

AUDITORÍA INTERNA

10 de febrero de 2021

AI-073-2021

Señores
Junta Directiva
INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Asunto: Informe sobre el desempeño de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2020

Debe: Ley General de Control Interno, artículo 22

Estimados señores:

Me permito someter a su conocimiento el informe de gestión de la Auditoría Interna correspondiente al año 2020, que 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, 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 de dirección, riesgo y control interno, así como el detalle de los servicios de la auditoría interna realizados, finalmente incluye el estado de cumplimiento de las recomendaciones y observaciones como resultado de éstos productos.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Consecutivo



INFORME N° AI-D-01-2021

Informe de Desempeño de la Auditoría Interna

Período 2020



Febrero, 2021

AUDITORÍA INTERNA

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. RESULTADOS | 1 |
| 2.1 Servicios de Auditoría y Preventivos | 2 |
| 2.2 Estado de las recomendaciones y observaciones giradas..... | 4 |
| 2.3 Estrategia de Fiscalización de la Auditoría Interna durante la Pandemia por COVID-19 | 5 |
| • Modelo de Gestión de Riesgos | 5 |
| • Plan de Continuidad del Negocio..... | 6 |
| • Políticas de seguridad | 6 |
| • Metodología de proyectos de tecnologías de información..... | 6 |
| • Gobierno Corporativo | 6 |
| • Sistema de Control Interno y su Autoevaluación..... | 6 |
| • Asesoría a Secretaría de Actas | 7 |
| 2.4 Indicadores de la estrategia de la Auditoría | 7 |
| 2.5 Aseguramiento de la calidad..... | 8 |
| 2.6 Asuntos institucionales | 9 |
| • Plan Estratégico Institucional (PEI) en proceso de aprobación | 9 |
| • Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) desactualizado | 10 |
| 2.7 Gestión Administrativa | 10 |
| • Recursos asignados a la Auditoría Interna | 10 |
| • Plan de capacitación..... | 10 |
| Apéndice N°1 | 12 |
| Servicios de Auditoría y Preventivos Ejecutados | 12 |
| Apéndice N°2 | 14 |
| Estado de las recomendaciones y observaciones producto de servicios de Auditoría. | 14 |
| Apéndice N°3 | 25 |
| Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna..... | 25 |

AUDITORÍA INTERNA

Mensaje del Auditor

Presento la evaluación de la gestión de la Auditoría Interna durante 2020, para cumplir el marco normativo y mantener una buena práctica para la transparencia y la realimentación en procura del crecimiento profesional de los que asumimos el compromiso de evaluar la gestión del jerarca y de la administración.

Los resultados de los planes, metas e indicadores que se han logrado mediante la gestión estratégica, operativa y de soporte muestran resultados satisfactorios en su cumplimiento, gracias al compromiso del equipo de trabajo, al fortalecimiento del conocimiento técnico, competencias y habilidades y al empoderamiento de los colaboradores que ha facilitado la relación, comunicación y coordinación con las partes interesadas, aumentando la credibilidad de nuestra gestión.

Se alcanzó el **100%** de cumplimiento en la **evaluación de la calidad**, ya que se comprobó el cumplimiento de la normativa técnica, que se ha visto en las oportunidades de mejoras de los procesos auditados sobre la dirección, el riesgo y el control. El cumplimiento del Plan Anual de Trabajo con 78 estudios realizados refleja una **eficiencia del 97,5%** con respecto a lo planificado.

El cumplimiento promedio del **98% en los indicadores de gestión**; ha generado importantes beneficios en el posicionamiento de nuestra visión, ya que nuestros clientes nos visualizan como asesores que aportamos valor a sus procesos.

Por la pandemia implementamos la estrategia de fiscalización que nos permitió apoyar a la administración en **7 asesorías** dirigidas a fortalecer la gestión de riesgos, el plan de continuidad del negocio, las políticas de seguridad, la metodología de proyectos en TI, el gobierno corporativo y el sistema de control interno y su autoevaluación.

Para el 2021 continuaremos con el cumplimiento a cabalidad de nuestras responsabilidades anteponiendo los intereses nacionales e institucionales, mediante mediante una actitud proactiva, innovadora y colaborativa, en un adecuado clima organizacional que no requirió un plan de mejora por tener un alineamiento óptimo.

Agradezco a la Junta Directiva, el apoyo recibido y a la Gerencia General su apertura y esfuerzo por acompañarnos en la implementación de las recomendaciones y atención de observaciones, mi reconocimiento especial a los compañeros de la Auditoría, que por sus aportes y compromiso se han logrado los resultados satisfactorios presentados en este informe.

AUDITORÍA INTERNA

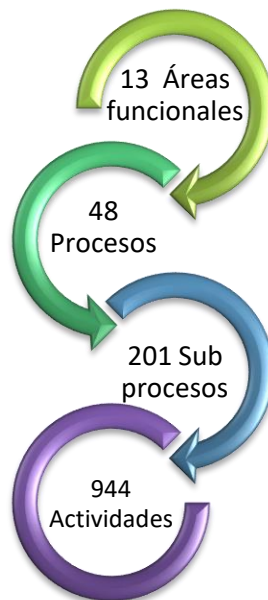
1. INTRODUCCIÓN

El informe se presenta en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley General de Control Interno¹, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público² y la Ley Orgánica del ICT³.

2. RESULTADOS

Los servicios brindados en el 2020 permiten proporcionar seguridad razonable sobre la calidad, oportunidad, agregar valor y contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con el Marco Estratégico de la Auditoría Interna y nuestra propuesta de valor.

El Universo Auditable, que es el conjunto de procesos, subprocesos y actividades sujetos a la prestación de los servicios de la Auditoría Interna, se actualiza y valida de previo a la modificación del Plan Anual de Trabajo y se mantiene la estructura según el siguiente esquema:



¹ Artículo 22, inciso g)

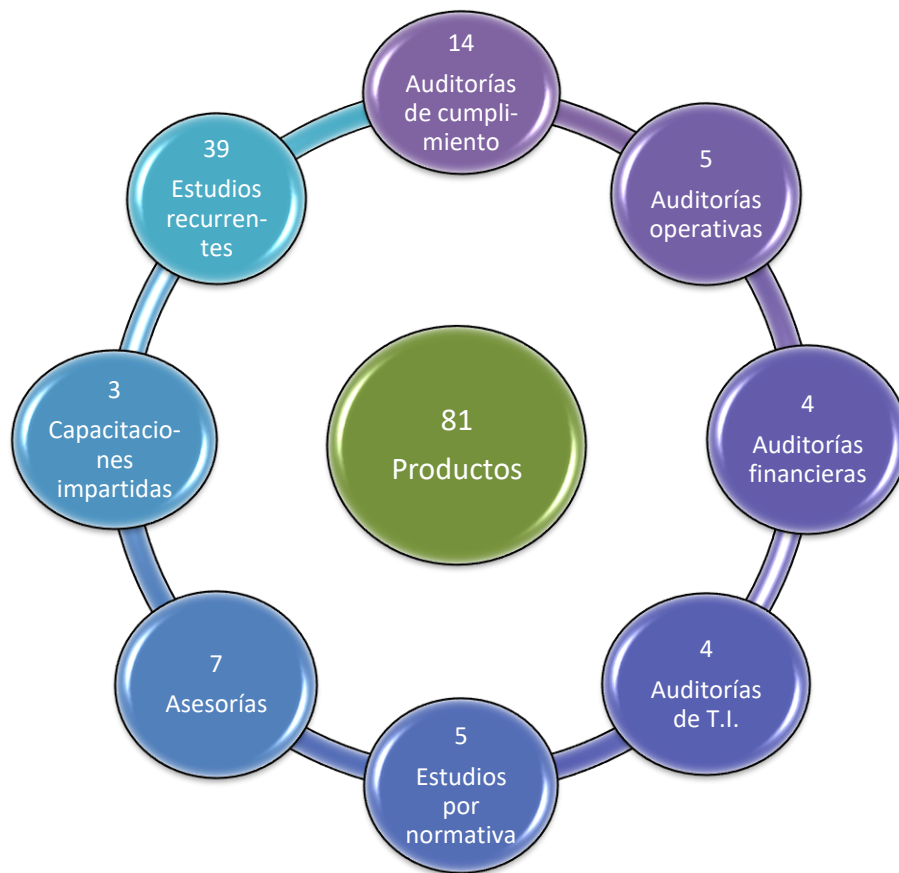
² Norma 2.6

³ artículo 35, inciso c)

AUDITORÍA INTERNA

La modificación del Plan Anual de Trabajo 2020 se da a raíz de los cambios generados por el COVID-19 bajo la filosofía de incidir en situaciones que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales y de las acciones planteadas por la Administración para la reactivación del sector.

Los recursos de la Auditoría se invierten en los productos que se detallan en el siguiente esquema:



2.1 Servicios de Auditoría y Preventivos

Los servicios de auditoría desarrollados durante 2020 son los previstos en el Plan Anual de Trabajo de Auditoría 2020, de los cuales 4 se encuentran en desarrollo y al tener éstos un avance mayor al 75% así se presenta en el detalle correspondiente.

AUDITORÍA INTERNA

Este plan se modifica fundamentado en la revisión y valoración de riesgos para determinar las prioridades de la actividad de auditoría y en concordancia con el Plan Estratégico de la Auditoría, así como la actualización del Universo Auditable, las prioridades institucionales y el marco técnico que regula la gestión de la Auditoría Interna, todo a la luz de los cambios generados por el Covid-19.

Se considera que los productos resultantes de estos estudios aportan valor a los objetivos estratégicos institucionales, particularmente al señalar oportunidades de mejora, riesgos y recomendaciones para fortalecer los controles respectivos, impulsar mejoras en la gestión y facilitar la toma de decisiones.

El cumplimiento del Plan Anual de Trabajo presenta los siguientes resultados:

| Producto | Planeadas | Ejecutadas | Cumplimiento |
|---|-----------|------------|--------------|
| Estudios de Auditoría | 29 | 27 | 93% |
| Estudios por normativa | 5 | 5 | 100% |
| Asesorías | 7 | 7 | 100% |
| Servicios Preventivos | 27 | 27 | 100% |
| Denuncias y estudios de responsabilidad | 12 | 12 | 100% |
| Total | 80 | 78 | 97,5% |

AUDITORÍA INTERNA

En el Apéndice N°1 se detallan las recomendaciones y observaciones emitidas, clasificadas por objetivos de control interno y se ilustran en el esquema siguiente:

Recomendaciones y observaciones emitidas en 2020



Fuente: de la Auditoría Interna

2.2 Estado de las recomendaciones y observaciones giradas

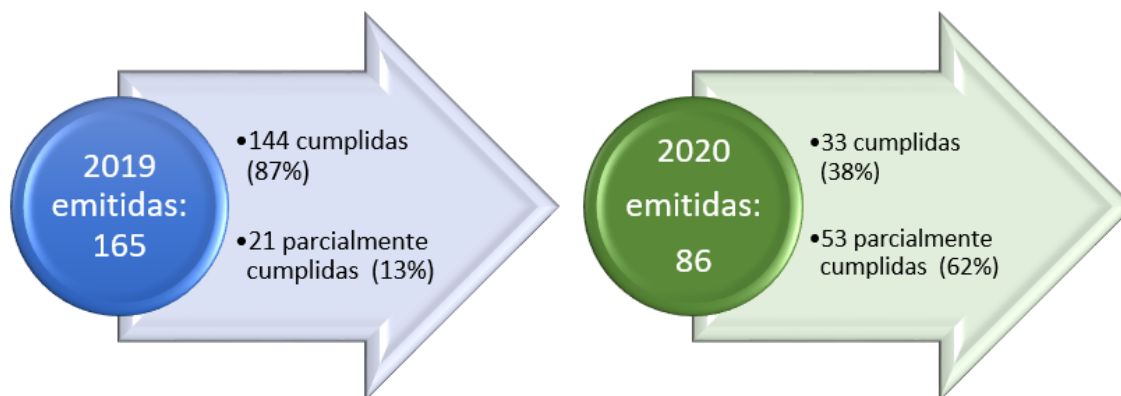
Tanto las recomendaciones y observaciones de periodos anteriores como las de 2020 se encuentran a esta fecha dentro del plazo establecido por la Administración, aunque algunas unidades han reportado ajustes a sus planes de acción. El seguimiento realizado a éstas se detalla en el **Apéndice N°2**.

La implementación de las recomendaciones de la Auditoría se ve fortalecida por un seguimiento permanente, sistemático y debidamente sustentado, en el que interactúan la Administración Activa y la Auditoría Interna para potenciar de modo continuo el Sistema de Control Interno en procura de la consecución de los objetivos institucionales.

AUDITORÍA INTERNA

Se ha logrado por parte de la Administración una aceptación del 100% de las recomendaciones propuestas, producto de una minuciosa formulación y a la debida negociación para llegar a acuerdos sobre los mecanismos idóneos para aprovechar las oportunidades de mejora señaladas por la Auditoría Interna.

Las recomendaciones y observaciones que se encuentran parcialmente cumplidas se detallan en el siguiente esquema:



La diferencia entre la cantidad de recomendaciones y observaciones emitidas en 2019 y 2020 corresponde a que en 2019 se emitió un promedio de 16 recomendaciones por estudio, mientras que en 2020 el promedio fue 6.

2.3 Estrategia de Fiscalización de la Auditoría Interna durante la Pandemia por COVID-19

La pandemia nos trasladó a un nuevo escenario y la Auditoría Interna con el fin de continuar agregando valor a través de procesos de auditoría estratégicos, ágiles y oportunos que contribuyeran a la sostenibilidad y continuidad institucional y tomando las medidas necesarias para salvaguardar la independencia de conformidad con las “Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna”⁴, se asesora y apoya a la Administración mediante servicios de auditoría independientes del Plan Anual de Trabajo, entre otros temas, los que se detallan a continuación:

- **Modelo de Gestión de Riesgos**

Se analiza la normativa vigente para la gestión de riesgos con base en el modelo COSO ERM 2017 y la norma ISO 31000-2019 para el desarrollo del “Modelo de Gestión de Riesgos” (MOGERI), en el que se incorporan

⁴ Norma 1130

AUDITORÍA INTERNA

aspectos para la gestión de riesgos tanto operativos como estratégicos, se establecen límites de tolerancia y capacidad en el cumplimiento de objetivos y se diseña el procedimiento para la gestión de riesgos.

- **Plan de Continuidad del Negocio**
Se brinda asesoría en los temas que fueron consultados principalmente: riesgos y controles y como parte de la actualización del plan se asiste a todas las sesiones de trabajo que realiza la administración.
- **Políticas de seguridad**
La actualización de las políticas de seguridad institucional, se realiza con el propósito de colaborar y fortalecer el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la seguridad de la información, en apego a las mejores prácticas y disposiciones vigentes.
- **Metodología de proyectos de tecnologías de información**
El proyecto sobre la actualización de la metodología de proyectos en tecnología de información, se lleva a cabo con el fin de dotar a la institución de un marco de trabajo ágil que permita el trabajo colaborativo y la entrega de proyectos tecnológicos de forma oportuna y eficiente.
- **Gobierno Corporativo**
El proyecto de Gobernanza de la Junta Directiva del ICT, tiene como propósito fortalecer la gobernabilidad de la Junta Directiva, mediante la definición, implementación y mejora continua de su gestión para permear en la toma de decisiones, el control y la rendición de cuentas a nivel institucional en alineamiento con la estrategia institucional y gubernamental y en apego a las mejores prácticas y disposiciones normativas vigentes. Este proyecto comienza a plantearse en 2020, sin embargo, debido a la Pandemia por COVID 19 se retoma con un replanteamiento, ya que primero se establecerá un modelo de madurez alineado con la normativa aplicable y buenas prácticas de gobierno, con el fin de determinar el nivel actual de la Gobernanza en el ICT y los planes de acción requeridos.
- **Sistema de Control Interno y su Autoevaluación**
Se inicia como una asesoría en conjunto con la Unidad de Planificación Institucional con el propósito de fortalecer la gestión de la institución mediante la construcción e implementación del Modelo Institucional del SCI y su autoevaluación (ASCI), basado en el Marco Integrado COSO 2013, que permita desarrollar y mantener de una manera eficiente y efectiva un sistema de control interno que brinde una seguridad razonable del cumplimiento de

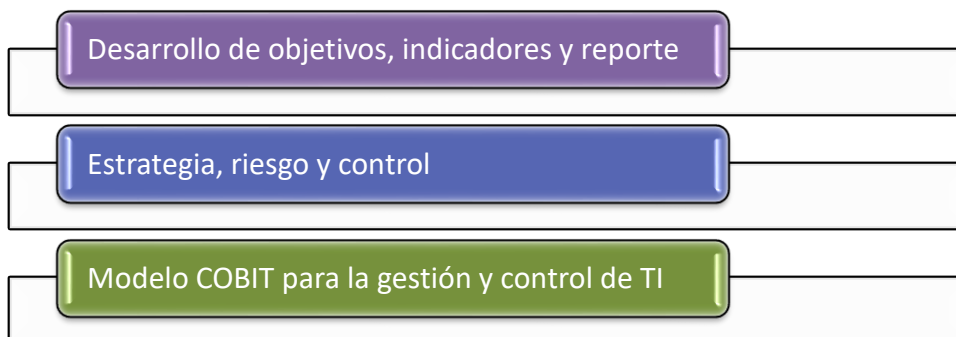
AUDITORÍA INTERNA

los objetivos relacionados con las operaciones, la rendición de cuentas (información) y el cumplimiento. Se elabora un plan de trabajo siguiendo la metodología institucional de proyectos, programando ejecutar las fases de inicio y planeación a diciembre 2020 y continuar con la ejecución del proyecto a partir de enero 2021.

- **Asesoría a Secretaría de Actas**

El objetivo es orientar en la modificación de procedimientos y reglamentos para normar sesiones virtuales, expedientes y libros digitales, de tal forma que se contribuyera a la Administración en mejorar la eficiencia de dichos procesos y mitigar riesgos en la integridad de la información digital.

Se apoya a la Administración mediante capacitaciones a la Dirección de Mercadeo, Departamento de Ingresos y Departamento de Tecnología de Información, enfocadas a fortalecer los aspectos siguientes:



2.4 Indicadores de la estrategia de la Auditoría

La evaluación del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico de la Auditoría se realiza mediante indicadores cuyos resultados son en promedio **98%** de cumplimiento de acuerdo con las propuestas de valor: calidad, oportunidad y valor agregado, cuyos resultados son congruentes con los rangos definidos como aceptables.

Éstos resultados se detallan con todos sus componentes en el **Apéndice N°3** y se ilustran en el cuadro siguiente:

AUDITORÍA INTERNA

| Indicadores de la estrategia de la Auditoría Interna | | | | | |
|--|------------|--|--------------|-------------------|------------|
| Propuesta de valor | Tipo | Indicador | Cumplimiento | Promedio objetivo | Meta |
| CALIDAD | Eficacia | Porcentaje de calificación de las evaluaciones de desempeño del personal. | 97% | 91% | 90% |
| | Eficacia | Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación anual. | 67% | | 90% |
| OPORTUNIDAD CALIDAD | Eficacia | Porcentaje sobre el cumplimiento en las evaluaciones de aseguramiento de la calidad. | 100% | 103% | 95% |
| | Eficiencia | Porcentaje de cumplimiento del PAT. | 97,5% | | 90% |
| | Eficiencia | Porcentaje de auditorías realizadas en el plazo establecido | 79% | | 79% |
| | Eficiencia | Porcentaje de tiempo efectivo de estudios. | 83% | | 85% |
| VALOR AGREGADO | Eficacia | Porcentaje de la encuesta de la valoración del servicio de auditoría por estudio. | 85% | 94% | 90% |
| Cumplimiento Promedio | | | 87% | 98% | 88% |

Fuente: Auditoría Interna

2.5 Aseguramiento de la calidad

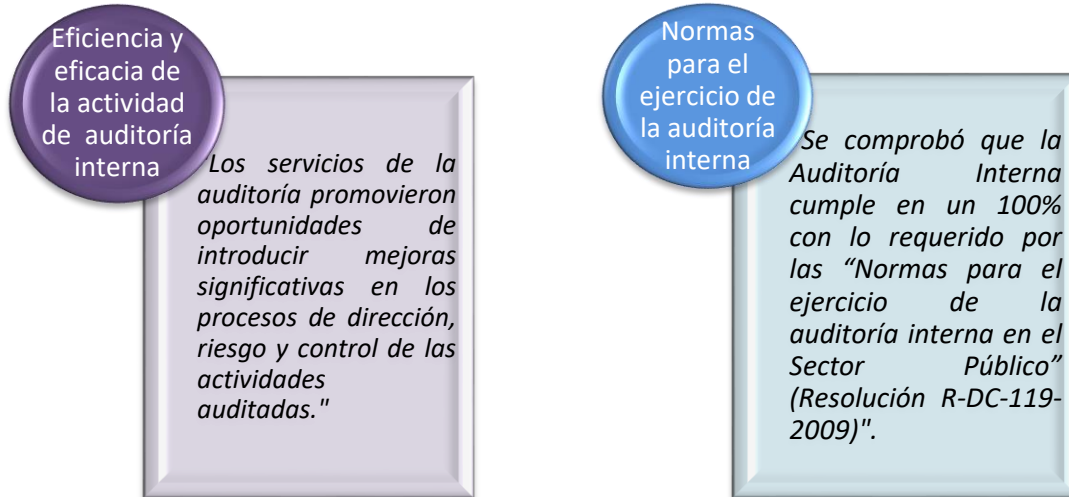
La autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna se realiza con el objetivo de verificar si la Auditoría Interna añade valor y mejora la gestión institucional y si proporciona una seguridad razonable de que la actividad desarrollada en ese período cumple con el ordenamiento legal y técnico.

El alcance se orienta hacia la obtención y verificación de información relacionada con la calidad de la actividad de la Auditoría Interna y cubre la totalidad de los contenidos previstos en las directrices emitidas por la Contraloría General de la República al efecto. La autoevaluación abarca el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019.

AUDITORÍA INTERNA

Se aplica y procesa una encuesta de opinión/satisfacción de la percepción de la actividad de la Auditoría Interna, dirigida al Jerarca, instancias auditadas y funcionarios de la Auditoría Interna, obteniéndose resultados satisfactorios.

Producto de los procedimientos aplicados se concluye lo siguiente:



2.6 Asuntos institucionales

Algunos temas o realidades institucionales mencionados en el Informe anterior que no obstante, las acciones realizadas por la Administración y por la Auditoría Interna aún persisten y es importante gestionarlos a efecto de valorar posibles formas de atención, que se constituyen en acciones que coadyuvan a una decisión o solución integral.

- **Plan Estratégico Institucional (PEI) en proceso de aprobación**

Esta situación es riesgosa debido a que la planificación dirige al ICT a cumplir sus objetivos, sin detrimento de los logros alcanzados por la Institución, continúa reflejando carencias importantes en materia de planificación que deben ser analizadas, su persistencia podría repercutir en la calidad técnica de la programación que se incorpora en el PAO y podría limitar los alcances de la evaluación que se realiza sobre los resultados de los programas y, por lo tanto, el cumplimiento de los objetivos.

AUDITORÍA INTERNA

Durante el periodo 2020 la Auditoría apoya a la Administración mediante sesiones de trabajo sobre aspectos de mejora de los objetivos y riesgos estratégicos.

- ***El Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) desactualizado***

Desde el 2015 la institución carece de una ruta a seguir en un área tan importante como son las tecnologías de información, lo cual representa un riesgo para culminar oportunamente la transformación digital institucional, la Administración al respecto, establece como objetivo estratégico *“Implementar un modelo de transformación digital, para mejorar la eficiencia institucional y agregar valor público”*, lo que permitirá la mejora de los servicios mediante el uso eficiente de los recursos. Asimismo, la Junta Directiva adopta en diciembre de 2020 como marco de gestión de las TI el modelo COBIT 2019 el cual está en proceso de implementación e incluye el tema de la gestión estratégica.

2.7 Gestión Administrativa

- ***Recursos asignados a la Auditoría Interna***

El presupuesto aprobado originalmente fue de ₡14.930.000,00. A raíz de la pandemia se pone a disposición de la administración ₡10.357.588,00 ejecutándose ₡3.611.398,20 que corresponde al **24%** del presupuesto aprobado.



- ***Plan de capacitación***

El plan de capacitación de la Auditoría Interna aprobado para el 2020 está conformado por 16 temas de los que a raíz de la pandemia se eliminan 13 y uno

AUDITORÍA INTERNA

es impartido por recurso interno a resto del equipo. Adicionalmente, tres colaboradores reciben capacitaciones que son cubiertas con sus propios recursos sobre temas relacionados con el accionar de la Auditoría.

AUDITORÍA INTERNA

Apéndice N°1

Servicios de Auditoría y Preventivos Ejecutados

| Objetivo de Control Interno | Producto | Nombre el estudio |
|--|----------------|--|
| Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones | AI-O-02-2020 | "Auditoría operativa sobre la eficacia y eficiencia en la gestión de las Oficinas Regionales" |
| | AI-O-10-2020 | Auditoria Operativa de las acciones de mercadeo |
| | AI-C-011-2020 | Aplicación móvil para seguridad turística |
| | AI-Ad-04-2020 | Servicio Preventivo sobre "Directrices, circulares, lineamientos, políticas de carácter normativo emitidos para el buen funcionamiento institucional." |
| | AI-Ad-05-2020 | "Observaciones sobre el control, Seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva" |
| | AI-Ad-06-2020 | "Servicio Preventivo: Avocación o Sustitución como institutos jurídicos a partir de la responsabilidad de los funcionarios públicos en el cumplimiento del cargo." |
| | AI-Ad-08-2020 | Se procede a realizar una propuesta para la elaboración de protocolos de reactivación de funciones |
| | AI-Ad-09-2020 | Plan de continuidad de negocio del ICT |
| | AI-Ad-12-2020 | Trámite de las incapacidades de funcionarios ante el Departamento de Gestión del Talento Humano (DGTH) |
| | AI-Ad-21-2020 | Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos |
| | AI-Ad-23-2020 | Nueva funcionalidad en la revisión de pases de salud como función institucional extraordinaria |
| | AI-Ad-26-2020 | Observaciones a la propuesta "Manual para aplicar a la modalidad de Teletrabajo en el ICT". |
| | AI-Ad-030-2020 | "Auditoría continua a setiembre de 2020" |
| Exigir confiabilidad y oportunidad de la información | AI-O-10-2020 | Auditoria Operativa de las acciones de mercadeo |
| | AI-C-011-2020 | Aplicación móvil para seguridad turística |
| | AI-Ad-030-2020 | "Auditoría continua a setiembre de 2020" |
| Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico | AI-O-02-2020 | "Auditoría operativa sobre la eficacia y eficiencia en la gestión de las Oficinas Regionales" |
| | AI-O-10-2020 | Auditoria Operativa de las acciones de mercadeo |
| | AI-Ad-001-2020 | Servicio Preventivo sobre el Sistema Específico de Valoración de Riesgos Institucionales (SEVRI) |

AUDITORÍA INTERNA

| Objetivo de Control Interno | Producto | Nombre el estudio |
|---|----------------|---|
| | AI-Ad-02-2020 | "Servicio Preventivo sobre "Denuncia Penal por presuntos actos de corrupción cometidos por un funcionario público, en perjuicio del interés público y la imagen institucional" |
| | AI-Ad-07-2020 | "Proceso de Gestión Ética Institucional" |
| | AI-Ad-11-2020 | Riesgos de TI y teletrabajo |
| | AI-Ad-14-2020 | Convenio de cooperación ICT-MOPT "Para el diseño y confección de señales viales y turísticas" |
| | AI-Ad-15-2020 | Nombramientos bajo la figura de jornales y recepción de ingresos en el Paradero Turístico Doña Ana |
| | AI-Ad-17-2020 | Meta de PTGP |
| | AI-Ad-21-2020 | Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos |
| | AI-Ad-25-2020 | Contratación Administrativa |
| | AI-Ad-26-2020 | Observaciones a la propuesta "Manual para aplicar a la modalidad de Teletrabajo en el ICT". |
| | AI-Ad-027-2020 | Cumplimiento de la Ley 8220 y su Reglamento |
| | AI-As-016-2020 | "Atención comunicado de acuerdo SJD-293-2020 sobre reforma integral al "Reglamento Regulaciones Generales para la Participación de la Empresa Privada en Ferias Internacionales"" |
| | AI-As-24-2020 | Marco de Gestión de Tecnologías de Información institucional |
| Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal | AI-RH-03-2020 | Relación de hechos referente al "posible incumplimiento de funciones por parte del jefe del departamento de gestión y asesoría turística". |
| | AI-RH-04-2020 | Relación de Hechos Referente al "Posible incumplimiento de funciones por parte de un colaborador del Departamento de Gestión y Asesoría Turística" |
| | AI-C-011-2020 | Aplicación móvil para seguridad turística |
| | AI-Ad-03-2020 | Servicio preventivo sobre determinación de la utilidad contable del CNCC |
| | AI-Ad-14-2020 | Convenio de cooperación ICT-MOPT "Para el diseño y confección de señales viales y turísticas" |

Fuente: Auditoría Interna

AUDITORÍA INTERNA

Apéndice N°2

Estado de las recomendaciones y observaciones producto de los servicios de Auditoría

| Nombre | Recomendación/Observación | Plazo |
|--|---|------------|
| <p>AI-C-002-2019 "Informe de la auditoría de cumplimiento sobre la aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre"</p> | <p>Se recomienda a la Gerencia: Instruir lo pertinente al Departamento de Planeamiento, para que con la asesoría del Departamento de Tecnologías de la Información y la Asesoría Legal, y previa coordinación con las instituciones públicas correspondientes, de conformidad con la atribución sobre la superior y general vigilancia de la Zona Marítimo Terrestre, gestione las acciones necesarias para desarrollar e implementar un sistema único, moderno, flexible, dinámico e integral, que le permita a la ciudadanía contar con un portal para el trámite de concesiones, considerando la posibilidad de tomar como base el sistema SIREXC-ZMT-6043. Al respecto, valorar la colaboración de la señora Ministra de Turismo en la coordinación con los respectivos jefes de las entidades participantes del proceso.</p> | 29/1/2021 |
| | <p>Se recomienda a la Gerencia: En razón de la implementación de la recomendación número uno de este informe, instruir al Departamento de Planeamiento y al Departamento de Tecnologías de la Información, para que valoren la conveniencia y oportunidad de la migración del sistema SIREXC-ZMT-6043 del ambiente de "desarrollo" al de "producción", así como que se revisen los errores de programación, se depure y actualice la información de la base de datos.</p> | |
| <p>AI-O-03-2019 "Auditoría Operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo."</p> | <p>Para todo lo relacionado con aspectos estratégicos del PTGP, en especial con la formulación de los objetivos, metas y otros, con sus respectivos indicadores y elementos de medición, se implementen adecuadas actividades de control (políticas, procedimiento o mecanismos) que garanticen una participación activa y oportuna de las autoridades superiores y demás responsables e interesados.</p> | 30/10/2021 |
| | <p>Diseñar e implementar las actividades de control (políticas, procedimiento o mecanismos como indicadores) que garanticen el seguimiento, el control, la evaluación y mejora del contenido en especial los objetivos y metas, del plan estratégico, de manera que se garantice su cumplimiento y se gestionen los riesgos relacionados.</p> | 30/10/2021 |
| | <p>Una vez recibidos los lineamientos por parte de la Comisión, gestionar un plan con su respectivo cronograma para que se emitan las normas, prácticas y procedimientos con las cuales el PTGP va a ser dirigido y controlado, así como la regulación de las relaciones que se producen a lo interno y de las que se mantengan con sujetos externos, con el objetivo de mejorar las estrategias, toma de</p> | 30/1/2022 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---|---|------------|
| | decisiones, rendición de cuentas, controles internos y así contribuir en la eficiencia y eficacia de la Oficina Ejecutora. | |
| | Para los casos donde las justificaciones por no desarrollar los proyectos, no es la disponibilidad del recurso hídrico, analizarlas para así gestionar acciones correctivas, considerando costo beneficio, riesgos e impacto en los objetivos del Polo Turístico Golfo de Papagayo. | 31/8/2022 |
| | Diseñar e implementar los indicadores para evaluar de modo periódico y oportuno el avance del desarrollo del PTGP de conformidad con los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores. | 30/6/2021 |
| | Gestionar la implementación de un sistema automatizado que permita la trazabilidad de los trámites y procesos, que coadyuve en la generación de informes y la inclusión de alertas de vencimiento de plazos y seguimiento de temas, entre otros controles y que se constituya en una herramienta que ayude para la toma de decisiones. | 31/1/2022 |
| | Gestione el diseño e implementación de los indicadores pertinentes de forma que se pueda medir la eficiencia de la gestión de los trámites de los concesionarios y la atención de los acuerdos tomados por el Consejo Director. | 30/6/2021 |
| AI-C-04-2019 "Auditoría de cumplimiento sobre el programa DT" | Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional, gestionen las acciones que sean necesarias para que se proceda a evaluar el programa de la declaratoria turística, con la finalidad de que dicho proceso determine si el mismo es efectivo o no, mantiene su vigencia y responde a las necesidades de la industria, entre otros aspectos, y, de acuerdo con los resultados que arroje dicha evaluación se tomen las acciones o propongan las decisiones que correspondan. | |
| | Instruir a la Unidad de Planificación Institucional para que, en cumplimiento del inciso e) del artículo 2 y los incisos d) y j) del artículo 28, considerando sus recursos, establezca un cronograma con la finalidad de dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación de los planes, proyectos, políticas y programas institucionales establecidos en los instrumentos de planificación institucional, así como que proponga las iniciativas de evaluación correspondientes. | 31/12/2022 |
| AI-O-08-2019 "Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional" | De conformidad con la "Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0", la obligatoriedad del uso del SICOP, el acuerdo de la Junta Directiva SJD-243-2018 y la instrucción dada mediante G-1748-2009, gestionar mediante la integración de las unidades que correspondan, el desarrollo y puesta en marcha de las interfaces necesarias que permitan la interoperabilidad entre SICOP y los sistemas institucionales, con el fin de contar con un proceso de compras moderno, flexible, dinámico e integral. | 26/2/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|--|---|-----------|
| | Instruir a la DAF realizar las acciones pertinentes para efectuar estudios de la estructura organizativa interna, procesos y cargas de trabajo del personal asignado a la Proveeduría, con el fin de optimizar sus recursos, mejorar la productividad, su organización y el reparto de actividades para contribuir a que los procedimientos de contratación administrativa se realicen de forma eficiente y eficaz. Según lo determinado, en caso de proceder, implementar las modificaciones y ajustes que correspondan. | 26/2/2021 |
| | Revisar en conjunto con la Proveeduría la normativa externa e interna existente con el fin de identificar y definir en conceso con las partes interesadas o una representación de éstas, las actividades del proceso de contratación administrativa que le corresponde realizar a las unidades usuarias y las que corresponden a la Proveeduría. De ser lo procedente modificar el Reglamento Interno de Contratación Administrativa y someterlo al proceso de aprobación, publicación y divulgación. | 29/1/2021 |
| AI-C-10-2019 "Auditoría de cumplimiento sobre seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web del Instituto" | Definir, documentar y aplicar estándares de configuración de seguridad para los sistemas operativos y software autorizados. | 30/3/2021 |
| AI-Ad-04-2019 "Servicio Preventivo sobre Instrumentos de planificación" | Valore sobre: a) Si no seguir y cumplir con los lineamientos del MIDEPLAN y con los emitidos por el ICT para la formulación de los objetivos y metas, contribuye a administrar razonablemente los riesgos identificados. b) Si con la supervisión que ejerce el Director de Gestión de las metas planteadas por las unidades que conforman la Dirección, se garantiza el cumplimiento de las mismas. c) Si con la asesoría y revisión que realiza la UPI al proceso de formulación del PAO, se contribuye de manera razonable a que este instrumento de planificación cumpla con la normativa y ayude al Instituto al cumplimiento de los objetivos y metas. d) Si la planificación que realiza la Dirección de Gestión de sus proyectos, se realiza de conformidad con la normativa y si contribuye a identificar los proyectos prioritarios para el ICT. e) Si el seguimiento, control y evaluación del presupuesto que realiza la Dirección de Gestión es oportuno, adecuado y si se realiza de acuerdo con la normativa pertinente. | 30/6/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---|--|-------------------|
| <p>AI-Ad-011-2019 "Servicio Preventivo sobre calendarización y alineamiento de los procesos: PAO SEVRI y ASCI"</p> | <p>Se advierte sobre lo determinado en el estudio en relación con la calendarización y elaboración de los procesos PAO - Presupuesto, SEVRI y ASCI, con la finalidad de que valore si realizarlos de forma simultánea contribuyen a que el Instituto cumpla con sus objetivos de forma oportuna, eficiente y económica.</p> | <p>30/9/2021</p> |
| <p>AI-Ad-012-2019 "Servicio Preventivo sobre SEVRI Planes Estratégicos Institucionales"</p> | <p>Que el ICT disponga de un SEVRI sobre objetivos estratégicos, para que conjuntamente con el PAO y Presupuesto se administren y gestionen en forma oportuna, en especial en este momento en que la Administración está con la actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI), sin dejar de lado los demás planes estratégicos institucionales.</p> | <p>31/3/2021</p> |
| <p>AI-Ad-21-2019 "Servicio Preventivo sobre Avances en la implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT"</p> | <p>Valorar el definir un cronograma u hoja de ruta con los respectivos responsables y plazos que culmine con la implementación efectiva de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT, para que dicho cronograma se cumpla se le debe dar el seguimiento oportuno, presentar los avances a quién corresponda para que se tomen las decisiones pertinentes.</p> | <p>31/12/2021</p> |
| <p>AI-Ad-29-2019 "Servicio Preventivo sobre Lineamientos de Gastos en el Exterior"</p> | <p>Que el ICT Cuento con lineamientos o directrices que normen bajo criterios razonables, con cuántos días de anticipación deben los funcionarios llegar al lugar de destino para participar en los eventos autorizados, así como para el regreso al país.</p> | <p>29/1/2021</p> |
| | <p>Que el ICT Cuento con un procedimiento para valorar la razonabilidad del presupuesto para gastos de taxi en el exterior.</p> | |
| | <p>Que el ICT Cumpla con lo establecido en el artículo 26 del Reglamento Interno de Gastos de Gira o Viaje y de Transporte.</p> | |
| <p>AI-O-02-2020 "Auditoría operativa sobre la eficacia y eficiencia en la gestión de las Oficinas Regionales"</p> | <p>Diseñe e implemente las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) pertinentes, que contribuyan a asegurar de manera razonable que la planificación que realicen las Oficinas Regionales se lleve a cabo de forma estandarizada, con criterios uniformes previamente establecidos, considerando las actividades a realizar, los recursos, métodos de trabajo, cantidad y calidad de los resultados, tiempos, entre otros, con la finalidad de hacer eficiente el proceso de planificación.</p> | <p>30/1/2021</p> |
| | <p>Diseñe e implemente un esquema de supervisión sobre el proceso de programación y ejecución de las actividades que realizan las Oficinas Regionales, con la finalidad de verificar la observancia de las regulaciones atinentes, que se lleve el control de esas actividades, para que las desviaciones se identifiquen y se corrijan de forma oportuna y que de esta forma se contribuya a la consecución de los objetivos.</p> | <p>30/1/2021</p> |
| | <p>Instruir al Departamento de Oficinas Regionales, para que en coordinación con la UPI, la Asesoría Legal y los responsables de los</p> | <p>30/4/2021</p> |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|--|--|-----------|
| | <p>procesos en los cuales participan las Oficinas Regionales, realice un estudio técnico-legal, con la finalidad de determinar los procesos que pueden ser finiquitados por dichas dependencias y lograr mayor eficiencia en la atención de las necesidades de los usuarios. Una vez determinados los procesos que pueden ser finiquitados por las Oficinas Regionales, gestionar lo que corresponda ante las autoridades competentes. Para lo anterior, elaborar una programación con las actividades, fechas de implementación, recursos y responsables.</p> | |
| | <p>Considerando que la gestión de riesgo debe ser un proceso integrado, instruir al Departamento de Oficinas Regionales para que en dicha valoración participe al menos a los Coordinadores de las Oficinas. Además, de considerarlo necesario, solicitar la asesoría de la UPI durante dicha actividad. Lo anterior con la finalidad de identificar los posibles eventos de relevancia que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos y proceder con la valoración pertinente.</p> | 30/1/2021 |
| | <p>Instruir al jefe del Departamento de Oficinas Regionales, coordinar con el CAETI, con el Departamento de TI y con los Departamentos a los cuales las Oficinas Regionales les realizan actividades, con el objetivo identificar los sistemas en que participarían las Oficinas Regionales y se considere la incorporación de éstas en los módulos correspondientes, de manera que puedan ejecutar y agilizar sus procesos y así brindar un servicio eficiente al usuario.</p> | 30/4/2021 |
| | <p>Revisar el Plan de Capacitación en conjunto con los Coordinadores de cada Oficina Regional y los responsables de los procesos en los cuales participan las Oficinas Regionales, con la finalidad de identificar y subsanar la posible brecha. Lo anterior debido a que los cinco grupos encuestados señalaron esa oportunidad de mejora.</p> | 30/1/2021 |
| | <p>Revisar la ubicación de las Oficinas Regionales y de acuerdo a las posibilidades y recursos, valorar su reubicación, ya que, para los cinco grupos consultados, la actual ubicación no es la adecuada para brindar un servicio eficiente.</p> | 31/3/2021 |
| | <p>Para que en conjunto con los responsables de los procesos en los cuales participan las Oficinas Regionales, analice la forma de comunicación y coordinación, para garantizar acciones concertadas entre las instancias, y tome las acciones pertinentes, con la finalidad de subsanar la situación señalada por los encuestados. De lo acordado entre las partes, se debe informar a la Gerencia para lo correspondiente.</p> | 30/1/2021 |
| | <p>Para que en coordinación con el Departamento de Gestión de Talento Humano y los responsables de los procesos en los cuales participan las Oficinas Regionales, analice si la estructura operativa actual de las Oficinas Regionales, contribuye con la eficiencia en los trámites que realizan dichas dependencias. Los resultados del análisis se comuniquen a la Gerencia para lo correspondiente.</p> | 31/3/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---|---|-----------|
| | Identificar en conjunto con los responsables de los procesos en los cuales participan las Oficinas Regionales, otras posibles actividades que estas sedes podrían ejecutar, a efecto que exista una coordinación eficiente entre las partes, en beneficio del servicio que se brinda. | 31/3/2021 |
| | De conformidad con los resultados acreditados en este informe, realice un estudio que entre otros aspectos, considere la relación entre el presupuesto ejecutado y las actividades realizadas, las necesidades de las partes interesadas, la forma en que se están gestionando y los servicios que brindan las Oficinas Regionales, que permita concluir si la finalidad para la que fueron creadas, hace más de doce años, podría haber cambiado debido a la nueva realidad producto de la pandemia, pues ésta ha dejado al descubierto lo importante y necesario de sistematizar los procesos y brindar los servicios en línea, lo cual haría más eficiente y oportuno el servicio que debe proporcionarse por medio de dichas sedes. Según los resultados del estudio, definir y ejecutar lo que corresponda, a efecto de garantizar el valor público de forma efectiva y eficiente. | 15/5/2021 |
| AI-O-10-2020 "Auditoria Operativa de las acciones de mercadeo" | Diseñar e implementar, un esquema o proceso de verificación o supervisión, que garantice el cumplimiento de la normativa técnica sobre la redacción de objetivos. | 1/3/2021 |
| | Realizar una valoración exhaustiva de los objetivos e indicadores reflejados en el presente hallazgo, de manera que se mejore la calidad de la información y la rendición de cuentas. | 1/2/2021 |
| | Establecer la estructura básica de los reportes de resultados para simplificar y estandarizar los futuros informes de resultados y de forma que reflejen claramente la vinculación del objetivo, el indicador y el resultado, acompañados de un análisis de las desviaciones y una propuesta de acciones que propicien la mejorar la calidad de los informes y la rendición de cuentas. | 28/2/2021 |
| | Diseñar los procedimientos para garantizar el análisis de las encuestas y el diseño de acciones para mejorar la satisfacción de los empresarios participantes. | 28/2/2021 |
| | Diseñar e implementar procedimientos para garantizar la eficiencia de las acciones, dentro de ello valorar los indicadores reflejados en el presente hallazgo para que se analice incorporarlos como parte de las mediciones. | 30/3/2021 |
| | Diseñar acciones y definir criterios de costo-beneficio en la selección de ferias, entre ellas buscar optimización de los costos de decoración y valorar las ferias al público que tienen menor aporte a los objetivos específicos. | 31/3/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|--|---|-----------|
| <p>AI-C-011-2020 "Auditoría de cumplimiento sobre aplicación móvil para seguridad turística"</p> | <p>Gestionar lo que corresponda para que se garantice una participación permanente del Departamento de T.I. en proyectos que involucran recursos informáticos (aplicaciones, información, infraestructura, personas, etc.).</p> | 15/1/2021 |
| | <p>Ordenar a los administradores del contrato, para que en cumplimiento del punto 9 del contrato ICT-Publimark, el inciso g) del artículo 8 del RLCA y el último párrafo del mismo artículo, definan y establezcan las actividades de control que correspondan para realizar una supervisión y fiscalización eficiente del contrato indicado, con la finalidad de que el mismo se ejecute de acuerdo con lo normado, así como para verificar de forma razonable el cumplimiento de la condición e) del artículo 209 del RLCA cuando proceda.</p> | 10/2/2021 |
| | <p>Instruir al Departamento de Proveeduría para que en procura del uso eficiente de los fondos públicos y de conformidad con el artículo 227 del RLCA, diseñe e implemente las actividades de control que correspondan para garantizar la efectiva conducción de los procedimientos de contratación, especialmente los proyectos especiales y adiciones a los contratos .</p> | 29/1/2021 |
| | <p>Ordenar al Departamento Financiero para que: cuando aplique un compromiso o una ejecución presupuestaria, realice un análisis de las partidas que se están utilizando, con la finalidad de corroborar que las mismas corresponden con el "Clasificador por objeto del gasto del Sector Público". Además, para el caso particular de la contratación del App realice los ajustes contables que correspondan.</p> | 31/3/2021 |
| <p>AI-Ad-04-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre Directrices, circulares, lineamientos, políticas de carácter normativo emitidos para el buen funcionamiento institucional."</p> | <p>Revisar las directrices, circulares, lineamientos, políticas u órdenes emitidas, de proceder actualizar aquellas que lo requieran y dejar sin efectos las que ya no están vigentes, así como identificar las que no han sido autorizadas, avaladas o refrendadas por quien ostenta la competencia de conformidad con el 32 de la Ley Orgánica del ICT para que se proceda como corresponde.</p> | 29/1/2021 |
| <p>AI-Ad-05-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre el control, Seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva"</p> | <p>Por la competencia que le asiste como superior jerárquico de la Secretaria de Actas, se comunica sobre lo determinado en relación con el control, seguimiento y verificación del cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva, con la finalidad de propiciar una coordinación eficaz y oportuna entre la Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Gerencia y Secretaria de Actas, para diseñar e implementar un procedimiento sobre el control y seguimiento de los acuerdos, que permita garantizar de manera razonable y oportuna su cumplimiento. Considerando, dentro de las posibilidades presupuestarias, contar con un sistema automatizado que minimice los riesgos inherentes al proceso.</p> | 29/1/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|--|---|-------------------|
| <p>AI-Ad-07-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre Proceso de Gestión Ética Institucional"</p> | <p>Se comunica sobre lo determinado en el estudio que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A más de 11 años de emitida la normativa y haberlo recomendado la Auditoría, el ICT no cuenta con el "Modelo de Gestión ética" (Marco Institucional en Materia Ética en un inicio), 2. Contar con esta importante herramienta resulta de mucho aporte en la gestión ética del Instituto. 3. La CIEV no ha cumplido con todas las funciones que establece la normativa. <p>Un aspecto a considerar para tomar las decisiones Correspondientes, son las causas que están provocando las condiciones comunicadas. Lo anterior, con la finalidad de que se contribuya significativamente con el fortalecimiento de la ética en el ICT, se promueva y se crea una cultura de integridad, probidad, transparencia, control interno y rendición de cuentas, construir los referentes éticos, para planear y ejecutar las acciones necesarias que permitan Auditoría Interna incorporar y fortalecer actitudes y prácticas éticas en el cumplimiento de la función pública de cada colaborador del Instituto.</p> | <p>30/7/2021</p> |
| <p>AI-Ad-09-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre Plan de continuidad de negocio del ICT"</p> | <p>Gestionar lo correspondiente para contar en el menor plazo posible, con un plan de continuidad, que responda a la situación que está pasando el país a por el COVID 19, valorando entre otras opciones para su elaboración la contratación o mediante el aprovechamiento del talento humano institucional, así como la conveniencia de actualizar el elaborado en 2015. Todo lo anterior, en aras de garantizar razonablemente la prestación continua de los servicios críticos.</p> | <p>28/2/2021</p> |
| <p>AI-Ad-11-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre Riesgos de TI y teletrabajo"</p> | <p>Gestione los riesgos de tecnología de información asociados con el teletrabajo, considerando los indicados en este servicio preventivo, a efecto de tomar las acciones correspondientes para mitigarlos.</p> | <p>30/3/2021</p> |
| <p>AI-Ad-21-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos"</p> | <p>Llevar el debido control de los plazos de los contratos turísticos y el seguimiento de la vigencia de éstos (gestión documental, estado de los contratos, cancelaciones de declaratoria turística, entre otros).</p> <p>a) El listado de empresas con CT en proceso de actualización</p> | <p>30/11/2021</p> |
| | <p>b) 51 CT vigentes, firmados entre 1990 y el 2004, con proyecto finalizado y sin la resolución de cancelación</p> | <p>20/5/2021</p> |
| | <p>c) 18 CT vigentes, vencidos entre 2002 y 2020 sin la cancelación .</p> | <p>26/2/2021</p> |
| | <p>d) 79 CT con estado no vigente, sin cancelación.</p> | <p>31/7/2021</p> |
| | <p>Identificar y analizar los contratos turísticos que no indican la vigencia del plazo y los suscritos entre 1990 y 2004 que la Dirección de Gestión Turística no localizó la resolución de cancelación, con el fin de determinar el estado de cada uno y acatar lo dispuesto en la</p> | <p>31/5/2021</p> |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|--|---|------------|
| | <p>normativa.</p> <p>e) 68 CT sin vigencia.</p> | |
| | <p>Identificar los contratos turísticos que tienen la declaratoria turística cancelada y proceder de conformidad con el artículo 17 del Reglamento a la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico</p> <p>f) 77 CT con declaratoria vencida sin cancelación</p> | 26/2/2021 |
| | <p>Sobre los contratos vigentes sin eficacia, determinar si esa práctica es conveniente presentarlos ante la Comisión Reguladora de Turismo para lo de su competencia y la toma de las acciones que correspondan de conformidad con ordenamiento jurídico. Los resultados de dicho estudio es conveniente presentarlos ante la Comisión Reguladora de Turismo para lo de su competencia y la toma de las acciones que correspondan.</p> <p>g) CT suscritos entre 1986 y 2004, en estado "vigente sin eficacia", algunos con resolución de la Gerencia indicando que "no surtirá efectos a futuro" con responsabilidad de otorgar beneficios al ICT, pero sin norma que lo ampare.</p> | 26/2/2021 |
| | <p>Contar con un sistema de información eficaz para los Contratos Turísticos, que le permita a la Comisión Reguladora de Turismo, la Secretaría Técnica y a la Dirección de Gestión Turística, recopilar, procesar y generar información confiable, útil, pertinente y oportuna para la rendición de cuentas y la toma de decisiones.</p> <p>h) Los expedientes digitales presentan folios repetidos, numeraciones diferentes, desordenados e incompletos</p> | 30/11/2021 |
| | <p>En el marco de la reforma que se realiza actualmente al Reglamento de la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, analizar la precedencia y competencia de que las empresas con contrato turístico presenten el informe anual sobre uso y destino de los bienes exonerados ante el Instituto.</p> <p>a) El informe se presenta al Departamento de Gestión, sin embargo, no está claro el objetivo, el beneficio, ni la utilidad para el ICT.</p> | 26/2/2021 |
| | <p>b) Los artículos 13 y 25 del RLIDT señalan que se debe presentar ante la Secretaría, sin embargo, el artículo 42 establece que lo debe recibir el Departamento de Gestión.</p> | 26/2/2021 |
| | <p>c) El artículo 13 del RLIDT establece que la Secretaría debe analizar y aprobar el informe, pero no lo hace ya que solo se presenta al Departamento de Gestión.</p> | 26/2/2021 |
| | <p>d) El artículo 25 del RLIDT otorga a la Dirección General de Tributación Directa, la función de autorizar el citado informe, no obstante, que el artículo 13 señala que también es función de la Secretaría.</p> | 26/2/2021 |
| <p>AI-Ad-25-2020 "Servicio Preventivo de Advertencia sobre</p> | <p>Cumplir la normativa aplicable a las excepciones de oferente único y medios de comunicación social, con la finalidad de asegurar que dichas contrataciones se realicen bajo lo establecido por la reglamentación.</p> | 31/1/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|---|---|-----------|
| Contratación Administrativa | Actualizar periódicamente los “Lineamientos básicos para establecer una razonabilidad de precio en la compra de bienes y servicios”, con la finalidad de contar con una herramienta que responda a la realidad y agilice el proceso. | 31/1/2021 |
| AI-Ad-26-2020 “Observaciones a la propuesta “Manual para aplicar a la modalidad de Teletrabajo en el ICT”. | a) Se debe establecer el tipo de documento que debe regular esta modalidad de trabajo, ya sea manual, reglamento u otro documento, para lo cual se advierte consultar a la Asesoría Legal. Lo anterior de conformidad con las obligaciones dispuestas en el Reglamento para regular el Teletrabajo. | 29/1/2021 |
| | b) Se previene mantener en el apartado “Alcance” del “Manual para aplicar al programa: Modalidad de trabajo en casa” vigente lo siguiente: “Los funcionarios de la Auditoria Interna, no están sujetos a los alcances de este Manual; en consecuencia, se registrarán por lo que establezca el Auditor Interno y lo indicado en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoria Interna del ICT. | 29/1/2021 |
| | c) Se propone valorar las observaciones siguientes (ver cuadro anexo en documento original) | 29/1/2021 |
| AI-Ad-027-2020 “Servicio Preventivo de Advertencia sobre Cumplimiento de la Ley 8220 y su Reglamento” | La Comisión de Mejora Regulatoria y el Oficial de Simplificación de Trámites cumplan con las funciones establecidas en el Reglamento a la Ley 8220, en los artículos 23 y 15 respectivamente. | 31/3/2021 |
| | Se establezca la forma y periodicidad en la que se informe a la Junta Directiva, sobre el avance de la simplificación de trámites administrativos y mejora regulatoria. | 31/3/2021 |
| | Subsane el nombramiento del Oficial de Simplificación de Trámites, ya que según el Reglamento en el artículo 14 debe ser realizado por la Junta Directiva. | 31/3/2021 |
| AI-Ad-030-2020 “Servicio Preventivo de Advertencia sobre Auditoría continua a setiembre de 2020” | El control que asegure el cumplimiento con el consecutivo de los pagos. | 12/1/2021 |
| | La inactivación de los proveedores duplicados. | 12/1/2021 |
| | El debido seguimiento a los vales que se encuentren en estado de incumplimiento | 12/1/2021 |
| | La respectiva actualización del Reglamento Financiero para que responda adecuadamente a las necesidades institucionales. | 12/1/2021 |
| | Los controles necesarios para que se asegure el cumplimiento de la aprobación requerida para los vales que sobrepasen los €60 mil. | 12/1/2021 |
| AI-As-24-2020 “Servicio Preventivo de Asesoría sobre Marco de Gestión de Tecnologías de | Se asesora a la Junta Directiva que: a) Debe declarar, aprobar y divulgar a más tardar el 1° de enero de 2022, el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes. Este marco se debe desarrollar siguiendo una herramienta que garantice el cumplimiento | 30/1/2021 |

AUDITORÍA INTERNA

| | | |
|----------------------------------|--|------------------|
| <p>Información institucional</p> | <p>del plazo establecido por la CGR.</p> <p>b) En el proceso de implementación del gobierno corporativo del ICT, se incluya la gestión de las TI cubriendo todas las áreas de responsabilidad funcionales de TI y del negocio, con la finalidad de que haya un alineamiento entre los objetivos institucionales y los de las TI.</p> | <p>30/1/2021</p> |
|----------------------------------|--|------------------|

Fuente: Auditoría Interna

AUDITORÍA INTERNA

Apéndice N°3 Indicadores de Gestión de la Auditoría Interna

| Propuesta de valor | Objetivos estratégicos | Tipo | Indicador | Formula | Cumplimiento | Promedio Objetivo | Meta |
|------------------------------|---|------------|--|---|--------------|-------------------|------------|
| CALIDAD | Desarrollo de las habilidades y competencias del personal de Auditoría Interna mediante la evaluación de desempeño institucional | Eficacia | Porcentaje de calificación de las evaluaciones de desempeño del personal. | Calificación de desempeño de cada auditor/Cantidad de auditores*100 | 97% | 91% | 90% |
| | Fortalecer el conocimiento del personal de auditoría, con el fin de optimizar y desarrollar sus competencias y habilidades. | Eficacia | Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación anual. | Capacitaciones ejecutadas/Capacitaciones programadas*100 | 67% | | 90% |
| OPORTUNIDAD CALIDAD | 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% | 103% | 95% |
| | | Eficiencia | Porcentaje de cumplimiento del PAT. | Estudios ejecutados/Estudios Programados*100 | 97,5% | | 90% |
| | | Eficiencia | Porcentaje de auditorías realizadas en el plazo establecido | Plazo de las auditorías realizadas/plazos de auditoría planeadas | 79% | | 79% |
| | | Eficiencia | Porcentaje de tiempo efectivo de estudios. | Tiempo programado a estudios/Total de tiempo utilizado | 83% | | 85% |
| VALOR AGREGADO | Mejorar la calidad, oportunidad y valor agregado en los estudios, con el fin de incrementar la percepción positiva del auditado. | 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 | 85% | 94% | 90% |
| Cumplimiento Promedio | | | | | 87% | 98% | 88% |

Fuente: Auditoría Interna