



Auditoría Interna

16 de julio de 2025
AI-As-20-2025

Señor
Alberto López Chaves
Gerente general

Asunto: Asesoría sobre la priorización de partes interesadas

Estimado señor:

Se brinda asesoría según lo solicitado en oficio G-1005-2025, solicitando las disculpas por responder hasta ahora y se comunica lo siguiente:

La Auditoría Interna procede a analizar el documento "*Priorización de partes interesadas y temas materiales*", la revisión se realiza dentro de los ámbitos de competencia, fundamentalmente en materia de procesos de gobierno, de riesgo y de control interno.

Las Directrices de la OCDE, referentes al Gobierno Corporativo de las Empresas Públicas, *Capítulo V, Relaciones con Actores Interesados y Responsabilidad Empresarial*, en la perspectiva de la gobernanza, establecen que, las empresas públicas deben reconocer y gestionar adecuadamente sus relaciones con actores interesados, como trabajadores, consumidores, comunidades y otros terceros relevantes, para garantizar sostenibilidad, integridad y legitimidad.

El documento "*Priorización de partes interesadas y temas materiales*" como parte de un proceso sistemático para identificar y priorizar a las partes interesadas claves, constituye una actividad de control que aporta al cumplimiento de lo indicado en las Directrices de la OCDE.

El documento indicado ayuda a mitigar riesgos institucionales tales como:

- La omisión o subvaloración de actores estratégicos en procesos clave;
- La formulación de políticas institucionales sin alineamiento con expectativas legítimas de partes interesadas;



Auditoría Interna

- La pérdida de legitimidad o afectación a la imagen institucional por procesos de toma de decisiones no inclusivos.

Se identifica que el documento presenta oportunidades de mejora y se sugiere:

- Mejorar la claridad de algunos de sus campos, en particular el referido a los "temas materiales". Se mencionan categorías como "económico", "social", "ambiental" y "gobernanza", pero no se explica a qué se refiere específicamente cada uno, ni los criterios utilizados para su clasificación. Esta falta de precisión podría generar interpretaciones diversas entre los usuarios del documento y limitar su utilidad como herramienta. Se sugiere, por tanto, incluir definiciones claras o ejemplos por categoría, que faciliten la comprensión y el uso uniforme de esta información.
- Valorar la incorporación de un campo adicional en el documento que permita describir brevemente la relación o el rol que tiene la institución con cada parte interesada identificada. Este elemento contribuiría a contextualizar el nivel de vinculación, responsabilidades compartidas, tipo de influencia o dependencia mutua, lo cual facilitaría un análisis más completo y estratégico de las partes interesadas.

La Auditoría por medio de los diferentes servicios de la auditoría interna que ha emitido a través de los años, ha ido identificando posibles partes interesadas, las cuales se detallan en el Anexo 1 de esta asesoría.

Se informa que, por tratarse de un servicio de asesoría, es un insumo para la toma de decisiones, lo que procede es la revisión y valoración final del Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social sobre lo indicado y, por lo tanto, quedan sujetas a su criterio y responsabilidad, valorar la oportunidad y formas de implementación, entre ellas, coordinar con otras instancias y que no se tome como una aprobación por parte de la Auditoría.

El presente servicio se realiza con fundamento en las competencias conferidas a la Auditoría Interna en la Ley Orgánica del ICT, artículos 33 y 35, la Ley General de Control Interno, artículo 22, inciso d), las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, norma 1.1.4 y los procedimientos y políticas de la Auditoría.



INSTITUTO
COSTARRICENSE
DE TURISMO

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Auditoría Interna

Atentamente,

Romel Álvarez Navarro
Auditor interno

Jimena Buján Guevara
Auditora

ICT | Firmado
Digitalmente
Valide las firmas digitales

C. Consecutivo

RAN / jbg



Auditoría Interna

Anexo 1: Partes Interesadas

La matriz identifica y clasifica a las partes interesadas, considerando su relación con el Gobierno Corporativo (GC) o la Responsabilidad Social Institucional (RSI).

Parte interesada	Relación/Rol	Tipo (GC / RSI / Ambos)
Junta Directiva	Encargados de decisiones estratégicas y supervisión.	GC
Gerencia	Ejecuta la gobernanza institucional.	GC
Auditoría Interna	Evalúa cumplimiento y buen gobierno.	GC
Contraloría General de la República (CGR)	Fiscaliza la legalidad del uso de fondos públicos.	GC
Ministerio de Planificación (MIDEPLAN)	Supervisa planificación institucional y resultados.	GC
Asamblea Legislativa	Tiene poder normativo y fiscalizador indirecto.	GC
Funcionarios públicos / sindicatos	Afectados por decisiones administrativas, clima laboral y responsabilidad social.	Ambos
Ciudadanía / Contribuyentes	Esperan transparencia, servicios eficientes y desarrollo turístico sostenible.	Ambos
Cámaras de turismo (ej. CANATUR)	Aliados estratégicos del desarrollo turístico nacional.	RSI
Pequeños y medianos empresarios turísticos	Beneficiarios directos de programas de promoción, certificaciones y apoyo.	RSI
Comunidades locales y territorios indígenas	Impactadas por proyectos turísticos; clave para turismo sostenible.	RSI
Municipalidades	Aliadas en ejecución local de proyectos turísticos.	RSI
Visitantes nacionales e internacionales	Usuarios de los servicios, su experiencia y satisfacción son vitales.	RSI
MINAE y SINAC	Regulan el uso del ambiente en actividades turísticas.	RSI
ONGs ambientales y de desarrollo	Pueden generar presión pública o alianzas.	RSI
Organismos internacionales (PNUD, BID, OMT)	Financiadores o asesores en proyectos de gobernanza y sostenibilidad.	Ambos



Auditoría Interna

Institutos, universidades, colegios que imparten la carrera de turismo o de investigación turística	Proveen información para la toma de decisiones y validan impacto.	RSI
Medios de comunicación	Pueden potenciar o debilitar la imagen institucional.	Ambos