Eficiencia	4	Tiempo empleado en el proceso de Auditoría	Tiempo real destinado para servicios de auditorías/Tiempo disponible	71%	69%
	Eficiencia	5	Tiempo empleado en la resolución de denuncias o solicitudes de terceros	Tiempo hábil transcurrido/Tiempo planeado	100%	100%
Seguimiento de recomendaciones	Eficacia	6	Seguimiento de recomendaciones	# Recomendaciones a las que se les dio seguimiento/ # de recomendaciones a las que se les debió dar seguimiento	100%	100%
	Eficacia	7	Aceptación de recomendaciones	Recomendaciones aceptadas/Recomendaciones emitidas	100%	100%
Desarrollo interno	Eficacia	8	Cumplimiento de proyectos planeados	Proyectos realizados/Proyectos planeados	100%	100%
	Eficacia	9	Cumplimiento con el plan de capacitación	Horas de capacitación recibida por colaborador/horas de capacitación	100%	90%
				Promedio	94%	98%