

Auditoría Interna

07 de marzo de 2019

AI-110-2019

Señores
Junta Directiva

Asunto: Informe sobre el desempeño de la Auditoría Interna periodo 2018

Estimados señores:

Me permito someter a su estimable conocimiento el informe de gestión de la Auditoría Interna correspondiente al año 2018, el mismo se presenta de conformidad con el artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y la norma 2.6 de las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”.

Este informe contiene información sobre la gestión ejecutada por la Auditoría Interna, asuntos relevantes sobre procesos dirección, exposiciones al riesgo y control, así como el detalle de los servicios de la auditoría interna, también incluye el estado de cumplimiento las recomendaciones y advertencias.

Atentamente,

Lic. Fernando Rivera Solano, MBA.
Auditor Interno

C. Archivo



INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO

INFORME N° AI-D-01-2019
07 de marzo de 2019

INFORME DESEMPEÑO DE LA AUDITORÍA INTERNA PERÍODO 2018

2019

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	1
INTRODUCCIÓN	3
1. Gestión estratégica y operativa de la Auditoría Interna	4
2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2018.....	5
2.1 Asuntos relevantes sobre riesgo, control y procesos de dirección.	6
2.2 Clasificación de los servicios de la auditoría interna	7
a) Para garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones.....	7
b) Para mejorar la confiabilidad y oportunidad de la información.....	7
c) Para mejorar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico	7
d) Con el fin de proteger y conservar el patrimonio público	8
3. Otros temas de importancia institucional	8
4. Verificación del cumplimiento de recomendaciones y disposiciones. ...	13
5. Informes de auditoría externa	14
CONCLUSIÓN	15
Anexo N° 1 Indicadores 2018.....	17
Anexo N° 2 Detalle de los Servicios de Auditoría Interna	18
Anexo N° 3 Estado de las recomendaciones parcialmente cumplidas.....	31

RESUMEN EJECUTIVO

1. Gestión estratégica y operativa de la Auditoría Interna

Se revisó y actualizó la planificación estratégica de la Auditoría Interna, se actualizó el Universo Auditable y se priorizó según los factores de riesgo para determinar los estudios de auditoría a realizar en el periodo 2018.

Se continuó con el programa de estandarización, actualización del proceso de auditoría y con el aseguramiento de la calidad, así como con el proceso de madurez del gobierno de la Auditoría Interna.

La firma Deloitte realizó la evaluación externa de la calidad, en dicho proceso la Auditoría Interna obtuvo la calificación del 100%.

También, se logró consolidar el programa cero papeles y los instrumentos para propiciar el trabajo en casa, en procura de mejorar la calidad de vida de los funcionarios y contribuir con la eficiencia de la gestión. Se consolidó el programa de auditorías continuas, que consiste en revisiones en tiempo real mediante el uso de la tecnología y rutinas automatizadas. Se cumplió con el plan de mejora del clima organizacional cuyos resultados fueron superiores al promedio institucional.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2018

Los servicios de la auditoría interna se emitieron para proporcionar una seguridad razonable al ICT, por medio de la validación y mejora de sus operaciones. Se contribuyó a que se alcancen los objetivos institucionales, mediante la evaluación y mejora de la efectividad de la administración del riesgo, del control y del gobierno corporativo.

Los informes emitidos se agrupan por objetivo y en el Anexo 2 se presenta el detalle con las respectivas recomendaciones o advertencias.

Para cumplir el Plan Anual de Trabajo, se emitieron 27 servicios de la auditoría interna que fueron comunicados a la Administración, con lo que se cumplió un 90% del PAT, superándose en un 4% el cumplimiento del período 2017, lo que se considera suficiente en vista de la cantidad de servicios de advertencia emitidos durante el período, así como otros factores detallados en el cuerpo del informe. Por su parte, todos los indicadores que miden la gestión de la Auditoría se encuentran dentro de los márgenes establecidos, obteniéndose un promedio de cumplimiento del 94%.

Con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2018, se realizaron servicios de la auditoría en 10 de las 27 unidades orgánicas de la Institución, -2 unidades más que el año 2017-, lo que representa una cobertura aproximada de un 37%, a diferencia del 30% del período anterior, asimismo los estudios impactaron el 21% de los procesos del universo auditable.

3. Otros temas de importancia institucional

En este capítulo se incluye un resumen de temas o situaciones institucionales, que esta Auditoría Interna considera que deben ser analizados a profundidad por la alta dirección, a efecto de valorar posibles formas de atención, que se constituyan en acciones que proporcionen la hoja de ruta para su solución integral. Cada tema contiene una breve descripción del riesgo y en algunos casos lo que la Administración ha gestionado al respecto.

4. Verificación del cumplimiento de las recomendaciones y advertencias

El cumplimiento de los productos de auditoría es razonable, ya que, de las 84 recomendaciones y advertencias emitidas en el año 2017, a la fecha de este informe se obtuvo un 94% de cumplimiento.

Por su parte, en el periodo 2018 se emitieron 73 recomendaciones y advertencias alcanzando un 55% de cumplimiento.

De las 157 recomendaciones y advertencias emitidas en los años 2017 y 2018, se han implementado 119, lo que corresponde a un 76% de cumplimiento.

5. Informes de auditoría externa

En el Anexo N° 4, se detalla el estado de las recomendaciones producto de los informes de auditoría financiera realizados por firmas externas. La información se originó en el Departamento Financiero como responsable de su cumplimiento

INTRODUCCIÓN

El Informe Anual de Desempeño se presenta en cumplimiento del inciso c) del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y la norma 2.6 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, con el propósito de informar a la Junta Directiva de la gestión ejecutada por la Auditoría Interna de asuntos relevantes sobre dirección (gobierno corporativo), exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia realizados en el año 2018.

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 presentan los resultados de la verificación del cumplimiento de las recomendaciones y advertencias, atención de denuncias, aseguramiento de la calidad de los servicios y sobre la gestión estratégica y administrativa de la Auditoría Interna.

1. Gestión estratégica y operativa de la Auditoría Interna

- La Auditoría Interna para hacer un uso estratégico, eficiente y priorizado de los recursos disponibles frente al volumen y la diversidad de aspectos conformantes del Universo Auditable, continuó aplicando diversos criterios de riesgo en las auditorías realizadas durante el año 2018, en función de los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional. A partir de lo anterior, fue posible incorporar en algunos de sus estudios la evaluación de la eficiencia y mejora de la gestión pública, el cumplimiento del marco jurídico y técnico aplicable, la transparencia y la rendición de cuentas.
- Asimismo, con el fin de responder a las necesidades de la organización, se actualizó la planificación estratégica de la Auditoría Interna, se revisó el Universo Auditable, se identificaron y se clasificaron los procesos institucionales con la finalidad de priorizar el nivel de riesgo y determinar los estudios de auditoría a incluir en el Plan Anual de Trabajo.
- Como actividad permanente se desarrolló el papel de la auditoría interna de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, ejecutando y manteniendo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre todos los aspectos de la actividad de auditoría interna. También, se continuó con el proceso de madurez del gobierno de la Auditoría Interna, cumpliéndose lo planeado para el año 2018.
- De acuerdo con los lineamientos de la Contraloría General de la República, correspondió realizar en el año 2018 la evaluación externa de la calidad de la actividad de auditoría interna, adjudicándose la contratación a la firma Deloitte, en cuya opinión la Auditoría Interna de ICT cumplió en un 100% las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna del Sector Público y las Normas Generales de auditoría para el Sector Público”, motivo de satisfacción para quienes laboramos para la Auditoría Interna.
- Por otro lado, y como parte del proceso de mejora continua, se estandarizó y actualizó el proceso de auditoría mediante el software especializado, fortaleciendo la política cero papeles instaurada desde el año 2014, garantizando la calidad de la información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. Igualmente, toda la documentación relacionada con denuncias atendidas se logra incorporar dentro del sistema de manera que se garantice la confidencialidad exigida por la normativa.

También se actualizó en el sistema la normativa, se clasificó y ordenó el archivo permanente que se encuentra en el software especializado.

- Con la implementación de la Red Privada Virtual que permite el ingreso a los sistemas institucionales, ha contribuido a que los auditores puedan realizar sus labores bajo la modalidad de trabajo en casa, lo que mejora la calidad de vida de cada auditor y la eficiencia del trabajo. Finalmente, se adquirió un nuevo sistema de gestión de auditoría, que permite alinear el Plan Estratégico, el Plan Anual de Trabajo y los estudios de auditoría.
- Con el propósito de mitigar algunos riesgos y reducir costos en la evaluación de controles, se realizaron actividades relacionadas con revisiones en tiempo real (auditoría continua), en áreas como: caja chica, cheques y activos; mediante el uso de la tecnología y rutinas automatizadas para identificar excepciones o anomalías, que fueron analizadas y comparadas en relación con las tendencias y los valores. Los resultados fueron comunicados a la Administración y también se consideraron para la evaluación y priorización del universo auditable y consecuentemente la definición del plan de trabajo de la Auditoría Interna.
- En consonancia con el proceso promovido por la Administración, se diseñó un plan de mejora basado en análisis de los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional con el fin de ejecutar acciones para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Auditoría Interna. No se omite indicar que los resultados del estudio de clima organizacional de la Auditoría Interna superaron el promedio de la nota institucional, aspecto que se observa como resultado del programa de mejora continua existente.
- Además, en el desarrollo de los estudios del periodo 2018, se optimizó la utilización de la herramienta de evaluación de los riesgos, incorporando los riesgos de fraude en las áreas a examinar, lo cual permitió identificar factores de riesgo de fraude en los estudios a desarrollar y recomendar los controles claves mitigantes.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2018

Con los 27 servicios de la auditoría interna que se emitieron según el Plan Anual de Trabajo, se evaluó y mejoró la efectividad de la administración del riesgo, control y de los procesos de dirección (gobierno corporativo), proporcionando productos que ayudaron al Instituto a cumplir con sus objetivos, mediante la emisión de recomendaciones y advertencias para subsanar lo determinado en las auditorías efectuadas.

Con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2018, se realizaron estudios de auditoría en 10 de las 27 unidades orgánicas de la Institución, lo que representa un 37% de cobertura, asimismo los estudios impactaron en el 21% de los procesos institucionales según el universo auditable.

Las áreas orgánicas en las que se realizaron servicios de la auditoría fueron las siguientes:

- Gerencia General.
- Departamento Administrativo.
- Departamento de Ingresos.
- Polo Turístico Golfo Papagayo.
- Dirección de Gestión y Asesoría Turística.
- CIMAT.
- Departamento Financiero.
- Departamento de Desarrollo.
- Departamento de Tecnologías de Información.
- Dirección de Mercadeo.

Como parte de la cultura de evaluación que debe imperar en la organización de auditoría, se definieron indicadores de eficacia y eficiencia para el proceso de auditoría, obteniéndose como promedio un 94%, resultado que es considerado satisfactorio ya que todos los indicadores se ubicaron dentro del rango establecido. Lo anterior, a pesar que no se contó con un profesional de auditoría durante siete meses del año.

Valga indicar que en el período 2018 se incrementó la dedicación de los funcionarios en un proceso especial de desarrollo de capacidades; así como que, siguiendo la línea estratégica, se ejecutaron auditorías con enfoques más profundos y novedosos que requirieron mayor demanda de recursos, por lo que el cumplimiento del Plan Anual de Trabajo se considera positivo.

En el **Anexo N° 1** a este informe de desempeño se consigna un detalle de los principales indicadores de gestión de la Auditoría Interna.

2.1 Asuntos relevantes sobre riesgo, control y procesos de dirección.

De conformidad con sus competencias, la Auditoría Interna durante el año 2018 realizó estudios en diferentes dependencias, producto de esos estudios emitió 73 recomendaciones y advertencias, con el propósito de que el Instituto mejore la efectividad de la administración del riesgo, del control y del gobierno corporativo y así contribuir a que alcance sus objetivos.

En el **Anexo N° 2** a este informe se consigna un detalle de los productos de fiscalización generados en el 2018.

2.2 Clasificación de los servicios de la auditoría interna

A continuación, se presenta un resumen de los asuntos más relevantes producto de los estudios realizados por la Auditoría Interna en el período 2018.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mitigar riesgos de los procesos auditados y mejorar los controles que permitan el cumplimiento de los objetivos.

A continuación, se presenta la clasificación de las recomendaciones y advertencias de acuerdo con los objetivos de control interno.

a) Para garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones

Se emitieron recomendaciones para mejorar la eficacia, oportunidad y economía en el trámite de autorización de gastos de viaje y transporte y con la eficiencia de la gestión operativa de la CIMAT en el cumplimiento de su objetivo.

Además, se emitieron los siguientes servicios preventivos de advertencia sobre:

- las funciones de la Gerencia General
- la evaluación del programa MIPYME y percepción de los empresarios turísticos sobre los programas MIPYME, Turismo Rural Comunitario (TRC) y Turismo Rural (TR) y Declaratoria Turística (DT) y Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST).

b) Para mejorar la confiabilidad y oportunidad de la información

Sobre este tema en particular se emitieron dos advertencias sobre: la gestión de la seguridad de la información institucional y control de usuarios de las plataformas bancarias virtuales, así como el control de pagos, transferencias y estados de cuenta bancario para conciliación bancaria.

c) Para mejorar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

Se generaron recomendaciones producto de los siguientes estudios:

- Canon del Polo Turístico Golfo Papagayo
- Gestión operativa de los créditos e inversiones del Fondo de Garantías
- Proceso de contratación administrativa y la gestión del evento Costa Rica Sustainable Hotel & Tourism Investment.

En el caso de los servicios preventivos se emitieron las siguientes advertencias:

- Comprobantes de pago salarial
- Reiteración sobre la obligatoriedad de cumplir con las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno
- Replanteamiento organizativo de la Sub Gerencia de Mercadeo y estudio sobre atinencias
- Política de Control de Asistencia del ICT
- Licencias de Project On Line
- Ejecución presupuestaria del ICT correspondiente al primer semestre de 2018
- Plan de sucesión del Jefe del Departamento de TI.
- Plan de Mercadeo Institucional
- Aspectos de control interno del Fondo de Jubilaciones del Personal del ICT
- Funciones que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación
- Campaña cooperativa con Sunwing Airlines
- Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI)
- Manual de Cargos Institucional.
- sobre las inversiones realizadas por el Fondo de Garantías

d) Con el fin de proteger y conservar el patrimonio público

En relación con este punto se emitieron servicios preventivos de advertencias sobre:

- la adquisición de equipos y programas de cómputo sin la autorización del Departamento de Tecnologías de Información.
- Reiteración de advertencia sobre la Unidad Fiscalizadora del CNCC.
- Procedimiento para la aprobación de los ajustes menores imprevisibles del proceso constructivo del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

3. Otros temas de importancia institucional

A continuación, se presenta un resumen de temas o situaciones institucionales, que esta Auditoría Interna considera que deben ser analizados, a efecto de valorar posibles formas de atención, que se constituyan en acciones que proporcionen la hoja de ruta para su solución integral.

a) Planificación a nivel institucional:

Estudios realizados por la Auditoría han determinado que:

- a) El Plan Estratégico Institucional (PEI) está en proceso de elaboración, lo cual es riesgoso porque la planificación es la principal herramienta para llevar al ICT a cumplir sus objetivos.

- b) El PEI no ha sido evaluado, con la finalidad de identificar desviaciones y tomar las acciones correspondientes.
- c) El Plan Estratégico de Mercadeo está desactualizado.
- d) El Plan Estratégico de Tecnologías de Información está desactualizado desde el año 2015.

Esta situación, sin detrimento de los logros alcanzados por la Institución, refleja carencias importantes en materia de planificación que deben ser analizadas, ya que de persistir podría repercutir en la calidad técnica de la programación que se incorpora en el PAO y Presupuesto y, a fin de cuentas, limita los alcances de la evaluación que se realiza sobre los resultados de los programas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos.

b) Gobierno Corporativo

Por ser un tema de vital importancia, ya que por medio de éste el Instituto es dirigido y controlado, la Auditoría motivó en noviembre de 2017 una exposición ante la Junta Directiva y ésta acordó solicitar a la Gerencia una propuesta de proyecto de prácticas para un Buen Gobierno Corporativo (BGC). En noviembre de 2018, la Junta Directiva acordó instaurar la Comisión BGC con la misión de implementar un Modelo de BGC.

Sin embargo, considerando que el tema fue planteado desde el año 2017, a la fecha, aunque se conoce el interés de la Gerencia y la misma Junta Directiva, es poco lo que se ha avanzado, situación que podría ocasionar un incremento en el riesgo de eficacia y eficiencia en la gestión del Instituto, lo que podría generar, entre otros aspectos:

- Inoportuna toma de decisiones y pérdida de recursos, al no tener claridad sobre objetivos, riesgos o normas.
- Inadecuada vigilancia por parte de la Junta Directiva, al no existir un proceso formal de información relevante para la toma de decisiones oportuna y bajo criterio informado.
- No mitigar oportunamente riesgos sobre posibles conflictos de intereses y problemas éticos, que podrían incidir en la toma de decisiones objetivas.

c) Sistema Específico de Valoración de Riesgo (SEVRI)

La valoración del riesgo es el segundo componente del sistema de control interno según los artículos 18 y 19 de la Ley General de Control Interno No. 8292.

Según los estudios realizados por la Auditoría Interna, así como por la realimentación obtenida de varias unidades, y no obstante el cumplimiento reportado de los objetivos y metas institucionales, se considera que la gestión de riesgos que se realiza en la Institución, no garantiza razonablemente el

cumplimiento del objetivo de producir información que apoye la toma de decisiones orientada a ubicar a la institución en un nivel de riesgo aceptable.

Si bien, la Unidad de Planificación ha realizado esfuerzos durante muchos años, y ha actualizado el instrumento en torno a la identificación de riesgos institucionales, la gestión de riesgos continúa sin ser actividad continua y dinámica a nivel institucional, ya que se realiza el ejercicio del SEVRI una vez al año con una revisión también anual.

Asimismo, aun no existe una clara vinculación con otros procesos como autoevaluación del control interno, la planificación estratégica y operativa, lo que permitiría fijar los márgenes de desviación positivos o negativos que podrían utilizarse como insumos para definir los criterios de aceptación del riesgo; valorar la relevancia de las métricas de desempeño y programar los posibles planes de acción a desarrollar.

Sobre este asunto, para el segundo trimestre del año 2019, la Auditoría tiene programado realizar el estudio respectivo.

d) Automatización de los procesos institucionales

El ICT ha realizado esfuerzos hacia la automatización de los principales procesos institucionales; sin embargo, esta Auditoría determinó por medio de sus estudios que el CAETI no está cumpliendo con su función y que existen muchos procesos y actividades vitales que aún se llevan de forma manual.

Sobre este aspecto la Junta Directiva acordó "...acelerar el proceso de digitalización y sistematización en todas las áreas del ICT, para convertirnos en una institución "cero papeles" y líder en ese sentido." (SJD-243-2018, 19/7/18), por su parte la Auditoría Interna ha venido emitiendo las recomendaciones y observaciones pertinentes en el desarrollo de diferentes estudios que ha realizado.

La falta de una automatización de los principales procesos hace que los trámites se hagan manuales, que sean más lentos incrementando los errores y los reprocesos, lo que podría materializar al menos los riesgos de: economía, eficiencia, eficacia, transparencia y corrupción.

La automatización institucional como aspecto estratégico para el logro de una institución eficiente, podría tener como posible causa no contar con un Departamento de Tecnologías de Información robusto o con una estructura que no sea la requerida para estos tiempos en que la informática es necesaria para la mejora de la eficiencia institucional.

e) Fiscalización ingresos

Es un tema en el que se han realizado algunas gestiones institucionales para mejorar la fiscalización; sin embargo, se tiene que, con el avance de la tecnología, y las nuevas generaciones, la tendencia es comprar los boletos aéreos por medios digitales, por lo que es de vital importancia que el ICT valore y de proceder revise el proceso y herramientas de fiscalización y recaudación de los impuestos.

Esta situación aumenta la probabilidad que el riesgo legal y el de evasión se materialicen, lo que podría afectar la recaudación y, por lo tanto, el presupuesto del Instituto para hacerle frente al cumplimiento de sus programas y proyectos.

Al respecto, la Auditoría Interna tiene programado realizar el estudio respectivo en el segundo semestre del presente año.

f) Estructura Organizacional

La actual estructura del ICT fue aprobada en el año 2006 y no se conoce por parte de esta Auditoría Interna que se haya revisado, razón por la cual, existe un riesgo de que la misma no se ajuste a la realidad actual y de la industria, lo cual podría incidir de manera negativa en el cumplimiento de la misión y visión, así como en la eficiencia institucional.

g) Sistema de información

Este es un tema de vital importancia para el Instituto, al menos en uno de los estudios, la Auditoría ha identificado dificultades con la información, pues la misma no está completa, está desactualizada y no está centralizada. Sobre este asunto, se presentan oportunidades de mejora en las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar en forma eficaz, eficiente y económica la gestión que realiza el ICT.

Lo anterior, podría incidir en que se materialice el riesgo en la toma de decisiones, por información inoportuna y deficiente.

h) Evaluación por competencias

Con la finalidad de tener una ventaja competitiva y mejorar el aprovechamiento de los recursos, el ICT hace algún tiempo inició con el desarrollo de un modelo por competencias, pero aún este proceso no se ha implementado, situación que puede incidir que se presenten al menos los riesgos de: eficiencia de los procesos, que no exista una adecuada evaluación del desempeño, inadecuada ubicación de los colaboradores en los puestos y asignaciones y menor productividad.

i) Plan de sucesión institucional

El Instituto no cuenta con un plan de sucesión, lo que incrementa el riesgo de que no se dé una adecuada transición entre los puestos, especialmente en los estratégicos, afectando la gestión y operatividad del ICT. Esta situación se incrementa si se considera que el promedio de edad institucional es de 47 años, así como que más del 40% de los colaboradores tiene más de 50 años. Además, podría haber pérdida de la historia institucional y de conocimientos valiosos por no estar documentados.

j) Metodología para la gestión de proyectos

Para el año 2019 el presupuesto institucional tiene ₡1.1 millones en la partida “Construcciones, Adiciones y Mejoras”, según un estudio que realizó la Auditoría, el Instituto todavía no cuenta con una metodología interna para gestionar proyectos (se encuentra en borrador), por lo tanto, existe un riesgo que no se controlen en cuanto al costo, tiempo y alcance. Además, que se construirán en terrenos que no son propiedad del ICT, lo que no garantiza, aunque se establezca en el convenio, que a dichas obras se les dé el debido cuidado y mantenimiento ya que se entregarán a otras instituciones. Lo anterior pone en riesgo que los recursos públicos que invertirá el ICT no se utilicen de la forma más eficiente, eficaz y económica.

k) Superávit institucional

Según la Ley de la Administración Financiera, los recursos financieros deben orientarse a los intereses generales, atendiendo los principios de economía, eficiencia y eficacia, con sometimiento pleno a la ley.

La acumulación de superávit podría desatender diferentes principios presupuestarios y sanas prácticas de administración financiera, ya que se tiene que el promedio de ejecución presupuestaria para el último período (2018) fue del 71% y a diciembre anterior si tiene un superávit acumulado de ₡21.234 millones.

Por lo que, se plantea el reto de utilizar los recursos disponibles de manera eficiente en la prestación de los servicios y los fines institucionales, ya que al estar el Instituto acumulando superávit, y ante la situación fiscal que está pasando el país, existe el riesgo que el gobierno solicite parte o la totalidad de esos recursos, situación que se complementa con el plazo en que se invierten los recursos.

4. Verificación del cumplimiento de recomendaciones y disposiciones.

Durante el 2018 se realizó un seguimiento oportuno y efectivo a las recomendaciones y advertencias emitidas. La Auditoría Interna y la Gerencia han venido haciendo esfuerzos, para que los responsables de atender y determinar la forma de cumplimiento oportuno de las disposiciones, se apropien del tema como un medio para mejorar su gestión y la rendición de cuentas, de modo que se disminuya la reiterada solicitud de ampliación de plazos establecidos por la misma Administración.

A continuación, se presenta un resumen de las recomendaciones y advertencias que no fueron implementadas en su totalidad al 31 de diciembre 2018, según la información recibida de la Administración y la verificación realizada por la Auditoría Interna.

Es importante mencionar que para el periodo 2018 todas las recomendaciones y advertencias emitidas por la Auditoría Interna fueron aceptadas por la Administración, contribuyendo con ello a la eficiencia en los procesos institucionales.

Como resultado de la verificación realizada, se determinó que el cumplimiento es razonable, ya que, de las 84 recomendaciones y advertencias emitidas en el año 2017, se han implementado 79 que corresponde a un 94% de cumplimiento. Para el año 2018 de las recomendaciones y advertencias formuladas (73) a la fecha de este informe, se han ejecutado 40 lo cual corresponde a un 55%.

En total para los últimos dos periodos (2017 y 2018) se tiene un porcentaje de cumplimiento de un 76% de las recomendaciones y advertencias emitidas a la Administración.

El detalle de lo anterior, se puede ver en Anexo N° 3 y se resume en el siguiente cuadro:

Recomendaciones y advertencias a Diciembre 2018				
Año	Emitidas	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	% Cumplimiento
2017	84	79	5	94 %
2018	73	40	33	55 %
Total	157	119	38	76 %

Fuente: Auditoría Interna

Por otra parte, en cuanto a las disposiciones giradas en su oportunidad por la Contraloría General de la República se encuentran cumplidas en su totalidad.

5. Informes de auditoría externa

Por otro lado, con respecto a las recomendaciones producto de los informes de auditoría financiera realizados por firmas externas, el detalle de las recomendaciones, según la información recibida de la Unidad Financiera como responsable del cumplimiento de cada una de las recomendaciones, se detalla en el **Anexo N° 4** de este informe de desempeño.

CONCLUSIÓN

La revisión y actualización de la planificación estratégica de la Auditoría permitió enfocar los recursos humanos y financieros al logro de los objetivos determinados en nuestra misión y visión, los que a su vez contribuyen al logro de los objetivos de la Institución, por lo tanto, el cumplimiento del plan anual para el periodo 2018 se realizó de forma razonable y satisfactoria, impactando de forma positiva con la emisión de recomendaciones y advertencias en los procesos de gobierno, gestión de riesgos y control.

Los productos de auditoría permitieron mostrar a la Administración posibles riesgos y consecuencias de determinadas conductas o decisiones en sus procesos, para ello se formularon acciones para subsanar oportunidades de mejora determinadas durante las auditorías, todo tendiente a contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Las mejoras en los procesos internos de la auditoría, accedieron utilizar herramientas para mejorar la planificación y ejecución de estudios como parte del aseguramiento de la calidad a los cuales están sometidas las auditorías del sector público, muestra de ello es la calificación obtenida en la evaluación externa de la calidad.

La aceptación y la respuesta a los servicios de auditoría por parte de la Administración, se refleja en las mejoras de los procesos y actividades a las cuales se emitieron recomendaciones y advertencias; sin embargo, es importante tomar en consideración que a la fecha de este informe se encuentran en proceso de implementación, la cuales ayudarían en gran medida a optimizar la eficiencia y logro de los objetivos institucionales.

ANEXOS

Anexo N° 1 Indicadores 2018

Objetivo	Tipo	Indicador	Formula	Cumplimiento	Meta
Fortalecer el conocimiento del personal de auditoría, con el fin de optimizar y desarrollar sus competencias y habilidades.	Eficacia	Porcentaje de calificación de las evaluaciones de desempeño del personal	Calificación de desempeño de cada auditor/Cantidad de auditores*100	93.5 %	90%
	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación anual	Capacitaciones ejecutadas/Capacitaciones programadas*100	90%	90%
Estandarizar y optimizar el proceso de la actividad de auditoría fortaleciendo el sistema de control de calidad para mejorar los servicios que brinda la Auditoría Interna.	Eficacia	Porcentaje sobre el cumplimiento en las evaluaciones de aseguramiento de la calidad	Resultado total de las herramientas/cantidad de herramientas*100	100%	95%
	Eficiencia	Porcentaje de cumplimiento del PAT	Estudios ejecutados/Estudios Programados*100	90%	90%
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo efectivo de estudios	Tiempo programado a estudios/Total de tiempo utilizado*100	89%	80%
Mejorar la calidad y oportunidad en los estudios, con el fin de incrementar el valor agregado a la Administración Activa.	Eficacia	Porcentaje de la encuesta de la evaluación de la calidad	Sumatoria de resultados positivos de las encuestas aplicadas/Total de encuestas aplicadas*100	95%	90%
	Eficacia	Porcentaje de la encuesta de la valoración del servicio de auditoría por estudio	Sumatoria del resultado de los resultados positivos de encuestas aplicadas/Total de encuestas aplicadas*100	100%	90%
Cumplimiento Promedio				94%	

Anexo N° 2 Detalle de los Servicios de Auditoría Interna

N° Informe	Nombre	Objetivo
AI-O-02-2018	“Auditoría operativa realizada a la autorización de gastos de viaje y transporte”	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, la eficacia, oportunidad y economía en el trámite de autorización de gastos de viaje y transporte, para determinar oportunidades de mejora.
Recomendaciones - De previo a la aprobación del procedimiento “Autorización Viajes al Exterior”, valorar la procedencia de solicitar criterio legal, sobre la actividad de consultar a la Presidencia Ejecutiva, antes de que la Gerencia autorice los viajes al exterior de los funcionarios. - Que analice la gestión de autorización de gastos de viaje y transporte, con la finalidad de que las oportunidades de mejora identificadas en este estudio, así como otras que se determinen producto del análisis a realizar sean subsanadas, considerando la normativa pertinente y aspecto como: eficacia, oportunidad y economía. El análisis, al menos, deberá contemplar lo siguiente: - Continuar realizando algunas actividades administrativas u operativas que realiza la Gerencia, tales como la “exoneración del impuesto generado en la Ley 9156 Reguladora de los Derechos de Salida del Territorio Nacional (\$29)” y la de “autorizar el uso del hospedaje para las giras en el interior del país por medio de los contratos turísticos”. - Si centralizando las funciones, el trámite de autorización sea más eficiente, oportuno y económico y así evitar hasta donde sea posible que funcionarios profesionales ejecuten actividades administrativas. - La conveniencia de eliminar el trámite de exoneración del impuesto del 5% de los boletos de los funcionarios. Es importante indicar que el Departamento de Ingresos considera viable que se pague el impuesto y que se recupere por medio de las declaraciones de los entes recaudadores. - La actividad de solicitar boletos aéreos por medio de los contratos turísticos, ya que la utilización de estos está sujeta a disponibilidad de espacio, por lo que existe el riesgo que los colaboradores no lleguen a tiempo a cumplir con sus funciones, impidiendo cumplir con el éxito los objetivos del evento y del Instituto. Asimismo, lo relacionado con boletos de la cuota de accionista de LACSA (AVIANCA). - Las actividades de control para verificar que los funcionarios siempre viajen con la póliza de seguros, como una medida para mitigar cualquier riesgo asociado a enfermedad o accidente. - Solicitar a los funcionarios una oportuna programación del plazo en el que se debe tramitar la autorización de viajes al exterior ante la Gerencia. Lo anterior con el propósito de solicitar el pasaporte de servicio y que el ICT no tenga que incurrir en el pago impuestos de salida.		
N° Informe	Nombre	Objetivo

AI-C-03-2018	"Informe de la auditoría de cumplimiento sobre el canon del Polo Turístico Golfo Papagayo"	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, los procedimientos y controles de la Oficina Ejecutora para el cálculo, cobro, registro y devolución del canon, con el propósito de corroborar el cumplimiento normativo.
Recomendaciones 1. Gestione lo que corresponda, con la finalidad de determinar las diferencias, de cada concesión, producto del error en el cálculo de la indexación del ajuste al canon, para los períodos 2017/2021 y 2011/2016, presentar los resultados al Consejo Director, para lo que en derecho corresponda, considerando criterios de materialidad, conveniencia, oportunidad, entre otros, y realizando los ajustes que procedan en los registros correspondientes. 2. Diseñe, divulgue e implemente de conformidad con sus competencias, actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el funcionamiento del control interno que debe imperar en el proceso de cálculo de indexación para ajustar la tasa de canon. 3. Diseñen y adopten las actividades de control pertinentes, que contribuyan a asegurar que los registros contables asociados al canon por prórroga de concesión estén de conformidad con las NICSP.		
Nº Informe	Nombre	Objetivo
AI-O-04-2017	Informe de la Auditoría sobre el evento de Costa Rica Sustainable Hotel & Tourism Investment Conference 2017"	El objetivo del estudio consistió en evaluar mediante los procedimientos de auditoría, el proceso de contratación administrativa y la gestión del evento Costa Rica Sustainable Hotel & Tourism Investment Conferences (en adelante evento) realizado en el 2017, con el propósito de corroborar el cumplimiento normativo de la contratación, la confiabilidad del informe de cumplimiento y si existen los elementos necesarios para medir la eficacia, eficiencia y economía del evento.
Recomendaciones 1. Gestionar las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen la documentación de los estimados presupuestarios y el cumplimiento con el principio de participación y de gestión financiera, así como el diseño de las actividades correctivas cuando se den incumplimientos. 2. Instruir al coordinador de la Unidad de Atracción de Inversiones, que en contrataciones en donde participe un único oferente, cumpla con los estudios de razonabilidad de costos según los "Lineamientos básicos para elaborar estudios de razonabilidad de precios en la compra de bienes y servicios". 3. Definir e implementar canales de comunicación eficientes, que aseguren razonablemente que la información sobre formatos, características, alcances, objetivos, entre otros aspectos de eventos similares, sea transmitida de manera ágil y oportuna a las instancias pertinentes.		

4. Resolver sobre la periodicidad de las actividades de seguimiento a las metas del PAO, y de la comunicación a la Gerencia y a la Presidencia, cuando aplique; así como seguir la línea jerárquica de dependencia, con el objetivo de mejorar la oportunidad de la ejecución de las metas, entre otras medidas que estime necesarias.
5. Valorar la conveniencia de gestionar las políticas, procedimientos o mecanismos internos sobre acciones que, por su cuantía o naturaleza, requieran una mayor supervisión y rendición de cuentas, para garantizar el oportuno cumplimiento de esas acciones, así como los objetivos del control interno.
6. Gestione el plan de atracción de inversiones turísticas donde se definan los objetivos, metas e indicadores de forma que se establezcan con mayor claridad los resultados deseados en materia de atracción de inversiones, facilitando su evaluación y seguimiento, así como la verificación del avance y cumplimiento de los objetivos. Para la realización de este plan, considerar los “Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores” (PL-097-2017).
7. Resolver en la normativa interna lo correspondiente ante incumplimientos, del Decreto N°36242-MP-Plan y los “Lineamientos básicos para elaborar estudios de razonabilidad de precios en la compra de bienes y servicios”.
8. Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a asegurar razonablemente:
 - Las políticas o criterios de excepción cuando no se utilice la plataforma Merlink y los procedimientos y mecanismos para que las justificaciones queden debidamente incorporadas según lo definido en el Decreto N°36242-MP-Plan.
 - El cumplimiento de todos los aspectos requeridos en los “Lineamientos básicos para elaborar estudios de razonabilidad de precios en la compra de bienes y servicios”.
9. Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen la verificación del cumplimiento de todos los puntos requeridos en las contrataciones administrativas que gestione la Unidad.
10. Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a asegurarse que los informes se encuentren libre de errores y omisiones.
11. Diseñe los mecanismos de archivo que propicien un adecuado resguardo de los documentos soporte de futuras encuestas realizadas por los asesores de la Presidencia Ejecutiva.

N° Informe	Nombre	Objetivo
AI-O-05-2018	Informe sobre la auditoría operativa realizada a la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT)	Evaluar la eficiencia de la gestión operativa de la CIMAT en el cumplimiento de su objetivo.

Recomendaciones

1. En razón de lo determinado en el presente estudio de auditoría y por la importancia que reviste que el uso y disfrute de las instalaciones de los atracaderos turísticos se dé en condiciones que garanticen las facilidades, condiciones y seguridad requeridas en la normativa, se recomienda que el Consejo Director:
 - a) Formalice en un plazo razonable, un Plan de Acción con el detalle de las actividades, plazos y responsables para garantizar el cumplimiento por parte de los representantes de los atracaderos turísticos que no obedecieron el transitorio I del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos, al no iniciar el trámite de aprobación de la concesión y el permiso de operación respectivo dentro del plazo de los 24 meses, plazo que venció el pasado mes de octubre 2017.
 - b) A dicho plan se le deberá dar el seguimiento pertinente, ser evaluado periódicamente y presentar los informes correspondientes para tomar las decisiones que garanticen el cumplimiento del plan y lo que establece la normativa.
 - c) Considerar dentro del análisis correspondiente, las medidas de control respectivas que garanticen el cumplimiento por parte de la CIMAT del artículo 13 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos. Si de dicho análisis se considera que puede existir algún grado de responsabilidad, tomar las acciones que procedan.
2. Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) pertinentes que contribuyan a cumplir de forma razonable el tiempo para atender las consultas iniciales que le presenten los posibles concesionarios y así asegurarse que se cumpla con el plazo máximo de veinte días hábiles que establece el artículo 28 del Reglamento la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos.
3. Gestione y presente una estrategia de coordinación con los diferentes entes que intervienen en la emisión de la viabilidad técnica, con la finalidad de cumplir con el plazo establecido en el artículo 32 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos. En dicha estrategia valorar la participación política de la señora Ministra con los diferentes homólogos de las demás entidades, con la finalidad de que los inversionistas cuenten con la viabilidad de forma oportuna y puedan iniciar la construcción de los proyectos.
4. Instruir a la Dirección Ejecutiva para que diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) pertinentes, que contribuyan a planificar de forma razonable y oportuno el tiempo para atender la viabilidad técnica y así asegurarse que se cumpla con el plazo que establece el artículo 32 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos.
5. Establecer e implementar una metodología y el plazo máximo para su aprobación, que permita estandarizar el proceso de fiscalización de la etapa operativa y constructiva de los proyectos, así como el trabajo de campo realizado en las giras de etapas preliminares de: consulta inicial, viabilidad técnica y la respectiva emisión de informes y que al menos garantice la inspección de la totalidad de los atributos, los puntos mínimos, la estructura de los informes y documentar el seguimiento respectivo.
6. Resuelva en el modelo de gestión que tiene establecido, considerar indicadores de seguimiento que le permitan medir el nivel de cumplimiento de las observaciones que emite como resultado de las fiscalizaciones que realiza de las actividades constructivas y operativas.
7. Resuelva incluir en el modelo de administración de la Dirección Ejecutiva, indicadores de gestión que contribuyan a llevar una medición de la eficiencia y eficacia de las labores que realiza la CIMAT, considerando como mínimo la distribución del tiempo de los colaboradores en las respectivas funciones, posibles reprocesos y atención de quejas y denuncias.

Nº Informe	Nombre	Objetivo
AI-C-06-2018	"Informe sobre la auditoría de cumplimiento realizada a la Gestión Operativa de los Créditos e inversiones del Fondo de Garantías del ICT"	El objetivo consistió en evaluar la gestión operativa de los créditos e inversiones, con el propósito de determinar el cumplimiento satisfactorio.
Recomendaciones 1. Resuelva realizar un estudio sobre las diferentes opciones de inversión que existen en el mercado, con la finalidad de ampliar las posibilidades de inversión con otros emisores, evitar una posible concentración con un único emisor y así contribuir a mejorar los rendimientos del Fondo. 2. Resuelva y documente sobre los criterios que utiliza la Administración del Fondo para determinar y recomendar ante la Junta Administradora las opciones de inversión. 3. Resuelva y documente sobre los criterios de análisis que utilizará la Junta Administradora para aprobar las opciones de inversión presentadas por la Administración. 4. Diseñe actividades de control que le permitan cumplir de forma razonable con Reglamento del Fondo y el procedimiento ICT-FGFE-004-Inversiones Bursátiles, específicamente lo establecido en el artículo 21 y actividad N° 5 respectivamente, referente a la inversión oportuna de los recursos. 5. Analice si la práctica de trasladar los recursos de inversiones una vez vencidas a la cuenta corriente y/o fondo suma es la adecuada, para maximizar los recursos en cuanto a rendimiento y oportunidad. 6. Resuelva sobre la herramienta financiera que le permita proyectar los ingresos y gastos del Fondo de una manera razonable y oportuna, y que a la vez les permita tomar decisiones sobre las inversiones. 7. Gestione y documente los criterios que se vienen utilizando para la selección de las inversiones a la vista considerando la incorporación de otros, con la finalidad de que exista uniformidad y justificación en la escogencia de los fondos de inversión 8. Implemente las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) en la supervisión que ejecuta la Administración del Fondo a las actividades que realiza el Contador, con la finalidad de mitigar el riesgo de procesos, de personas, y asegurar razonablemente que los registros en las cuentas de balance y resultados se llevan conforme a la normativa. 9. Gestione lo que corresponda para que revise la práctica establecida de aprobar los créditos con una tasa diferente a la estipulada en el artículo 22 del Reglamento del Fondo de Garantías de los Funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo. 10. Diseñe y adopte las actividades de control pertinentes que contribuyan a asegurar que la Gerente del Fondo deje constancia en los expedientes de crédito, los puntos de revisión que realiza de acuerdo con la normativa. 11. Analice si el control que tiene establecido la Tesorera de revisar los créditos es efectivo y sino duplica la verificación que hace la Gerencia. Si del análisis determina que contribuye al proceso de revisión proceder a oficializarlo en el documento que corresponda.		

Detalle de los Servicios de Auditoría Interna – Servicios preventivos

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-01-2018	Servicio sobre funciones de la Gerencia General	Analizar las funciones y actividades que realiza la Gerencia General que se encuentran documentadas en el Universo Auditable, con el objetivo de corroborar que están de conformidad con la normativa.
Advertencia Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto que la Gerencia General gestione lo que corresponda, para que se asegure y garantice que realiza su gestión en forma eficiente.		
N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-02-2018	Servicio Preventivo sobre la evaluación del programa MIPYME y percepción de los empresarios turísticos sobre los programas MIPYME, Turismo Rural Comunitario (TRC) y Turismo Rural (TR) y Declaratoria Turística (DT) y Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST).	Analizar la evaluación que realiza el Departamento de Desarrollo sobre el programa MIPYME y efectuar una encuesta para obtener la percepción que tienen los empresarios turísticos sobre los programas MIPYME, TRC y TR, así como de la DT y CST. El periodo evaluado fue el año 2016.
Advertencias Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con actividades de control que midan la calidad, eficacia y/o la satisfacción del programa MIPYME, así como sobre los requisitos y los beneficios de la DT y el CST y así garantizar de manera razonable el logro de los objetivos de los mismos.		
N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-03-2018	Servicio preventivo sobre los comprobantes de pago salarial.	Proceder mediante la técnica de la re-ejecución a recalcular el salario escolar correspondiente al año 2017, con el objetivo de corroborar la razonabilidad del salario pagado.
Advertencias Se advierte sobre la importancia que reviste para el Instituto que el sistema SIRH contemple los procesos adecuados de calidad que contribuyan a generar información que responda a las necesidades de los colaboradores referente al salario que les corresponde.		
N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-P-Ad-04-2018	Servicio Preventivo “Reiteración de advertencia sobre la Unidad Fiscalizadora del CNCC”	Reiterar a la Administración la importancia de establecer en un plazo razonable las gestiones y actividades de control para contar con una estructura que defina la organización formal, relaciones jerárquicas, funciones, responsabilidades, líneas de dependencia y coordinación para la fiscalización, control y seguimiento de la operación del CNCC con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos propuestos.

Advertencias

Se advierte sobre la importancia de establecer en un plazo razonable las gestiones y actividades de control (políticas, procedimientos, mecanismos) que garanticen que la Unidad Fiscalizadora se establezca y opere conforme al marco jurídico y técnico correspondiente, considerando entre otros posibles aspectos, lo descrito en este servicio preventivo.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-005-2018	Servicio preventivo sobre control de pagos, transferencias y estados de cuenta bancario para conciliación bancaria.	Revisar la trazabilidad de la operación realizada el 22 de diciembre de 2017 donde el ICT transfirió a un funcionario un monto incorrecto por concepto de reintegro.

Advertencias

Se hace la observación sobre lo importante que es para el Instituto:

- Que se realicen autoevaluaciones periódicas del cumplimiento, validez y suficiencia de los controles establecidos en el proceso de pagos y la emisión de transferencias.
- Ejercer una supervisión constante y eficaz sobre el proceso de pagos y la emisión de transferencias.
- Propiciar el aprovechamiento de la tecnología de información que apoye proceso de generación de transferencias bancarias tanto locales como internacionales.
- Contar con actividades de control en la emisión de los estados de cuenta a utilizar en la conciliación bancaria.
- Asegurar la confiabilidad de la información que se genera del proceso de pago y emisión de transferencia y reportes de saldos bancarios de la conciliación bancaria.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-06-2018	Servicio Preventivo: "Reiteración sobre la obligatoriedad de cumplir con las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno".	Reiterar a la Administración el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa y lo señalado en el servicio preventivo AI-Ad-12-2014 denominado "Cumplimiento por parte de las unidades encargadas de: la gestión de Recursos Humanos y de la entrega y recepción de bienes institucionales, de las acciones establecidas en las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno (D-1-2005-CO-DFOE)".

Advertencia

Se advierte sobre la importancia de gestionar las acciones pertinentes para atender los requerimientos señalados en la normativa con el fin de garantizar razonablemente que los funcionarios que dejan sus cargos presenten el informe de fin de gestión y realicen la entrega formal de los bienes que se hubieren otorgado en el ejercicio de sus funciones.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-07-2018	Servicio Preventivo sobre inversiones realizadas por el Fondo de Garantías	Determinar el cumplimiento satisfactorio de la gestión operativa de los créditos e inversiones del Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados ICT

Advertencias

Se gestione por parte de la Gerencia lo que corresponda, en relación con el cumplimiento del reglamento del Fondo, específicamente lo establecido en el artículo 21 y sobre la inversión oportuna de los recursos.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-08-2018	Servicio Preventivo sobre "replanteamiento organizativo de la Sub Gerencia de Mercadeo" y estudio sobre atinencias.	Analizar el proceso seguido para el replanteamiento organizativo y las atinencias de los puestos de la Sub Gerencia de Mercadeo.

Advertencias

Se advierte sobre la situación planteada a efecto que valore gestionar los riesgos indicados y de proceder tomar las acciones que técnica y legalmente correspondan.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-P-Ad-09-2018	Servicio Preventivo sobre la gestión de la seguridad de la información Institucional.	Analizar la gestión de la seguridad de la información en el ICT, con el objetivo de corroborar que se garantiza de manera razonable la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información institucional, que contribuya a fortalecer y apoyar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Advertencias

Se comunica sobre lo importante que el ICT cuente con un sistema de gestión de la seguridad de la información institucional, que involucre a todas las dependencias con recursos de TI (aplicaciones, información, infraestructura y personas) y que contemple, al menos, lo mínimo establecido en la normativa, con la finalidad que contribuya a proteger los recursos de TI y garantizar la confidencialidad, integridad y la disponibilidad de la información.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-11-2018	Servicio Preventivo sobre "Procedimiento para la aprobación de los ajustes menores imprevisibles del proceso constructivo del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC)"	Comprobar el cumplimiento del procedimiento aplicado por la Administración para la aprobación de los ajustes menores imprevisibles del proceso constructivo del CNCC con el fin de verificar la razonabilidad de los pagos realizados por el ICT.

Advertencia

Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo importante que el ICT:

- Valore el costo beneficio y la oportunidad de identificar y documentar la trazabilidad y la razonabilidad de la aprobación de los imprevistos y mejoras ejecutados durante el proceso constructivo del CNCC, para lo cual deberá justificar lo que corresponda.
- Establezca actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen la trazabilidad y razonabilidad en la aprobación de los imprevistos y mejoras que se puedan presentar en futuros proyectos.

- Cuentan con regulaciones internas en materia de contratación administrativa que establezcan las funciones y responsabilidades para los administradores de los contratos que se suscriben en el ICT.
- Documentan las lecciones aprendidas durante la ejecución del proceso de construcción del CNCC con el fin de que sirvan de insumo en otros proyectos que la Institución emprenda.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-13-2018	Servicio Preventivo sobre "Política de Control de Asistencia del Instituto Costarricense de Turismo (ICT)"	Revisar la "Política de Control de Asistencia", elaborada por el Departamento de Recursos Humanos

Advertencias

Se advierte que es importante que la Administración previo a la implementación del plan piloto, diseñe las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación del mismo, con la finalidad que se lleve de forma estandarizada, controlada y estructurada. Además, ejercer una eficiente vigilancia de los posibles riesgos que se puedan presentar durante el desarrollo del plan y valorar periódicamente si los controles diseñados son los adecuados para mitigar esos riesgos y establecer las actividades de seguimiento para valorar la calidad de los controles establecidos.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-14-2018	Servicio Preventivo sobre "Licencias de Project On Line"	Verificar la instalación y utilización oportuna de las trece licencias de Project On Line que adquirió el ICT en diciembre de 2017, cuyo costo fue de \$7.000,00.

Advertencias

Se advierte sobre lo importante que es para el ICT cuando vaya a adquirir licencias:

- Cumplir con lo estipulado en el artículo No. 8 del "Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa", referente a la decisión inicial administrativa que da inicio al procedimiento de contratación.
- Mientras implementa la metodología para la gestión de proyectos y una vez implementada, contar con las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la instalación oportuna y el éxito del uso de las mismas.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-15-2018	Servicio Preventivo sobre la ejecución presupuestaria del ICT correspondiente al primer semestre de 2018	Determinar las razones de los bajos niveles de ejecución de los indicadores del POI 2018, según lo manifestado por la Secretaría Técnica de Autoridad Presupuestaria en oficio STAP-1147-2018 (20/8/2018), relacionado con el informe de seguimiento semestral del POI 2018.

Advertencia

Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo importante que es el ICT:

- a) Diseñe y perfeccione actividades de control de forma previa, concomitante y posterior que contribuyan a asegurar de manera razonable la ejecución presupuestaria de manera eficaz, eficiente, económica y de calidad.
- b) Realice las gestiones que procedan en caso que se alerten o identifiquen irregularidades o desviaciones importantes que servirán para implementar las medidas correctivas pertinentes.
- c) Que la documentación que se remite a entes externos cumpla con los atributos fundamentales de calidad de la información referidos a la confiabilidad y utilidad estipulados en la normativa.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-P-Ad-16-2018	Plan de sucesión del Jefe del Departamento de TI.	Advertir sobre los posibles riesgos que se podría ocasionar el no contar con un Plan de Sucesión del Jefe del Departamento de TI (por jubilación).

Advertencias

Se comunica sobre lo importante de tomar medidas pertinentes que garanticen un adecuado plan de sucesión para el Jefe del Departamento de TI, asimismo, que se defina, de acuerdo a la Planificación Estratégica de la Tecnologías de Información de la Institución, si el perfil actual, según el manual de cargos, es el que garantizaría liderar la ejecución de dicha planificación, así como la dirección del Departamento de Tecnologías de Información.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-017-2018	"Plan de Mercadeo Institucional"	Determinar la situación actual del plan de mercadeo con la finalidad de comprobar su estado actual, conveniencia y oportunidad de su elaboración.

Advertencias

Se comunica sobre la situación del Plan Estratégico de Mercadeo, su estado actual, la conveniencia y oportunidad de su elaboración, la necesidad de definir su jerarquización y niveles de aprobación, así como que para su elaboración se garantice la asesoría oportuna de la unidad técnica especializada en planificación.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-18-2018	Control de usuarios de las plataformas bancarias virtuales.	Revisar los controles existentes sobre los usuarios y los roles autorizados para el ingreso a las plataformas bancarias virtuales.

Advertencia

Se comunica lo importante de tomar medidas pertinentes que garanticen un adecuado control de los usuarios que tienen acceso a las plataformas bancarias, basándose entre otros, en el principio del menor privilegio y bajo una priorización de acuerdo a riesgos, lo anterior, con el fin de garantizar la seguridad de la información.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-19-2018	Aspectos de Control Interno del Fondo de Jubilaciones del Personal del ICT	Revisar los controles establecidos en la gestión operativa del Fondo de Jubilaciones con el propósito de determinar el cumplimiento satisfactorio de lo estipulado en la normativa que le aplica.

Advertencia

Se comunica sobre la importancia que el Fondo de Jubilaciones disponga de Manuales de procedimientos o documentos de naturaleza similar debidamente actualizados que contemplen al menos:

- Las actividades que garanticen de forma razonable que se cumple con toda la normativa que le aplica.
- La realización periódica de comprobaciones u otras verificaciones incluyendo el cotejo con documentos fuente para determinar cualquier diferencia y adoptar las medidas procedentes.

Nº Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-020-2018	Servicio Preventivo sobre las funciones que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación	Revisar las funciones que realiza el Departamento de Investigación y Evaluación con el propósito de verificar su cumplimiento.

Advertencia

Se advierte sobre lo importante que se:

- Analice y gestione la propuesta de reorganización parcial de la Dirección de Mercadeo, que involucra cambios de nomenclatura y mapa de procesos en dicha Dirección, pues la misma lleva más de tres años de haber sido elaborada y no se ha implementado, situación que podría estar incidiendo en el accionar de dicha dependencia.
- Implementen las actividades de control necesarias que contribuyan a que este tipo de revisiones y aprobaciones se ejecuten dentro del tiempo razonable, se les dé el seguimiento debido y oportuno y así cumplir con los principios de economía, simplicidad, celeridad y eficiencia que deben imperar en la Administración Pública.

Nº Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-021-2018	Servicio sobre la "Campaña Cooperativa Sunwing Airlines"	Analizar el trámite de aprobación de la campaña cooperativa con Sunwing Travel Group, aprobada para los periodos 2018, 2019 y 2020.

Advertencias

Se comunica lo pertinente, a efecto de que:

- Se valore lo establecido en el artículo N°8 del Reglamento de Campañas Cooperativas Integrales, en cuanto a que solo si se ha determinado la deuda previo procedimiento administrativo, la empresa no podrá calificar para los beneficios del reglamento, o la posibilidad de no calificar si la empresa registra alguna deuda, aunque no haya mediado un procedimiento administrativo.
- Valore la conveniencia de solicitar la interpretación del siguiente inciso incluido en los acuerdos de aprobación de campañas cooperativas:

"De acuerdo a las políticas de la Junta Directiva, las empresas deberán encontrarse al día con las obligaciones legales y reglamentarias ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT); para tal efecto la Dirección de Mercadeo deberá verificar previamente la situación de las mismas." (El resalto es de esta Auditoría Interna).

Ya que no queda claro, si se refiere a las obligaciones del reglamento de campañas o se debe interpretar en forma más amplia, es decir, que tal condición podría incluir deudas tributarias o cualquier otra deuda, sin que haya mediado un procedimiento administrativo.

3. Una vez interpretado y revisado el alcance del artículo 8 del RCCI y el acuerdo que toma la Junta Directiva referente a las campañas cooperativas, diseñar y adoptar las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente el cumplimiento de los mismos y así disminuir el riesgo de que se aprueben campañas cooperativas cuyas empresas o socios comerciales mantengan deudas con el ICT.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-22-2018	Servicio Preventivo sobre el Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI)	Analizar las funciones que realiza el CAETI, correspondiente al periodo 2017-2018, con la finalidad de corroborar su cumplimiento de conformidad con la normativa

Advertencias

Se comunican algunas condiciones identificadas en las prácticas del CAETI, que requieren ser atendidas para que se garanticen las condiciones óptimas, considerando -entre otros aspectos-:

- El debido alineamiento estratégico que dirija las tecnologías de información.
- Una valoración de la integración del CAETI, considerando la incorporación de otros miembros.
- La definición de acciones que garanticen el efectivo desempeño del CAETI y así garantizar que la dirección superior cuente con el debido apoyo estratégico.
- Un programa de sensibilización y capacitación para los integrantes que lo requieran.

Todo con el objetivo que se tomen las decisiones necesarias para que el CAETI, además de cumplir con las funciones asignadas en la normativa, se configure en un órgano vital que potencialice una adecuada gobernabilidad de las tecnologías de información.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-023-2018	Servicio Preventivo sobre la "adquisición de equipos y programas de cómputo sin la autorización del Departamento de Tecnologías de Información".	Advertir sobre aspectos determinados en el desarrollando del estudio sobre la eficacia y eficiencia de los procesos de contratación administrativa que gestiona la Proveduría Institucional.

Advertencias

Se comunica lo importante que es para el ICT que se cuente con actividades de control que garanticen de manera razonable el cumplimiento de la normativa legal y técnica relacionada con el criterio, centralización y aprobación para la adquisición de equipos y programas de cómputo, así como para la incorporación de los mismos en el Banco de Proyectos de MIDEPLAN.

N° Servicio Preventivo	Nombre	Objetivo
AI-Ad-024-2018	Manual de Cargos Institucional.	Revisar el Manual de Cargos Institucional remitido por el Departamento de Recursos Humanos (DRH), con el fin de verificar la incorporación de las observaciones realizadas por la Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria (STAP) y su respectiva aprobación.
Advertencias No obstante a los recientes esfuerzos realizados por el DRH tendientes a contar un borrador del manual de cargos, se comunica sobre lo importante que el ICT disponga de actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen en forma razonable que la documentación del proceso de modernización, cumpla con los atributos de calidad (confiable, oportuna y de utilidad), cuente con las autorizaciones respectivas y se mantenga y custodie tomando en cuenta los riesgos relevantes asociados, así como que se encuentre disponible para lo que corresponda.		

Anexo N° 3 Estado de las recomendaciones parcialmente cumplidas

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
AI-C-30-2017 "Auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información"	N° 1 Establezcan un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, los plazos y los responsables de ejecutarlas.	Mediante el G-0162-2019 remitió a esta auditoría el "Documento para discusión para propuesta de PETI", sin embargo; no cumple con lo requerido.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI) Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/1/2019
	N° 2 Para que de conformidad con el artículo 5 del "Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT", asesore a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos, de manera que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de ser la instancia asesora y coordinadora en temas de tecnologías de información. Además, que diseñe las actividades de control correspondientes que	Mediante el G-0162-2019 remitió a esta auditoría el "Documento para discusión para propuesta de PETI", sin embargo; no cumple con lo requerido.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI)	Parcialmente Cumplida	31/1/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento oportuno del PETI				
	N° 3 Diseñen indicadores claros, medibles, realistas y aplicables para los documentos estratégicos en tecnologías de información, tomando en cuenta los "Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales" que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.	Mediante el G-0162-2019 remitió a esta auditoría el "Documento para discusión para propuesta de PETI", sin embargo; no cumple con lo requerido.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI) Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/1/2019
AI-C-03-2018"Auditoría de cumplimiento sobre el canon del Polo Turístico Golfo Papagayo"	N° 1 Gestione lo que corresponda, con la finalidad de determinar las diferencias, de cada concesión, producto del error en el cálculo de la indexación del ajuste al canon, para los períodos 2017/2021 y 2011/2016, presentar los resultados al Consejo Director, para lo que en derecho corresponda, considerando criterios de materialidad,	La Dirección Ejecutiva y la Asesoría Legal han emitido oficios en seguimiento a las recomendaciones para valoración y aprobación del Consejo Director. En diciembre de 2018 se solicita la aprobación a la Junta Directiva.	Polo Turístico Golfo de Papagayo	Parcialmente Cumplida	4/2/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
AI-O-04-2018 "Auditoria Operativa sobre el evento Costa Rica Sustainable"	conveniencia, oportunidad, entre otros, y realizando los ajustes que procedan en los registros correspondientes.				
	N° 2 Diseñe, divulgue e implemente de conformidad con sus competencias, actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el funcionamiento del control interno que debe imperar en el proceso de cálculo de indexación para ajustar la tasa de canon.	La Dirección Ejecutiva y la Asesoría Legal han emitido oficios en seguimiento a las recomendaciones para valoración y aprobación del Consejo Director. En diciembre de 2018 se solicita la aprobación a la Junta Directiva.	Polo Turístico Golfo de Papagayo	Parcialmente Cumplida	4/2/2019
	N° 3 Diseñen y adopten las actividades de control pertinentes, que contribuyan a asegurar que los registros contables asociados al canon por prórroga de concesión estén de conformidad con las NICSP.	La Dirección Ejecutiva y la Asesoría Legal han emitido oficios en seguimiento a las recomendaciones para valoración y aprobación del Consejo Director. En diciembre de 2018 se solicita la aprobación a la Junta Directiva.	Polo Turístico Golfo de Papagayo Dirección Administrativo-Financiero	Parcialmente Cumplida	4/2/2019
	N° 1 Gestionar las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen la documentación de los estimados presupuestarios y	La gerencia solicitó a las Direcciones las actividades de control para garantizar la documentación de los estimados presupuestarios.	Gerencia	Parcialmente Cumplida	25/2/2019



N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
Investment Conference"	el cumplimiento con el principio de participación y de gestión financiera, así como el diseño de las actividades correctivas cuando se den incumplimientos.				
	N° 3 Definir e implementar canales de comunicación eficientes, que aseguren razonablemente que la información sobre formatos, características, alcances objetivos, entre otros aspectos de eventos similares, sea transmitida de manera ágil y oportuna a las instancias pertinentes.	La Gerencia implementó reuniones periódicas con las Direcciones y procedió a instruir que temas relevantes de seguimiento y cumplimiento sean tratados en dichas reuniones.	Gerencia	Parcialmente Cumplida	25/2/2019
	N° 4 Resolver sobre la periodicidad de las actividades de seguimiento a las metas del PAO, y de la comunicación a la Gerencia y a la Presidencia, cuando aplique; así como seguir la línea jerárquica de dependencia, con el objetivo de mejorar la oportunidad de la ejecución de las metas, entre otras medidas que estime necesarias.	Para el diseño de las actividades de control, la Unidad de Atracción de Inversiones está a la espera de que se resuelva sobre la propuesta de estructura de la unidad y el plan estratégico para definir los procedimientos.	Unidad de atracción de inversiones	Parcialmente Cumplida	30/4/2019
	N° 5 Valorar la conveniencia de gestionar las políticas,	La Gerencia implementó reuniones periódicas con las Direcciones y	Gerencia	Parcialmente Cumplida	25/2/2019



N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	procedimientos o mecanismos internos sobre acciones que, por su cuantía o naturaleza, requieran una mayor supervisión y rendición de cuentas, para garantizar el oportuno cumplimiento de esas acciones, así como los objetivos del control interno.	procedió a instruir que temas relevantes de seguimiento y cumplimiento sean tratados en dichas reuniones.			
	N° 6 Gestione el plan de atracción de inversiones turísticas donde se definan los objetivos, metas e indicadores de forma que se establezcan con mayor claridad los resultados deseados en materia de atracción de inversiones, facilitando su evaluación y seguimiento, así como la verificación del avance y cumplimiento de los objetivos. Para la realización de este plan, considerar los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores" (PL-097-2017).	La Unidad de Atracción de Inversiones presentó un Plan Estratégico pero le faltan elementos para su aprobación.	Unidad de atracción de inversiones	Parcialmente Cumplida	30/4/2019
	N° 9 Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o	Para el diseño de las actividades de control, la Unidad de Atracción de Inversiones está a la espera de que se	Unidad de atracción de inversiones	Parcialmente Cumplida	30/4/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	mecanismos) que garanticen la verificación del cumplimiento de todos los puntos requeridos en las contrataciones administrativas que gestione la Unidad.	resuelva sobre la propuesta de estructura de la unidad y el plan estratégico para definir los procedimientos.			
	N° 10 Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a asegurarse que los informes se encuentren libre de errores y omisiones.	Para el diseño de las actividades de control, la Unidad de Atracción de Inversiones está a la espera de que se resuelva sobre la propuesta de estructura de la unidad y el plan estratégico para definir los procedimientos.	Unidad de atracción de inversiones	Parcialmente Cumplida	30/4/2019
	N° 11 Diseñe los mecanismos de archivo que propicien un adecuado resguardo de los documentos soporte de futuras encuestas realizadas por los asesores de la Presidencia Ejecutiva.	La Gerencia procedió a solicitar al despacho de la Presidencia el diseño de los procedimientos y mecanismos de control.	Despacho de Presidencia	Parcialmente Cumplida	25/2/2019
AI-AO-05-2018 "Informe sobre la auditoría operativa realizada a la Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT)"	N° 1 En razón de lo determinado en el presente estudio de auditoría y por la importancia que reviste que el uso y disfrute de las instalaciones de los atracaderos turísticos se dé en condiciones que garanticen las facilidades, condiciones y seguridad requeridas en la normativa, se	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Diagnóstico con información existente CIMAT, términos referencia, buscar recursos económicos, proceso de contratación, elaboración del mapeo). Responsable Francisco Aragón Ricardo Mora Plazo: 30/11/2019 b) Habilitar norma legal que permita la legalización de las facilidades	CIMAT	Parcialmente Cumplida	1/11/2021

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	recomienda que el Consejo Director: a) Formalice en un plazo razonable, un Plan de Acción con el detalle de las actividades, plazos y responsables para garantizar el cumplimiento por parte de los representantes de los atracaderos turísticos que no obedecieron el transitorio I del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos, al no iniciar el trámite de aprobación de la concesión y el permiso de operación respectivo dentro del plazo de los 24 meses, plazo que venció el pasado mes de octubre 2017. b) A dicho plan se le deberá dar el seguimiento pertinente, ser evaluado periódicamente y presentar los informes correspondientes para tomar las decisiones que garanticen el cumplimiento del plan y lo que establece la normativa.	existentes a través de un procedimiento simplificado valorar requerimiento de planificación. Responsable: Marlene Marengo Plazo: 30/11/2019 c) Revisar y simplificar trámite concesión y operación para legalizarlos. Responsable Francisco Aragón Plazo: 28/02/2019 d) A partir del mapeo, marco legal y requisitos definir una Estrategia para la legalización de atracaderos. Oscar Villalobos Consejo Director y e) Implementar la estrategia. Unidad Técnica Plazo: 1/11/2021			

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	c) Considerar dentro del análisis correspondiente, las medidas de control respectivas que garanticen el cumplimiento por parte de la CIMAT del artículo 13 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos. Si de dicho análisis se considera que puede existir algún grado de responsabilidad, tomar las acciones que procedan.				
	N° 2 Diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) pertinentes que contribuyan a cumplir de forma razonable el tiempo para atender las consultas iniciales que le presenten los posibles concesionarios y así asegurarse que se cumpla con el plazo máximo de veinte días hábiles que establece el artículo 28 del Reglamento la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos.	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Elaborar herramienta digital que permita llevar el control de los tiempos y actividades de la Consulta Inicial. Responsable Roxana Plazo 30/06/2019 b) Valorar necesidad de aplicar prórroga o ampliación del plazo de 20 días hábiles. Responsable Marlene Marengo Plazo 30/06/2019 c) Valorar tiempo asignado a los demás representantes UT Oscar Villalobos 30/11/2019	CIMAT	Parcialmente Cumplida	30/11/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	N° 3 Gestione y presente una estrategia de coordinación con los diferentes entes que intervienen en la emisión de la viabilidad técnica, con la finalidad de cumplir con el plazo establecido en el artículo 32 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos. En dicha estrategia valorar la participación política de la señora Ministra con los diferentes homólogos de las demás entidades, con la finalidad de que los inversionistas cuenten con la viabilidad de forma oportuna y puedan iniciar la construcción de los proyectos.	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Solicitar reunión con la señora Ministra ICT para dar apoyo político a la solicitud propuesta CIMAT sobre nombrar al representante de SETENA en CIMAT, en el Departamento de Evaluación Ambiental DEA a fin que se encargue del trámite sobre las viabilidades ambientales de las marinas y atracadero turísticos en coordinación con la Unidad Técnica de CIMAT. Responsable Consejo Director Plazo 20/12/2018 b) Valorar incluir en la etapa de Consulta Inicial la definición de los términos de referencia del instrumento de evaluación. Responsable Oscar Villalobos Plazo 20/12/2018 c) Generar un protocolo para las marinas turísticas que incluya normativa especial aplicable por diferentes Instituciones. Responsable Francisco Aragón Plazo 30/11/2019	CIMAT	Parcialmente Cumplida	30/11/2019
	N° 4 Instruir a la Dirección Ejecutiva para que diseñe y adopte las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) pertinentes, que contribuyan a planificar de	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Elaborar herramienta digital que permita llevar el control de los tiempos y actividades de la Viabilidad Técnica. Responsable Roxana Badilla Plazo 20/2/2019	CIMAT	Parcialmente Cumplida	20/2/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	forma razonable y oportuno el tiempo para atender la viabilidad técnica y así asegurarse que se cumpla con el plazo que establece el artículo 32 del Reglamento a la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos.	b) Elaborar procedimientos para el trámite de viabilidad técnica dentro de los 45 días hábiles prorrogables establecido para el trámite. Responsable Roxana Badilla Plazo 20/2/2019 c) Implementar un sistema automatizado para control de tiempos similar a ZMT y Legal ICT. Responsable Ricardo Mora Plazo 15/12/2018			
	N° 5 Establecer e implementar una metodología y el plazo máximo para su aprobación, que permita estandarizar el proceso de fiscalización de la etapa operativa y constructiva de los proyectos, así como el trabajo de campo realizado en las giras de etapas preliminares de: consulta inicial, viabilidad técnica y la respectiva emisión de informes y que al menos garantice la inspección de la totalidad de los atributos, los puntos mínimos, la estructura de los informes y documentar el seguimiento respectivo.	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Sesiones de trabajo con los representantes de la Unidad Técnica para integrarlos y que participen en la creación de metodologías. Responsable Roxana Badilla Plazo 30/3/2019 b) Elaborar metodologías estandarizadas para los informes de giras para trámite de consulta inicial, viabilidad técnica, fiscalización de las etapas de construcción u operación. Responsable Roxana Badilla Fecha 30/1/2019 c) Establecer mecanismos para garantizar la inspección de la totalidad de los atributos, los puntos mínimos, la estructura de los informes y documentar el seguimiento respectivo.	CIMAT	Parcialmente Cumplida	30/4/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
		Responsable Unidad Técnica Plazo 30/4/2019			
	N° 6 Resuelva en el modelo de gestión que tiene establecido, considerar indicadores de seguimiento que le permitan medir el nivel de cumplimiento de las observaciones que emite como resultado de las fiscalizaciones que realiza de las actividades constructivas y operativas.	Se estableció un cronograma para atender la recomendación: a) Generar una propuesta o estructura que permita visualizar y dar seguimiento a las observaciones y recomendaciones que emita UT. Responsable Ricardo Mora- Unidad Técnica Plazo 15/2/2019 b) Correr la estructura para verificar su adecuado funcionamiento y generar los ajustes necesarios. Responsable Ricardo Mora- Unidad Técnica Plazo 15/4/2019	CIMAT	Parcialmente Cumplida	15/4/2019
AI-C-006-2018 “Auditoría de cumplimiento realizada a la gestión operativa de los créditos e inversiones del Fondo de Garantías del ICT”	N° 2 Resuelva y documente sobre los criterios que utiliza la Administración del Fondo para determinar y recomendar ante la Junta Administradora las opciones de inversión.	Considerando que los temas de la recomendación son delicados de ejecución y se están poniendo en práctica en el seno de las sesiones de la JA, es decir se están haciendo las pruebas para mejorarlos, para que sean se ágil aplicación permanente, además de los ajustes a los documentos físicos relaciones, se considera que al 15 de febrero de 2019(FG-JA-092-2018), se cumplirá la recomendación.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/2/2019
	N° 3 Resuelva y documente sobre los criterios de análisis que utilizará la Junta Administradora para aprobar	Considerando que los temas de la recomendación son delicados de ejecución y se están poniendo en práctica en el seno de las sesiones de	Junta Administradora Fondo de Garantías	Parcialmente Cumplida	15/2/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
	las opciones de inversión presentadas por la Administración.	la JA, es decir se están haciendo las pruebas para mejorarlos, para que sean se ágil aplicación permanente, además de los ajustes a los documentos físicos relaciones, se considera que al 15 de febrero de 2019(FG-JA-092-2018), se cumplirá la recomendación.	de Empleados del ICT		
	N° 6 Resuelva sobre la herramienta financiera que le permita proyectar los ingresos y gastos del Fondo de una manera razonable y oportuna, y que a la vez les permita tomar decisiones sobre las inversiones.	Considerando que los temas de la recomendación son delicados de ejecución y se están poniendo en práctica en el seno de las sesiones de la JA, es decir se están haciendo las pruebas para mejorarlos, para que sean se ágil aplicación permanente, además de los ajustes a los documentos físicos relaciones, se considera que al 15 de febrero de 2019(FG-JA-092-2018), se cumplirá la recomendación.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/2/2019
	N° 7 Gestione y documente los criterios que se vienen utilizando para la selección de las inversiones a la vista considerando la incorporación de otros, con la finalidad de que exista uniformidad y justificación en la escogencia de los fondos de inversión	Considerando que los temas de la recomendación son delicados de ejecución y se están poniendo en práctica en el seno de las sesiones de la JA, es decir se están haciendo las pruebas para mejorarlos, para que sean se ágil aplicación permanente, además de los ajustes a los documentos físicos relaciones, se considera que al 15 de febrero de	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/2/2019

N° Del servicio y nombre	Recomendaciones emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la recomendación	Fecha de implementación
		2019(FG-JA-092-2018), se cumplirá la recomendación.			
	N° 8 Gestione y documente los criterios que se vienen utilizando para la selección de las inversiones a la vista considerando la incorporación de otros, con la finalidad de que exista uniformidad y justificación en la escogencia de los fondos de inversión	Considerando que los temas de la recomendación son delicados de ejecución y se están poniendo en práctica en el seno de las sesiones de la JA, es decir se están haciendo las pruebas para mejorarlos, para que sean se ágil aplicación permanente, además de los ajustes a los documentos físicos relaciones, se considera que al 15 de febrero de 2019(FG-JA-092-2018), se cumplirá la recomendación.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/2/2019
	N° 9 Gestione lo que corresponda para que revise la práctica establecida de aprobar los créditos con una tasa diferente a la estipulada en el artículo 22 del Reglamento del Fondo de Garantías de los Funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo.	El fondo de garantías se encuentra en la modificación de los procedimientos internos para cumplir con la recomendación, para lo cual solicitaron plazo al 15/2/2019.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/2/2019

Estado de las advertencias parcialmente cumplidas al 31/12/2018

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
AI-Ad-03-2017 "Servicio Preventivo sobre la Gestión de Procesos Institucional"	Por la competencia que le asiste a esa Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con una adecuada Gestión de Procesos.	Actualmente la UPI cuenta con un cronograma para atender de forma satisfactoria la sugerencia.	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/05/2019
AI-Ad-030-2017 "Metodología de gestión de proyectos institucional"	Por la competencia que le asiste a esa Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con una adecuada Metodología de Gestión de Proyectos Institucional.	Se realizó un primer borrador de la metodología. Se encuentra aún bajo revisión.	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	15/02/2019

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
AI-Ad-007-2018 "Servicio Preventivo sobre inversiones realizadas por el Fondo de Garantías"	Gestione por parte de esa Gerencia lo que corresponda, en relación con el cumplimiento del reglamento del Fondo, específicamente lo establecido en el artículo 21 y sobre la inversión oportuna de los recursos.	El Fondo de Garantías se encuentra trabajando en la entrega de lo requerido en el preventivo.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	15/02/2019
AI-Ad-021-2018 "Servicio sobre la Campaña Cooperativa Sunwing Airlines"	N° 1 Se valore lo establecido en el artículo N°8 del Reglamento de Campañas Cooperativas Integrales, en cuanto a que solo si se ha determinado la deuda previo procedimiento administrativo, la empresa no podrá calificar para los beneficios del reglamento, o la posibilidad de no calificar si la empresa registra alguna deuda, aunque no haya mediado un procedimiento administrativo.	Gerencia instruyó mediante G-2235-2018 la implementación de acción de mejora.	Departamento de Promoción	Parcialmente Cumplida	28/2/2019
	N° 2 Valore la conveniencia de solicitar la interpretación del siguiente inciso incluido en los acuerdos de aprobación de campañas cooperativas: "De acuerdo a las políticas de la Junta Directiva, las empresas deberán encontrarse al día con	Gerencia instruyó mediante G-2235-2018 la implementación de acción de mejora.	Departamento de Promoción	Parcialmente Cumplida	28/2/2019

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
	las obligaciones legales y reglamentarias ante el Instituto Costarricense de Turismo (ICT); para tal efecto la Dirección de Mercadeo deberá verificar previamente la situación de las mismas.” Ya que no queda claro, si se refiere a las obligaciones del reglamento de campañas o se debe interpretar en forma más amplia, es decir, que tal condición podría incluir deudas tributarias o cualquier otra deuda, sin que haya mediado un procedimiento administrativo.				
	N° 3 Una vez interpretado y revisado el alcance del artículo 8 del RCCI y el acuerdo que toma la Junta Directiva referente a las campañas cooperativas, diseñar y adoptar las actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente el cumplimiento de los mismos y así disminuir el riesgo de que se aprueben campañas cooperativas cuyas empresas o socios comerciales mantengan	Gerencia instruyó mediante G-2235-2018 la implementación de acción de mejora.	Departamento de Promoción	Parcialmente Cumplida	28/2/2019

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
	deudas con el ICT.				
AI-Ad-022-2018 "Servicio Preventivo sobre el Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT (CAETI)"	Se le comunican algunas condiciones identificadas en las prácticas del CAETI, que requieren ser atendidas para que se garanticen las condiciones óptimas, considerando -entre otros aspectos-: • El debido alineamiento estratégico que dirija las tecnologías de información. • Una valoración de la integración del CAETI, considerando la incorporación de otros miembros. • La definición de acciones que garanticen el efectivo desempeño del CAETI y así garantizar que la dirección superior cuente con el debido apoyo estratégico. • Un programa de sensibilización y capacitación para los integrantes que lo requieran. Todo con el objetivo que se tomen las decisiones necesarias para que el CAETI,	Mediante G-2205-2018 la Gerencia instruye al presidente del CAETI la implementación de la sugerencia.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI)	Parcialmente Cumplida	28/02/2019

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
	además de cumplir con las funciones asignadas en la normativa, se configure en un órgano vital que potencialice una adecuada gobernabilidad de las tecnologías de información.				
AI-Ad-023-2018 "Servicio Preventivo sobre la "adquisición de equipos y programas de cómputo sin la autorización del Departamento de Tecnologías de Información"	Que el ICT cuente con actividades de control que garanticen de manera razonable el cumplimiento de la normativa legal y técnica relacionada con el criterio, centralización y aprobación para la adquisición de equipos y programas de cómputo, así como para la incorporación de los mismos en el Banco de Proyectos de MIDEPLAN.	Gerencia instruyó mediante G-2256-2018 la implementación de acción de mejora.	Unidad de Planificación Coordinación de Servicio al Turista Departamento Financiero Proveeduría	Parcialmente Cumplida	28/02/2019
AI-Ad-024-2018 "Servicio Preventivo sobre el Manual de Cargos Institucional"	Diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que: • Se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad, tomando en cuenta el bloque de legalidad, la naturaleza de sus	Gerencia instruyó mediante G-2263-2018 la implementación de acción de mejora.	Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	28/02/2019

# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
	operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas.				
	Diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que: • Se establezcan medidas para que los actos de la gestión institucional se registren y documenten y se garantice la confidencialidad y el acceso a la información.	Gerencia instruyó mediante G-2263-2018 la implementación de acción de mejora.	Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	28/02/2019
	Diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que: • Se propicie una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información de manera oportuna y eficiente.	Gerencia instruyó mediante G-2263-2018 la implementación de acción de mejora.	Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	28/02/2019



# Del servicio y nombre	Advertencias emitidas por la auditoría interna	Acciones adoptadas por la administración	Responsable de la implementación	Estado de la sugerencia	Fecha de implementación
	Diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que: • Recopile, procese y genere información que cumpla con los atributos fundamentales de calidad referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.	Gerencia instruyó mediante G-2263-2018 la implementación de acción de mejora.	Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	28/02/2019

Anexo N° 4
Estado de los hallazgos Carta Gerencia Auditoría Externa
Período 2014

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
Hallazgo N° 17: El valor en libros de los terrenos que pertenecen al ICT no están registrados a su valor razonable.	Oficina de Papagayo	Pendiente	Se hizo la revaluación de terrenos para el ICT. En el caso de los terrenos de Papagayo, la Dirección Ejecutiva presentó un plan para la revaluación. La fecha para la realización de esta actividad se programó para el año 2017. Ver oficio PGP-1050-2015 del 17/12/2015

Período 2015

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
Hallazgo N° 8: No se realizó una conciliación entre presupuesto y contabilidad para los periodos en revisión	Funcionarios Unidad de Contabilidad y Presupuesto	En proceso	Se inició la conciliación mensual. Se espera presentar la conciliación anual, una vez se haga el cierre del periodo. Se está dejando evidencia de lo actuado en los meses anteriores.

Período 2017

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la administración
Hallazgo N° 1: Manual de políticas y procedimientos contables desactualizados	Departamento Financiero	En proceso	La funcionaria Kattia Sandí, está realizando trabajo en casa para actualizarlos, ya entregó los primeros tres para revisión de la Unidad de Planificación.
Hallazgo N° 3: Debilidades detectadas en las partidas de inventarios	Proveeduría - Financiero	En proceso	Se hizo estudio de la cuenta y se hicieron los ajustes entre el auxiliar y la contabilidad. Pendiente ajustes con la parte física.

Fuente: Unidad Financiera (UF-019-2019 del 29/01/2019 y UF-029-2019 del 01/02/2019)