



## AUDITORÍA INTERNA

24 de junio de 2025  
AI-248-2025

Señor  
Víctor Hugo Quesada Rodríguez  
Gerente general a.i.  
Jefe Departamento tecnología de información y comunicación a.i.

Asunto: *Remisión del informe AI-C-03-2025 Calidad de la información y comunicación.*

Estimado señor:

Se remite el informe AI-C-03-2025, en el cual se consignan los resultados del estudio sobre la “calidad de la información y comunicación”

Las recomendaciones se emiten al amparo de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, artículo 35 y de la Ley General de Control Interno, 8292, artículos 22, 35 y 36 que estipulan un plazo de 10 días hábiles, para ordenar la implantación de las recomendaciones, si discrepa de ellas, debe dentro del plazo señalado elevar el informe a la Junta Directiva con las objeciones y soluciones alternas, con copia a la Auditoría Interna para el análisis y resolución definitiva.

Se solicita suministrar copia de las instrucciones que emita, dentro del plazo antes citado, a los funcionarios responsables de implementar lo recomendado por esta Auditoría Interna para el seguimiento correspondiente.

Atentamente,

Romel Álvarez Navarro  
Auditor interno

Rodrigo Quirós Torres  
Coordinador

Félix Mata García  
Auditor TI

ICT | Firmado  
Digitalmente  
Valide las firmas digitales



INSTITUTO  
COSTARRICENSE  
DE TURISMO

GOBIERNO  
DE COSTA RICA



## AUDITORÍA INTERNA

- C. Sra. Roxana González Araya  
Jefe Departamento Financiero  
Sra. Milena Moreno Rojas  
Gerencia General  
Consecutivo

RAN / fmg

## AUDITORÍA INTERNA

**“INFORME SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”**

**Junio, 2025**

## AUDITORÍA INTERNA

### CONTENIDO

<b>“INFORME SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”</b>	<b>1</b>
RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO.....	1
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Origen del estudio .....	3
1.2 Objetivo del estudio .....	3
1.3 Alcance de la auditoría .....	3
1.4 Normas técnicas de la auditoría .....	3
1.5 Marco legal .....	3
1.6 Limitación .....	4
1.7 Oportunidades de mejora comunicadas y atendidas durante el desarrollo del estudio.....	4
1.8 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría.....	4
1.9 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración.....	5
2. RESULTADOS .....	6
2.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL .....	6
2.2 DISPONIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO... ..	8
2.3 AUSENCIA DE UN ADMINISTRADOR DE BASES DE DATOS ESPECIALIZADO.....	10
2.4 INGRESO DE TRANSACCIONES OFICIALES EN SISTEMAS DE LIQUIDACIONES Y CONTROL DE EFECTIVO EN DÍAS Y HORAS NO HÁBILES .....	13
3. CONCLUSIÓN.....	19
4. VALOR AGREGADO DE LA AUDITORÍA.....	19

## AUDITORÍA INTERNA

### RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

El estudio se origina en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo y se enfoca en verificar si los sistemas de información institucionales cumplen con los atributos de calidad de la información y de comunicación.

Examina el cumplimiento de los atributos de las Normas de Control Interno del Sector Público 5.6 y 5.7, de los sistemas: SIREX de Zona Marítimo Terrestre, Declaratoria Turística y Contrato Turístico, Módulo Liquidaciones, Contabilidad Nuevo Catálogo, Trámites de Pagos de Control de Efectivo, Módulo Vale de Caja Chica, Facturación, Plan Anual Operativo, Autoevaluación del Sistema de Control Interno y Sistema de Activos Fijos.

La Auditoría determina oportunidades de mejoras en: la implementación de la arquitectura empresarial, disponibilidad y actualización de los manuales de usuario, ausencia de un administrador de bases de datos especializado e ingreso de transacciones oficiales en los módulos de liquidaciones y control de efectivo en días no hábiles.

Se emiten las recomendaciones siguientes para subsanar las oportunidades de mejora:

1. Implementar y actualizar la Arquitectura Empresarial mediante una hoja de ruta aprobada por la Gerencia General, con la totalidad de insumos documentales oficializados, actividades detalladas, responsables por actividad, cronograma con fechas y recursos requeridos.
2. Ejecutar las actividades definidas en la hoja de ruta para la implementación de la Arquitectura Empresarial que dé como resultado o producto final, la puesta en marcha o ejecución de la Arquitectura Empresarial del Instituto de forma actualizada y como práctica permanente.
3. Establecer una estrategia tecnológica que permita mantener una eficiente gestión, mantenimiento y modernización de los manuales de usuario de los sistemas de información mediante una hoja de ruta, con sus respectivas actividades, responsables por actividad, cronograma con fechas y recursos requeridos, que sea oficializada por TIC y que cuente con la aprobación de la Gerencia General.



## AUDITORÍA INTERNA

4. Ejecutar las actividades definidas en la hoja de ruta para la gestión, mantenimiento y modernización de los Manuales de Usuario de los sistemas de información que dé como resultado o producto final la disposición de todos los manuales de usuarios actualizados y de fácil acceso para los usuarios que los requieran en el uso de sus sistemas de información.

5. Realizar un estudio técnico con la participación del Departamento de Gestión del Talento Humano para analizar el modelo de asignación de funciones, responsabilidades y tareas técnicas a un funcionario o a un conjunto de ellos, siempre que se mantenga la segregación de funciones y controles compensatorios, que permita al Instituto contar con un perfil y designación de personal u horas efectivas al Administrador de Bases de Datos especializado.

6. Realizar los estudios técnicos correspondientes para diseñar, oficializar e implementar las actividades de control como podría ser políticas, procedimientos, mecanismos, estándares o directrices, para el uso de sistemas en días y horas tradicionalmente no laborales, con la finalidad de ofrecer soporte técnico y seguridad informática a la infraestructura tecnológica que sea usada por los funcionarios del Instituto.

7. Realizar un estudio técnico con el Departamento Financiero que permita determinar las razones o causas del registro de liquidaciones y pagos en días y horas no hábiles para tomar las acciones que permitan coordinar, según las necesidades de la Institución, la ejecución de la aplicación de las actividades de control que se determinen de la recomendación 6 de este informe.

# AUDITORÍA INTERNA

AI-C-03-2025

## “INFORME SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN”

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Origen del estudio

El estudio se origina en atención del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría.

#### 1.2 Objetivo del estudio

Verificar si los sistemas de información institucionales cumplen con los atributos de calidad de la información y de comunicación.

#### 1.3 Alcance de la auditoría

El estudio examina el cumplimiento de los atributos de las Normas de Control Interno del Sector Público 5.6 y 5.7, de los sistemas siguientes:

1. SIREX de Zona Marítimo Terrestre,
2. Declaratoria Turística y Contrato Turístico,
3. Módulo Liquidaciones,
4. Contabilidad Nuevo Catálogo,
5. Trámites de Pagos de Control de Efectivo,
6. Módulo Vale de Caja Chica,
7. Facturación,
8. Plan Anual Operativo,
9. Autoevaluación del Sistema de Control Interno y
10. Sistema de Activos Fijos.

#### 1.4 Normas técnicas de la auditoría

La auditoría se efectúa de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, el “Manual para el Ejecución de los Servicios de la Auditoría Interna”, así como el Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna y otra normativa conexas.

#### 1.5 Marco legal

El marco legal que se utiliza de referencia es el siguiente:

## AUDITORÍA INTERNA

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas técnicas para la gestión y control de las tecnologías de la información
- Marco de Referencia COBIT 2019
- Políticas de seguridad informática

### 1.6 Limitación

No hubo limitación alguna.

### 1.7 Oportunidades de mejora comunicadas y atendidas durante el desarrollo del estudio

La Auditoría implementa la metodología de auditoría ágil, con el objetivo de comunicar oportunamente las oportunidades de mejora que se vayan identificando en las diferentes etapas, con la posibilidad de que la Administración las atienda de forma temprana. En el desarrollo del estudio se emitieron los reportes oportunos siguientes:

**Cuadro No. 1**  
**Atención de Reportes Oportunos**

Reporte Oportuno	Oportunidad de mejora	Acciones tomadas	Estado de cumplimiento
AI-RO-04-2024	Modelo de Arquitectura de la Información	Al cierre de este estudio no recibe información sobre avance de su implementación	Se amplía en el resultado 2.1
AI-RO-08-2024	Disponibilidad y actualización de los manuales de usuario	Al cierre de este estudio no recibe información sobre avance de su implementación	Se amplía en el resultado 2.2

Fuente: Elaboración de la Auditoría Interna

### 1.8 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría

El 19 de junio de 2025 a las 03:00 pm en reunión virtual, se exponen los resultados, conclusiones y recomendaciones del presente informe ante: Sr. Víctor Quesada, asistente Gerencia General, Sr. Alexander Díaz ejecutivo de Departamento Tecnologías de Información y Comunicación, Sra. Milena Moreno, ejecutiva de Gerencia General, Sra. Roxana González, jefe Departamento Financiero, Romel Álvarez, auditor interno y Félix Mata, auditor de TI.



## AUDITORÍA INTERNA

### 1.9 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración

Se reciben y analizan las observaciones emitidas por parte de la Administración y no se generan cambios en los resultados del estudio.



## AUDITORÍA INTERNA

### 2. RESULTADOS

#### 2.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA ARQUITECTURA EMPRESARIAL

##### Condición y criterio

El Modelo de Arquitectura de la Información se elabora en el 2009 y se basa en las Normas de TI, pero éstas son derogadas por la Contraloría General de la República mediante Resolución R-DC-17-2020 y, no se ha actualizado de acuerdo con el marco de gestión de las tecnologías de información y comunicación institucional COBIT 2019 adoptado por la Junta Directiva<sup>1</sup> en diciembre de 2020, en el que requiere la implantación de una Arquitectura Empresarial y no el Modelo de Arquitectura de Información que establece la norma anterior y derogada por la CGR.

El COBIT 2019 señala en el APO03 Gestionar la Arquitectura Empresarial lo siguiente:

*“Establecer una arquitectura común que consiste en capas de arquitectura de procesos de negocio, información, datos, aplicaciones y tecnología. Crear modelos y prácticas claves que describen las arquitecturas base y objetivo, en línea con la estrategia de I&T de la empresa. Definir los requisitos de taxonomía, estándares, directrices, procedimientos, plantillas y herramientas, y proporcionar un vínculo para estos componentes. Mejorar el alineamiento, aumentar la agilidad, mejorar la calidad de la información y generar ahorros potenciales de costes. Con el propósito de representar los diferentes bloques que conforman la empresa y sus interrelaciones, así como los principios que guían su diseño y evolución a lo largo del tiempo, para posibilitar una prestación estándar, responsable y eficiente de los objetivos operativos y estratégicos”.*

##### Causa

El ICT desde el año 2015 no cuenta con un Plan estratégico de tecnologías de información que permita alinear las tecnologías de información con los objetivos estratégicos institucionales, la finalización de este plan permitiría al Instituto obtener uno de los insumos requeridos para la implantación de la Arquitectura Empresarial. Como parte de los esfuerzos para obtener este plan, TIC recibe el 20 de febrero del 2025 los entregables finales correspondientes a las fases 1 a 4 de la contratación 2024LE-000006-0001200001, denominada “Servicios de consultoría para la actualización e implementación del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) del Instituto Costarricense de Turismo”.

<sup>1</sup> SJD-498-2020 (14/12/20)

## AUDITORÍA INTERNA

### Efecto

La ausencia o desactualización de la Arquitectura Empresarial provoca lo siguiente:

#### Riesgos estratégicos:

- Desalineación entre TI y los servicios que brinda el ICT, las soluciones tecnológicas no responden a los objetivos estratégicos institucionales.
- Falta de una visión unificada del desarrollo tecnológico, no hay una hoja de ruta que oriente las inversiones en TI con base en la estrategia y necesidades organizacionales.
- Dificultad para gestionar el cambio organizacional, sin una Arquitectura Empresarial, los procesos de transformación digital se tornan desorganizados y resistentes al cambio.
- Falta de gobernanza de TI efectiva, sin una Arquitectura Empresarial, se dificulta establecer políticas, roles y responsabilidades claras en el uso de TI.
- Tiempo excesivo para implementar nuevos proyectos de TI para necesidades institucionales, cada nuevo desarrollo debe construirse desde cero por falta de patrones y marcos arquitectónicos.

#### Riesgos operativos:

- Redundancia de aplicaciones y sistemas, múltiples soluciones para la misma necesidad funcional sin interoperabilidad en la infraestructura tecnológica.
- Inconsistencias en los datos, datos duplicados, inconsistentes o mal estructurados por falta de un modelo de datos común.
- Dificultades para integrar sistemas, la interoperabilidad entre soluciones tecnológicas es limitada o inexistente.
- Escasa reutilización de componentes tecnológicos, cada área desarrolla soluciones tecnológicas independientes sin considerar componentes reutilizables que economice la inversión de horas hombre y presupuesto.
- Problemas de seguridad de la información, no hay control centralizado sobre accesos, plataformas, ni flujo de información crítica.
- Alta complejidad tecnológica, la infraestructura y aplicaciones crecen desordenadamente, dificultando su gestión y escalabilidad.

### Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia General instruir al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación:

1. Implementar y actualizar la Arquitectura Empresarial mediante una hoja de ruta aprobada por la Gerencia General, con la totalidad de insumos documentales oficializados, actividades detalladas, responsables por actividad, cronograma con fechas y recursos requeridos.

## AUDITORÍA INTERNA

2. Ejecutar las actividades definidas en la hoja de ruta para la implementación de la Arquitectura Empresarial que dé como resultado o producto final, la puesta en marcha o ejecución de la Arquitectura Empresarial del Instituto de forma actualizada y como práctica permanente.

### 2.2 DISPONIBILIDAD Y ACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES DE USUARIO.

#### Condición y criterio

Los manuales de usuario de los sistemas institucionales son enviados por TIC a las unidades usuarias, pero en consultas realizadas a varios usuarios, indican que no disponen de esos manuales. Además, no están disponibles en un sitio de fácil acceso y consulta para los usuarios como lo puede ser la intranet institucional.

Se observa que los siguientes manuales de usuario no indican la fecha de emisión y otros tienen una antigüedad mayor a 10 años:

Manuales de usuario	Fecha de emisión
Sistema SIREX de Zona Marítimo Terrestre	no indica
Módulo Liquidaciones	no indica
Sistema de Contabilidad Nuevo Catálogo	no indica
Trámites de Pagos Sistema Control de Efectivo	no indica
Autoevaluación del Sistema de Control Interno, versión 3.0	no indica
Sistema de activos fijos	no indica
Plan Anual Operativo	año 2011
Modulo Vale de Caja Chica Intranet	año 2014
Sistema de Facturación	año 2018

**Fuente:** Muestra revisada durante la etapa de examen por parte de la Auditoría Interna

La Ley General de Control Interno, artículo 15, inciso a):

*“Establece, que se deben documentar, mantener actualizados y divulgar internamente los manuales.”*

Las NCISP1, norma 5.9 Tecnologías de información:

*“Indica que, se deben instaurar los manuales que permitan garantizar razonablemente la operación continua y correcta de los sistemas de información.”*

## AUDITORÍA INTERNA

El procedimiento ICT-GG-PTI-SI-002 Utilización de metodología para el desarrollo de sistemas establece en el paso 5:

*“Aplica el documento Estándares Manual Usuario.doc”.*

La “Guía Metodológica para el Levantamiento de Procesos y elaboración de Procedimientos” del ICT indica que:

*“...los procedimientos son instrumentos valiosos de la gestión administrativa que facilitan las labores de mando y ayudan a los empleados a la mejor comprensión de sus tareas, en los cuales se detallan las actividades a realizar en diferentes procesos institucionales”.*

### Causas

La ausencia de un PETI, un modelo vigente de Arquitectura Empresarial, una estructura organizacional departamental con limitaciones de especializaciones técnicas y una indefinición de un Portafolio de Proyectos Tecnológicos oficializado, son los síntomas que demuestran que, TIC carece de una estrategia tecnológica que permita mantener una eficiente gestión, mantenimiento y modernización de la infraestructura tecnológica, incluyendo los sistemas de información con sus respectivos manuales de usuario.

### Efecto

La ausencia o desactualización de los manuales de usuario para sistemas provoca:

Riesgos estratégicos:

- Dependencia excesiva del conocimiento tácito del personal, si los usuarios clave se ausentan o se retiran del Instituto, el conocimiento sobre el uso de los sistemas puede perderse.
- Dificultad para replicar buenas prácticas o procesos institucionales, al no estar documentadas las formas correctas de operar un sistema, es difícil estandarizar y escalar el uso eficiente.
- Problemas de continuidad del negocio en situaciones críticas, en caso de emergencias o eventos disruptivos, los nuevos usuarios o reemplazos no sabrán cómo operar los sistemas críticos.
- Impacto negativo en la percepción del usuario y la transformación digital. una mala experiencia del usuario puede reducir la adopción tecnológica y la confianza en los sistemas institucionales.

Riesgos operativos:

- Errores frecuentes en el uso del sistema, los usuarios realizan operaciones incorrectas por desconocimiento, lo que puede afectar la calidad de los datos o los servicios.



## AUDITORÍA INTERNA

- Incremento en los mantenimientos de soporte técnico, el personal de TI o Soporte Técnico recibe consultas constantes por funciones básicas que podrían resolverse por los usuarios con la documentación técnica.
- Inconsistencias en la calidad de la información registrada, sin instrucciones claras, los datos pueden ser ingresados de forma dispar o incompleta.
- Ausencia de respaldo para auditorías o revisiones posteriores, no hay una base para evaluar si los sistemas se están utilizando como fueron diseñados o autorizados.
- Alta dependencia del personal de soporte funcional o desarrolladores, las dudas sobre el uso de sistemas terminan siempre en el equipo técnico, reduciendo su disponibilidad para tareas estratégicas.

### Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia General instruir al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación:

3. Establecer una estrategia tecnológica que permita mantener una eficiente gestión, mantenimiento y modernización de los manuales de usuario de los sistemas de información mediante una hoja de ruta, con sus respectivas actividades, responsables por actividad, cronograma con fechas y recursos requeridos, que sea oficializada por TIC y que cuente con la aprobación de la Gerencia General.
4. Ejecutar las actividades definidas en la hoja de ruta para la gestión, mantenimiento y modernización de los Manuales de Usuario de los sistemas de información que dé como resultado o producto final la disposición de todos los manuales de usuarios actualizados y de fácil acceso para a los usuarios que los requieran en el uso de sus sistemas de información.

### 2.3 AUSENCIA DE UN ADMINISTRADOR DE BASES DE DATOS ESPECIALIZADO

#### Condición y criterio

TIC carece de un Administrador de Bases de Datos especializado e independiente a cualquier otra responsabilidad o función que le permita ejercer las funciones, responsabilidades y tareas técnicas que son requeridas para la gestión, optimización y mantenimiento de la información del Instituto contenida en sus bases de datos automatizadas. La función la realiza un externo del ICT, pero se carece de una contraparte técnica interna que permita darle atención inmediata a los servicios, eventos o incidentes de menor escala técnica o que requiera de asistencia remota especializada.



## AUDITORÍA INTERNA

COBIT 2019 establece en la práctica APO07 Gestionar los Recursos Humanos, las actividades siguientes:

*“APO07.01 Adquirir y mantener una dotación de personal suficiente y adecuada.*

*Establecer y mantener un método para gestionar y contabilizar todos los costes, inversiones y depreciación relacionados con I&T como una parte integral de los sistemas y contabilidad financiera de la empresa. Elaborar un informe con los sistemas de medición financiera de la empresa.*

- 1. Evaluar los requisitos de personal de forma periódica o ante cambios mayores. Asegurar que tanto la empresa como la función de TI tengan los suficientes recursos para apoyar las metas y los objetivos empresariales, procesos y controles empresariales y las iniciativas habilitadas por I&T de forma adecuada y apropiada.*
- 2. Mantener los procesos de contratación y retención de personal empresarial y de TI en línea con todas las políticas y procedimientos de personal de la empresa.*
- 3. Establecer una estructura de recursos flexible, como el uso de transferencias, contratistas externos y acuerdos de servicio con terceros, para apoyar el cambio en las necesidades empresariales.*
- 4. Incluir verificaciones de antecedentes en el proceso de contratación de TI para empleados, contratistas y terceros. El alcance y frecuencia de estas verificaciones debe depender de la sensibilidad y/o criticidad de la función.”*

*“APO07.02 Identificar al personal clave de TI.*

*Identificar al personal clave de TI. Usar la captura de conocimientos (documentación), intercambio de conocimientos, planificación de sucesión y personal de respaldo para minimizar la dependencia en un único individuo que realice un trabajo crítico.*

- 1. Como precaución de seguridad, proporcionar directrices sobre un tiempo mínimo de vacaciones anuales que tomarán las personas clave.*
- 2. Tomar las acciones pertinentes relativas a cambios laborales, en especial terminación de contratos.*
- 3. Usar la captura de conocimientos (documentación), intercambio de conocimientos, planificación de sucesión y personal de respaldo para minimizar la dependencia en un único individuo que realice un trabajo crítico.*
- 4. Comprobar regularmente los planes de respaldo de personal.”*

## AUDITORÍA INTERNA

### Causa

TIC no cuenta con personal interno especializado en la gestión, optimización, mantenimiento de las bases de datos y con un modelo de segregación de funciones que asegure la gestión y protección de la información, a pesar que algunos funcionarios realizan labores básicas de control de accesos y roles.

### Efecto

La ausencia de un Administrador de Bases de Datos especializado provoca o puede incidir en los siguientes riesgos:

#### Riesgos estratégicos:

- Pérdida de integridad y disponibilidad de la información crítica, sin un responsable directo, la organización queda expuesta a fallos que pueden comprometer decisiones de alto nivel.
- Falta de una estrategia de gestión del dato alineada con los objetivos del negocio. La información no se administra como un activo estratégico.
- Débil gobernanza de datos, no hay lineamientos claros sobre calidad, seguridad, trazabilidad ni clasificación de la información.
- Desalineación con marcos y buenas prácticas internacionales, la ausencia de un DBA limita el cumplimiento de estándares como COBIT, ITIL, ISO 27001 o DAMA-DMBOK.

#### Riesgos operativos:

- Falta de respaldo estructurado y recuperación ante desastres, sin un DBA, los respaldos de información pueden no estar automatizados ni probados regularmente.
- Bajo rendimiento de las bases de datos, consultas lentas, bloqueos, cuellos de botella y degradación del servicio sin nadie que lo monitoree y optimice.
- Ausencia de monitoreo proactivo, no se detectan errores, crecimientos anómalos o vulnerabilidades hasta que ya afectan la operación.
- Problemas en la integridad referencial y calidad de los datos, tablas con relaciones rotas, datos huérfanos o inconsistentes que pueden pasar desapercibidos.
- Imposibilidad de realizar mantenimiento planificado, parches, actualizaciones o ajustes no se ejecutan adecuadamente, aumentando la exposición a fallos o vulnerabilidades.
- Dependencia de terceros sin control técnico adecuado, si hay un proveedor externo, la falta de un DBA interno impide validar su trabajo o gestionar contratos de forma informada.
- Incremento en los costos por corrección de errores no detectados a tiempo, los errores en los datos o mal diseño pueden generar reprocesos costosos a futuro.

## AUDITORÍA INTERNA

### Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia instruir al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación:

5. Realizar un estudio técnico con la participación del Departamento de Gestión del Talento Humano para analizar el modelo de asignación de funciones, responsabilidades y tareas técnicas a un funcionario o a un conjunto de ellos, siempre que se mantenga la segregación de funciones y controles compensatorios, que permita al Instituto contar con un perfil y designación de personal u horas efectivas al Administrador de Bases de Datos especializado.

### 2.4 INGRESO DE TRANSACCIONES OFICIALES EN SISTEMAS DE LIQUIDACIONES Y CONTROL DE EFECTIVO EN DÍAS Y HORAS NO HÁBILES

#### Condición y criterio

##### a) Módulo de liquidaciones

Se realizan en los años 2023 y 2024, 4 transacciones en el Módulo de Liquidaciones los días sábados o domingos, cuyo resumen se presenta a continuación:

NUMERO PAGO	FECHA PAGO	FECHA REGISTRO	DÍA REGISTRO	ID DEUDOR	MONTO BRUTO
20163	11/25/2023	11/25/2023	sábado	618	₡ 63 960,00
20446	12/16/2023	12/16/2023	sábado	658	₡ 53 500,00
20445	12/16/2023	12/16/2023	sábado	7513	₡ 33 500,00
22682	8/4/2024	8/4/2024	domingo	7526	₡ 89 800,00

Fuente: Datos del Módulo de Liquidaciones. Elaboración de la Auditoría Interna

##### b) Sistema de Control de Efectivo

El Sistema de Control de Efectivo registra en el año 2023 para los meses de octubre, noviembre y diciembre, 98 transacciones realizadas sábados o domingos, cuyo resumen se muestra en el cuadro siguiente:

## AUDITORÍA INTERNA

ID PAGO	FECHA	DÍA	ID ACREEDO	NOMBRE	MONTO BRUTO
41163	01/10/2023	domingo	2186	SOLIS VARGAS MARJORIE AURELI --- ---	5000
41164	01/10/2023	domingo	2186	SOLIS VARGAS MARJORIE AURELI --- ---	530800
41165	01/10/2023	domingo	8459	CHACON SALAZAR BIELKA MARIA --- Via	63400
41166	01/10/2023	domingo	8611	ARGUEDAS JIMENEZ ADRIANA FABIOLA ---	63400
41399	15/10/2023	domingo	7792	INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO --	31707,8
41400	15/10/2023	domingo	6355	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICID	5338294,94
41401	15/10/2023	domingo	6883	INVERSIONES ARIAS ESQUIVEL S.A. --- ---	460000
41402	15/10/2023	domingo	8435	GLOBAL Q COMUNICACIONES INTERNACION	406393,2
41554	28/10/2023	sábado	7408	HABITAT INTERNO S.A. --- ---	11550000
41555	28/10/2023	sábado	6946	DISTRIBUIDORA FLOREX CENTROAMERICAN	53887,61
41556	28/10/2023	sábado	7497	MMGY GLOBAL, LLC --- ---	1500
41557	28/10/2023	sábado	7497	MMGY GLOBAL, LLC --- ---	635474,71
41558	28/10/2023	sábado	1753	VIAJES EJECUTIVOS MUNDIALES S.A. --- TR	3950000
41559	28/10/2023	sábado	1753	VIAJES EJECUTIVOS MUNDIALES S.A. --- TR	3950000
41560	29/10/2023	domingo	7285	V.C.M. COSTA RICA GROUPS S.A. --- ---	16666,17
41726	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	243089,87
41727	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	1875,72
41728	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	203817,83
41729	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	27056,21
41730	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	98226,57
41731	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	81410,9
41732	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	85394,7
41733	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	10912,08
41734	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	10342,98
41735	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	44478,26
41736	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	63187,67
41737	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	6586,23
41738	04/11/2023	sábado	8192	MUNICIPALIDAD DE CARRILLO --- ---	48648,09
41739	04/11/2023	sábado	7340	COSTA A COSTA TURISMO Y SERVICIOS S.A	1876,56
41740	05/11/2023	domingo	7340	COSTA A COSTA TURISMO Y SERVICIOS S.A	41767,31
41836	11/11/2023	sábado	7894	RADIOGRAFICA COSTARRICENSE (RACSA) -	1764,95
41837	11/11/2023	sábado	8638	ARTE Y DECORACION MARVIN S.A. --- ---	114130
41838	11/11/2023	sábado	6450	IL VIAGGIO TRAVEL SOCIEDAD ANONIMA ---	36599,19
41839	12/11/2023	domingo	6450	IL VIAGGIO TRAVEL SOCIEDAD ANONIMA ---	22543,16
41917	18/11/2023	sábado	6450	IL VIAGGIO TRAVEL SOCIEDAD ANONIMA ---	17699,4
41918	18/11/2023	sábado	6355	INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICID	5301967,08
41919	18/11/2023	sábado	6820	INFOWARE SOCIEDAD ANONIMA --- Transfer	994400
41920	18/11/2023	sábado	8445	SONDA TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE	19765,96
41921	18/11/2023	sábado	8466	WORLD 2 MEET TRAVEL, SL --- ---	45000
41922	18/11/2023	sábado	7497	MMGY GLOBAL, LLC --- ---	44584
41923	18/11/2023	sábado	8598	INTERDATA NETWORKS CENTROAMERICA S	769206,82
41924	18/11/2023	sábado	7007	GB SYS S.A --- ---	22571840,42
41925	18/11/2023	sábado	7202	PUBLIMARK S.A. --- ---	109631129,9
41926	18/11/2023	sábado	7202	PUBLIMARK S.A. --- ---	97586,37
42030	25/11/2023	sábado	7894	RADIOGRAFICA COSTARRICENSE (RACSA) -	344,25
42031	25/11/2023	sábado	7270	ARAGON HERNANDEZ SONIA MARIA --- ---	560000
42032	25/11/2023	sábado	7202	PUBLIMARK S.A. --- ---	34006,46
42033	25/11/2023	sábado	6773	ASOCIACION NACIONAL DE INCENTIVOS CO	61500
42034	25/11/2023	sábado	7497	MMGY GLOBAL, LLC --- ---	2935,82

Fuente: Datos del Sistema de Control de Efectivo. Elaboración de la Auditoría Interna

## AUDITORÍA INTERNA

ID PAGO	FECHA	DÍA	ID ACREEDOR	NOMBRE	MONTO BRUTO
42035	25/11/2023	sábado	8425	INVERSIONES TURISTICAS ARENAL S.A. ----	10000
42036	25/11/2023	sábado	8445	SONDA TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE	25065,33
42037	26/11/2023	domingo	5574	SOPORTEPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA	1217514,83
42038	26/11/2023	domingo	6450	IL VIAGGIO TRAVEL SOCIEDAD ANONIMA ----	2142,65
42039	26/11/2023	domingo	1753	VIAJES EJECUTIVOS MUNDIALES S.A. ---- TR	1976111
42245	09/12/2023	sábado	954	GRUPO DE SOLUCIONES INFORMATICAS GS	6320,92
42246	09/12/2023	sábado	1718	INTEGRATED ENGINEERING SYSTEMS S.A.	2563,41
42247	09/12/2023	sábado	7894	RADIOGRAFICA COSTARRICENSE (RACSA) -	483,94
42248	09/12/2023	sábado	8006	CENTROAMERICA P. N. ASESORES S.A. ----	800
42249	09/12/2023	sábado	7084	ASOCIACION COSTARRICENSE DE OPERAD	8904352,54
42250	09/12/2023	sábado	8445	SONDA TECNOLOGIAS DE INFORMACION DE	16710,21
42251	09/12/2023	sábado	7202	PUBLIMARK S.A. ---- ----	8421713,84
42252	09/12/2023	sábado	7202	PUBLIMARK S.A. ---- ----	108413626,7
42253	10/12/2023	domingo	7181	MICE CONSULTING SRL ---- ----	42500
42254	10/12/2023	domingo	8175	C&C TRAVEL ---- ----	20000
42255	10/12/2023	domingo	8590	WHEEL THE WORLD ---- ----	25000
42256	10/12/2023	domingo	8619	FOUR COMMUNICATIONS LIMITED ---- ----	172914,56
42257	10/12/2023	domingo	8644	ASOCIACION COLOMBIANA DE AGENCIAS D	23391
42258	10/12/2023	domingo	7497	MMGY GLOBAL, LLC ---- ----	759281,68
42259	10/12/2023	domingo	7497	MMGY GLOBAL, LLC ---- ----	46863,08
42260	10/12/2023	domingo	8352	CONNECT WORLDWIDE NETWORK SA DE C	27692,43
42428	16/12/2023	sábado	8550	INTELIGENCIA COMERCIAL GRUPO INCO LIM	4340,06
42429	16/12/2023	sábado	165	DIGITAL ARTS S.A. ---- TRANSFERENCIA COL	727083,98
42430	16/12/2023	sábado	6565	GEOS TELECOM S.A. ---- Transferencia BCR -	3638,6
42431	16/12/2023	sábado	8338	ALVARADO BONILLA SAMUEL ALEXANDER -	2100025,9
42432	16/12/2023	sábado	7712	RECAUCHADORA REMI S.A ---- ----	545225
42433	16/12/2023	sábado	1419	VEHICULOS INTERNACIONALES VEINSA, S.A	370492,16
42434	16/12/2023	sábado	7496	ENOSH SOCIEDAD ANONIMA ---- ----	8870212,37
42435	16/12/2023	sábado	6454	OFICINA DE INVESTIGACIÓN CONFIDENCIAL	1422741,44
42436	16/12/2023	sábado	5574	SOPORTEPERTO.COM SOCIEDAD ANONIMA	175731,95
42437	16/12/2023	sábado	7002	SONIVISION S.A. ---- ----	29170950
42438	16/12/2023	sábado	7015	INFORMATICA TREJOS SOCIEDAD ANONIMA	43358,1
42439	16/12/2023	sábado	7430	ESQUIVEL MAYORGA YALILE ---- ----	1040560,5
42440	16/12/2023	sábado	7589	PURDY MOTOR S.A. ---- ----	128278,14
42441	16/12/2023	sábado	6450	IL VIAGGIO TRAVEL SOCIEDAD ANONIMA ----	626,56
42442	16/12/2023	sábado	1753	VIAJES EJECUTIVOS MUNDIALES S.A. ---- TR	2013274
42443	17/12/2023	domingo	5761	NEW AGE VIAGENS E TURISMO LTDA ---- TR	4000
42444	17/12/2023	domingo	7181	MICE CONSULTING SRL ---- ----	42500
42445	17/12/2023	domingo	7497	MMGY GLOBAL, LLC ---- ----	6250
42446	17/12/2023	domingo	7497	MMGY GLOBAL, LLC ---- ----	141664,78
42447	17/12/2023	domingo	8352	CONNECT WORLDWIDE NETWORK SA DE C	67670,96
42448	17/12/2023	domingo	7202	PUBLIMARK S.A. ---- ----	27261352,69
42449	17/12/2023	domingo	7202	PUBLIMARK S.A. ---- ----	390102,13
42450	17/12/2023	domingo	7202	PUBLIMARK S.A. ---- ----	74776,92
42451	17/12/2023	domingo	8006	CENTROAMERICA P. N. ASESORES S.A. ----	168079,23
42598	23/12/2023	sábado	7669	GRUPO HEROICA VOLIO Y TREJOS SOCIEDA	27364,73
42599	23/12/2023	sábado	7669	GRUPO HEROICA VOLIO Y TREJOS SOCIEDA	43516,4
42600	23/12/2023	sábado	7669	GRUPO HEROICA VOLIO Y TREJOS SOCIEDA	27364,73
42601	23/12/2023	sábado	7669	GRUPO HEROICA VOLIO Y TREJOS SOCIEDA	47231,22

Fuente: Datos del Sistema de Control de Efectivo. Elaboración de la Auditoría Interna

## AUDITORÍA INTERNA

Las Normas de Control Interno para el Sector Público establecen en el Capítulo V: Normas sobre Sistemas de Información, lo siguiente:

### *“5.1 Sistemas de información.*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales...*

### *5.4 Gestión documental*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales.*

### *5.6 Calidad de la información*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.*

*Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.*

...

#### *5.6.2 Oportunidad*

*Las actividades de recopilar, procesar y generar información, deben realizarse y darse en tiempo a propósito y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.*

...

Las Políticas de Tecnologías de Información del ICT, citan como:

### *“Políticas generales:*

*16. Cada usuario será responsable por dejar medios físicos para almacenar información, expuestos después de la jornada laboral, o por llevarlos fuera de las instalaciones del ICT sin la autorización correspondiente.*



## AUDITORÍA INTERNA

### *Políticas de Sistemas*

*4. Cada usuario que sea usuario final de las aplicaciones automatizadas (sistemas) será responsable por la ejecución oportuna y adecuada de las mismas.*

### Causa

El ICT no cuenta con actividades de control -política, procedimientos o mecanismos- que permitan controlar el uso de los sistemas en horarios no hábiles.

La Administración no ha realizado un estudio que permita determinar las razones o causas del porqué se tiene que registrar liquidaciones y gestionar pagos en días no hábiles y tomar las acciones que correspondan. El Departamento Financiero indica que para los registros del Módulo de Liquidaciones, hay algunos funcionarios que realizan giras los fines de semana, entonces, aprovechan para registrar sus gastos en esas horas. En cuanto a los registros realizados en el Sistema de Control de Efectivo es que, debido al incremento de trámites de pago relacionados con el cierre del periodo en el último trimestre, por lo que el flujo de registros debe iniciar con anticipación.

### Efecto

El ingreso de transacciones en los sistemas en días y horas no hábiles provoca o puede materializar los riesgos siguientes:

#### Riesgos estratégicos:

- Pérdida de confianza sobre la integridad de los datos, sino se garantiza la integridad y la trazabilidad de las transacciones, puede perderse la confianza de usuarios, auditores externos, y órganos reguladores.
- Impacto en la reputación institucional, eventos de procesamiento irregular -fuera de horario- pueden ser percibidos como falta de control interno, afectando la imagen pública o institucional.
- Exposición a sanciones o incumplimiento normativo, dependiendo de la regulación aplicable, transacciones no autorizadas o fuera de procedimiento pueden derivar en sanciones administrativas o legales.

#### Riesgos operativos:

- El Instituto se vuelve vulnerable a eventuales ciberataques debido a que se ingresa a las bases de datos cuando no hay personal de TI disponible para una contención.
- Fraude o manipulación de información, transacciones fuera del horario estándar podrían ser utilizadas para ocultar fraudes, malversaciones o alteraciones de datos sin la supervisión adecuada.



## AUDITORÍA INTERNA

- Falta de control sobre accesos y operaciones, sino existe un control efectivo sobre qué usuarios pueden operar en fines de semana, la organización se expone a accesos indebidos o actividades no autorizadas.
- Errores de procesamiento o inconsistencia de datos, al no estar operando bajo el esquema normal de supervisión y recursos de soporte técnico, aumenta el riesgo de errores no detectados en los registros.
- Debilidades en la segregación de funciones, podría reflejar que las políticas de segregación de funciones no están aplicándose correctamente, permitiendo que usuarios realicen acciones sin la debida validación o autorización.

### Recomendaciones

Se recomienda a la Gerencia instruir al Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación:

6. Realizar los estudios técnicos correspondientes para diseñar, oficializar e implementar las actividades de control como podría ser políticas, procedimientos, mecanismos, estándares o directrices, para el uso de sistemas en días y horas tradicionalmente no laborales, con la finalidad de ofrecer soporte técnico y seguridad informática a la infraestructura tecnológica que sea usada por los funcionarios del Instituto.
7. Realizar un estudio técnico con el Departamento Financiero que permita determinar las razones o causas del registro de liquidaciones y pagos en días y horas no hábiles para tomar las acciones que permitan coordinar, según las necesidades de la Institución, la ejecución de la aplicación de las actividades de control que se determinen de la recomendación 6 de este informe.

**Las recomendaciones se emiten al amparo de la Ley Orgánica del Instituto, artículo 35 y la competencia que faculta la Ley General de Control Interno artículos 22, 35 y 36.**



## AUDITORÍA INTERNA

### 3. CONCLUSIÓN

De los sistemas de información evaluados, el 80% cumplen razonablemente con los atributos de calidad de la información y de la comunicación.

Sin embargo, se determinaron oportunidades de mejora para la gestión de bases de datos, implementación de la arquitectura empresarial, gestión de accesos en horas hábiles y actualización de documentación técnica. Todas son requerimientos que permiten mejorar la calidad de la información institucional.

### 4. VALOR AGREGADO DE LA AUDITORÍA

El valor agregado que la Auditoría está brindando al ICT con este informe es que contribuye a:

- Cumplir con el objetivo estratégico “Optimizar los procesos institucionales” y las estrategias siguientes:
  - 7.1 Transformación digital institucional.
  - 7.6 Actualización institucional de procesos y procedimientos en el marco de los retos del PNT y del entorno.
- Fortalecer los objetivos del sistema de control interno:
  - Exigir confiabilidad y oportunidad de la información.
  - Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones.
  - Mejorar los controles para aumentar la eficiencia y eficacia en los servicios que TI brinda a toda la Institución y que pueden impactar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.