

Auditoría Interna

17 de febrero de 2022

AI-034-2022

Señores
Junta Directiva

Asunto: Informe sobre el desempeño de la Auditoría Interna correspondiente al periodo 2021

Debe: Ley General de Control Interno, artículo 22

Estimados señores:

Me permito someter para su conocimiento el informe de desempeño de la Auditoría Interna correspondiente a 2021, que se presenta de conformidad con la Ley Orgánica del ICT, artículo 35, la Ley General de Control Interno, artículo 22, las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, norma 2.6 y las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, norma 2060.

El informe contiene la gestión ejecutada por la Auditoría Interna, asuntos relevantes sobre procesos de gobierno, riesgo, control interno, así como el detalle de los servicios de la auditoría interna realizados, el estado de cumplimiento de las recomendaciones y prevenciones como resultado de estos productos.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Consecutivo

INFORME N° AI-D-01-2022

Informe de Desempeño de la
Auditoría Interna

Período 2021

Febrero, 2022

Auditoría Interna

Contenido

1. RESULTADOS.....	3
1.1 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	3
1.1.1 <i>Cumplimiento de los objetivos estratégicos.....</i>	3
1.1.2 <i>Revisión y actualización del Plan Estratégico</i>	4
1.2 PLANIFICACIÓN OPERATIVA.....	4
1.3 EJECUCIÓN DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO.....	6
1.4 CLASIFICACIÓN DE LAS RECOMENDACIONES Y PREVENCIONES	6
1.5 ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES Y PREVENCIONES EMITIDAS	7
1.6 ASESORÍA DE LA AUDITORÍA EN PROYECTOS DE INTERÉS INSTITUCIONAL	8
1.6.1 <i>Gobernanza de la Junta Directiva</i>	8
1.6.2 <i>COBIT-2019</i>	9
1.6.3 <i>Modelo del Sistema de Control Interno</i>	10
1.7 ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.....	11
1.8 ASUNTOS INSTITUCIONALES.....	11
• Plan Estratégico Institucional (PEI) en proceso de aprobación	11
• El Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI)desactualizado	12
• Nueva funcionalidad producto de la pandemia	12
• Acciones a realizar después de la pandemia	12
• Revaluación de las concesiones del PTGP	13
1.9 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
• Recursos asignados a la Auditoría Interna.....	13
1.10 REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA AUDITORÍA INTERNA (ROFAI).....	13
1.10.1 <i>Propósito</i>	13
1.10.2 <i>Autoridad</i>	14
1.10.3 <i>Responsabilidad</i>	14
1.10.4 <i>Independencia y objetividad de la actividad de Auditoría Interna</i>	14
1.11 <i>Nivel de cumplimiento con el Código de Ética y las Normas y planes de acción para afrontar incumplimientos significativos</i>	15
1.12 <i>Respuestas de la dirección que, a juicio del Director de Auditoría Interna, podría resultar inaceptable para la organización.....</i>	15
2. APÉNDICE N°1	16
<i>Servicios de Auditoría y Preventivos Ejecutados</i>	16
3. APÉNDICE N°2	17
<i>Estado de las recomendaciones y prevenciones producto de los serviciosde la auditoría interna.....</i>	17

Auditoría Interna

Mensaje del Auditor

Presento para su conocimiento la gestión realizada por la Auditoría Interna durante el 2021, para cumplir el marco normativo y mantener una buena práctica para la transparencia, la rendición de cuentas 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 principales resultados de 2021 son los siguientes:

- Los objetivos estratégicos se cumplen en un 98%
- El PAO se cumple en un 96,5%
- La ejecución presupuestaria es del 95%
- El Plan Anual de Trabajo se cumple en un 100%
- La Autoevaluación de calidad de la Auditoría arroja un cumplimiento del 99%.
- El cumplimiento promedio de las recomendaciones y prevenciones es 78%.
- Se emitieron 68 recomendaciones y prevenciones dirigidas a garantizar la eficiencia y eficacia, cumplir con la normativa, exigir confiabilidad y oportunidad de la información y proteger el patrimonio institucional.
- Se revisa y se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría.
- Se asesora en proyectos de interés institucional, tales como: Gobernanza de la Junta Directiva, sistema de control interno y autoevaluación -COSO 2013-, e implementación del marco de Tecnologías de Información -COBIT 2019-.
- Los siguientes asuntos requieren de un abordaje prioritario: Plan Estratégico Institucional, Plan Estratégico de Tecnología de Información, nueva funcionalidad del ICT producto de la pandemia (revisión de pases de salud), realidad después de la pandemia y revaluación de los activos del Papagayo.
- La Auditoría cumple con el propósito, autoridad y responsabilidad y con el Código de Ética.
- La independencia y objetividad no se vieron afectadas.

Los resultados se logran 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.

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 prevenciones.

Los resultados contribuyen a que el ICT cumpla con los objetivos trazados.

Auditoría Interna

1. RESULTADOS

1.1 Planificación estratégica

1.1.1 Cumplimiento de los objetivos estratégicos

Los indicadores de los objetivos estratégicos de la Auditoría presentan un cumplimiento promedio del 98%, los cuales se muestran en el cuadro siguiente.

Indicadores de la estrategia de la Auditoría Interna					
Propuesta de valor	Tipo	Indicador	Meta	Cumplimiento	Promedio objetivo
CALIDAD	Eficacia	Porcentaje de calificación de las evaluaciones de desempeño del personal.	90%	97%	96%
	Eficacia	Porcentaje de cumplimiento del programa de capacitación anual.	90%	95%	
OPORTUNIDAD CALIDAD	Eficacia	Porcentaje sobre el cumplimiento en las evaluaciones de aseguramiento de la calidad.	95%	100%	95%
	Eficiencia	Porcentaje de cumplimiento del PAT.	90%	95%	
	Eficiencia	Porcentaje de auditorías realizadas en el plazo establecido.	79%	100%	
	Eficiencia	Porcentaje de tiempo efectivo de estudios.	85%	84.1%	
VALOR AGREGADO	Eficacia	Porcentaje de la encuesta de la valoración del servicio de auditoría por estudio.	90%	100%	100%
Cumplimiento Promedio			88%	95.9%	98%

Auditoría Interna

1.1.2 Revisión y actualización del Plan Estratégico

En el año 2021 se revisa y se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría para el periodo 2022-2027, el mismo se desarrolla siguiendo la metodología recomendada por el “Marco Internacional para la Práctica Profesional” (MIPP) del Instituto Internacional de Auditoría Interna (IIA).

La Auditoría tiene establecido dentro del plan estratégico ir paulatinamente ajustándose a lo que requiere el marco internacional -MIPP-. La Auditoría sería pionera dentro de las auditorías del sector público en la adopción de este marco. La Contraloría General de la República tiene programado para el 2022 definir si adopta o adapta este marco para que sea implementado por las auditorías del sector público.

La Auditoría al implementar el MIPP, seguir las Normas del IIA busca ser más eficaz y que su nivel de recursos, competencia y la estructura estén alineadas con la estrategia organizacional y habilidades básicas del negocio. Algunos de los beneficios serán:

- Alto nivel de competencia en análisis de datos
- Programas de auditoría sofisticados
- Agilidad en la cobertura continua de riesgos
- Un modelo de rotación de auditoría para desarrollar el talento
- Un entorno automatizado de documentación
- Estar a la vanguardia respecto de los riesgos emergentes
- Disponer de métricas que demuestren el aporte de valor a la organización
- Operaciones óptimas y eficientes que entregan el máximo valor a la organización.

1.2 Planificación operativa

El Plan Anual Operativo presenta un cumplimiento del 96.5%, el cual es razonable de conformidad con los recursos asignados, la programación establecida y los indicadores definidos. El cumplimiento se detalla en el cuadro siguiente:

Auditoría Interna

Detalle del cumplimiento del PAO 2021 de la Auditoría Interna				
Objetivo	Meta	Meta %	Cumplimiento %	Cumplimiento del objetivo %
Optimizar el proceso de la actividad de auditoría, mejorando la oportunidad y calidad de los servicios con el fin de incrementar el valor agregado a la Administración Activa.	Al 31 de diciembre de 2021 cumplir el 90% el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT).	90	95%	97%
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de Auditoría Interna.	100	97%	
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90.	90	100%	
Incrementar las competencias y habilidades del personal de auditoría, mediante capacitación y realimentación, con el fin de mejorar el desempeño del potencial humano.	Al 31 de diciembre del 2021 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna.	90	97%	96%
	Al 31 de diciembre 2021 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones.	90	95%	

Fuente: Auditoría Interna

Auditoría Interna

1.3 Ejecución del Plan Anual de Trabajo

La ejecución del Plan Anual de Trabajo 2021 refleja un cumplimiento del 100%, según se refleja en el cuadro siguiente:

Producto	Planeados	Ejecutados	Cumplimiento %
Estudios de Auditoría	12	14	100
Estudios por normativa	3	3	100
Asesorías	5	7	140
Servicios Preventivos	11	9	82
Recurrentes, permanentes, seguimiento y capacitaciones	27	27	100
Total	58	60	100%

1.4 Clasificación de las recomendaciones y prevenciones

Las recomendaciones y prevenciones emitidas en el periodo 2021 se dirigen a fortalecer los objetivos de control interno y la clasificación es la siguiente:

Objetivo de control	Emitidas	Porcentaje
Garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones	18	24%
Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico	44	59%
Exigir confiabilidad y oportunidad de la información	12	16%
Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal	1	1%
Total	75	100%

Fuente: de la Auditoría Interna

Auditoría Interna

El total (75) no coincide con las emitidas del cuadro del punto 1.5 porque hay recomendaciones y prevenciones que se dirigen a dos o más objetivos de control interno.

El Apéndice N°1 detalla las recomendaciones y prevenciones emitidas clasificadas por objetivo de control interno.

1.5 Estado de las recomendaciones y prevenciones emitidas

La emisión de servicios de la auditoría interna genera recomendaciones y prevenciones. El cumplimiento de éstas se refleja en el cuadro siguiente:

Detalle del cumplimiento de las recomendaciones/prevenciones emitidas								
Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendientes		% Cumplimiento por año
2019	144	128	89%	16	11%	0	0%	89%
2020	88	81	92%	7	8%	0	0%	92%
2021	68	36	53%	19	28%	13	19%	53%

Fuente: Auditoría Interna

El periodo 2019 refleja 16 recomendaciones y prevenciones parcialmente cumplidas porque: La evaluación del programa Declaratoria Turística no se pudo contratar por asuntos presupuestarios, se van a realizar internamente y con la asesoría de MIDEPLAN (2 recomendaciones), 3 recomendaciones dependen de la actualización del Plan Estratégico, 1 depende del proyecto de gobierno corporativo, 1 por la situación de la pandemia, 2 se está a la espera de un sistema institucional, 1 depende de la implementación de las interfaces, 3 por falta de recursos y 3 por la complejidad del tema.

El 2020 presenta 7 recomendaciones y prevenciones parcialmente cumplidas, una porque no se ha implementado el modelo de gestión de la ética y 6 por un cambio en la metodología de trabajo.

Auditoría Interna

La disminución de la emisión de recomendaciones y prevenciones se debe a que la Auditoría ha dedicado tiempo en la asesoría de proyectos de importancia para el Instituto, así tenemos que:

- En el 2020 se invierte 87 días auditor en la asesoría del MOGERI y del Sistema de Control Interno, equivalente al 5,2% del tiempo asignado para estudios de auditoría.
- En el 2021 se invierte 326 días en asesorar en los proyectos de implementación del modelo de TI, Sistema de Control Interno y Gobierno Corporativo, lo que representa un 19,4% del tiempo presupuestado para servicios de auditoría.

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.

La Administración acepta en un 100% las recomendaciones y prevenciones propuestas, producto de una minuciosa formulación y la debida coordinación para llegar a acuerdos sobre los mecanismos idóneos para aprovechar las oportunidades de mejora señaladas por la Auditoría Interna.

1.6 Asesoría de la Auditoría en proyectos de interés institucional

La Auditoría como parte de sus competencias en el periodo 2021 brinda al ICT las asesorías siguientes:

1.6.1 Gobernanza de la Junta Directiva

Se contribuye en diseñar e implementar un “Modelo de Madurez de la Gobernanza de la Junta Directiva”, del que se determina que el ICT se ubica en el segundo nivel denominado “competente”. Se asesora también para que se realice un plan de mejoras para ubicar al ICT en un nivel de madurez mayor, como resultado de este plan se generan los productos siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo del ICT.
- Manual de procedimientos de la Junta Directiva.
- Actualización de los lineamientos de conflictos de interés.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgo

Auditoría Interna

- Cronograma Junta Directiva.
- Flujo de comunicación, diagramación de cómo fluye en el ICT la comunicación para la toma de decisiones.

1.6.2 COBIT-2019

La Contraloría General de la República deroga¹ las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información y solicita a la Administración aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes.

La Auditoría Interna realiza las acciones siguientes:

- a) Asesora a la Junta Directiva² que se 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 del plazo establecido por la Contraloría.
- b) Brinda capacitación al “Comité para la implementación marco de gestión de tecnologías de información y comunicación en COBIT 2019” en los temas siguientes:
 - Que es COBIT y su estructura.
 - Gobierno de TI.
 - Definición de los Dominios de COBIT.
 - Como implementar COBIT por medio de los 10 factores de diseño.
 - Los componentes del sistema de gobierno de TI.
 - Beneficios de la implementación de COBIT.
- c) Asesora al citado comité sobre el diseño del modelo de acuerdo a 10 factores de diseño³ recomendados por ISACA.
- d) Asesora a la Coordinadora del Comité de implementación en las siguientes actividades:

1 R-DC-17-2020 (27/3/20)

2 AI-As-24-2020

3 Estrategia empresarial, objetivos de la empresa, perfil de riesgo de la empresa, los problemas actuales relacionados con I & T, panorama de amenazas, requisitos de cumplimiento, la función de TI para la empresa, modelo de adquisiciones para TI, métodos de implementación de TI, la estrategia de adopción de tecnología y el tamaño de la empresa.

Auditoría Interna

- Análisis de brechas existentes entre:
- COBIT 2019.
- Índice de Capacidad de Gestión emitido por la CGR, que incluye prácticas y acciones relacionadas con las tecnologías de información que debe cumplir la institución.
- Plan de implementación para cada uno de los procesos COBIT que contiene:
 - Documentos o acciones requeridas para cerrar la brecha.
 - Referencia a buenas prácticas.
 - Responsables de la implementación de las acciones.
 - Estado de las acciones o documentos requeridos para cerrar la brecha.
 - Prioridad.
 - Fecha de implementación.

1.6.3 Modelo del Sistema de Control Interno

La Auditoría Interna colabora como parte de las labores de asesoría en conjunto con la Unidad de Planificación Institucional en el proyecto para la “Construcción e implementación del Marco Institucional del Sistema de Control Interno y su autoevaluación”. Los principales entregables se presentaron en tiempo y forma para la debida aprobación y son los siguientes:

- Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI), basado en el Marco Integrado – COSO 2013, el cual contiene los criterios para el diseño, la implementación y la autoevaluación del SCI con el fin de garantizar la eficacia operativa del mismo y determinar si es apropiado y suficiente para cumplir con los objetivos de la Institución.
- Contiene los 5 componentes funcionales del Sistema de Control Interno y 17 principios de control que representan los elementos asociados a cada componente y puntos de enfoque que corresponden a las acciones a implementar para cumplir con los principios y los componentes del Sistema.
- Herramienta Institucional para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, se construye con base en el MISCI y se integra en el sistema informático SYNERGY que contiene los componentes del SCI: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Actividades de Supervisión y Seguimiento del SCI, éstos se desagregan en 17 principios, 70 puntos de enfoque⁴ y 140 acciones, con el fin de obtener información y documentos probatorios para determinar su correcto funcionamiento y el nivel de madurez; así como para identificar oportunidades de mejora para fortalecer el Sistema.

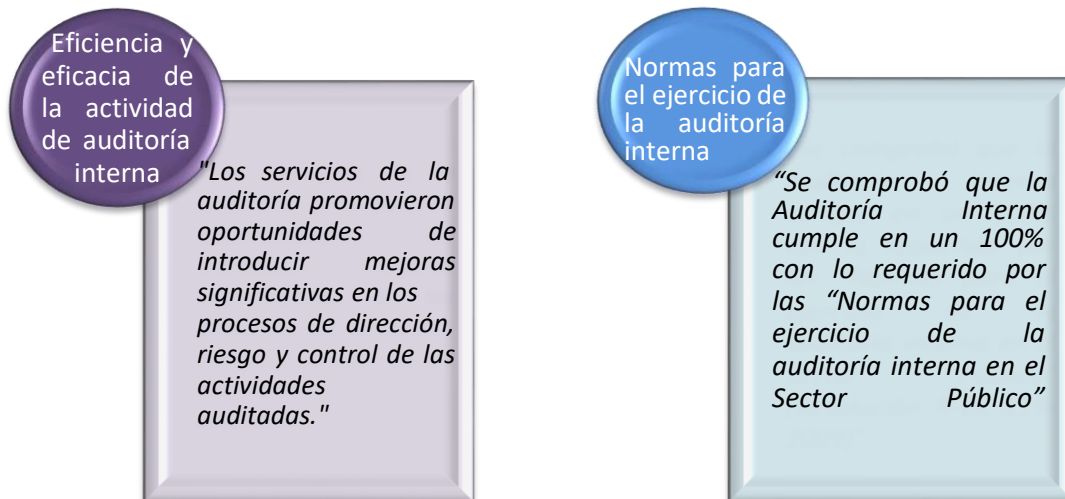
⁴ COSO 2013

Auditoría Interna

- Guía Institucional de la Herramienta para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, elaborada con el fin de brindar orientación básica sobre el correcto uso y aplicación de la Herramienta y la metodología para la realizar la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.

1.7 Aseguramiento de la calidad

La Auditoría en el año 2021, según el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, cumple con las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, pues la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna refleja un cumplimiento del 99%. Además, la actividad se desarrolla con eficiencia y eficacia y las actividades de mejora identificadas fueron implementadas por medio del plan de acción correspondiente, razón por la cual se concluye que:



1.8 Asuntos institucionales

Los 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**

El ICT al no contar con un PEI actualizado puede materializar los riesgos siguientes:

Auditoría Interna

- Que no tenga una ruta clara de cómo cumplir con su misión y visión.
- Que no cumpla con sus objetivos.
- Que no se responda al sector de forma oportuna y efectiva
- Que no se administre de forma eficiente los recursos públicos, y que por la pandemia ahora son escasos.
- Que no haya una adecuada programación de metas en el PAO.

• El Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) desactualizado

El ICT no cuenta con un PETI actualizado desde el 2015. Según el cronograma de implementación del COBIT 2019 está por hacerse este año; sin embargo, durante el tiempo en que el Instituto esté sin esta herramienta pueden materializarse los siguientes riesgos:

- Las TI no ayuden a cumplir la misión, las metas y los objetivos estratégicos del ICT
- Los proyectos de TI no se integren al PEI
- No se garantice una respuesta eficaz y expedita a los cambios de las necesidades de la institución.
- Las líneas de acción del PETI sean obsoletas o que ya no respondan a los requerimientos normativos, estratégicos y a las realidades del entorno.
- No se brinden servicios alineados con la estrategia y visión institucional.
- Los servicios que ofrece TI no aporten valor agregado a la Institución.
- Falta de respuesta del Depto. de TI a los cambios futuros de la Institución que afecten los objetivos estratégicos.
- No se garantice que las inversiones en TI aporten beneficios tangibles a la Institución.

• Nueva funcionalidad producto de la pandemia

El ICT aún no ha logrado solucionar la nueva funcionalidad de revisión de los pases de salud, esta labor está siendo atendida mediante el apoyo de algunos departamentos, pero esto podría ocasionar atraso en las labores ordinarias.

• Acciones a realizar después de la pandemia

La Junta Directiva en mayo 2021 nombra un Comité para que analice las acciones a realizar después de la pandemia y acuerda que éste le presente al menos bimensualmente informes de los avances; sin embargo, a la fecha no se han presentado informes, según la Gerencia porque se está a la espera de nuevo PNT.

Auditoría Interna

- **Revaluación de las concesiones del PTGP**

Es importante que se cumpla en tiempo con las NICSP, con la finalidad de reflejar los valores de mercado de los terrenos, a la vez que se mejora la posición financiera del ICT en los Estados Financieros. De no hacerlo se puede materializar los riesgos siguientes:

- No tener una adecuada calidad de la información,
- Que los auditores externos emitan informes con opinión calificada,
- Sanciones por parte de la Contabilidad Nacional

1.9 Gestión Administrativa

- **Recursos asignados a la Auditoría Interna**

La ejecución presupuestaria es del 95% y se refleja en el cuadro siguiente:



El saldo corresponde al pago del sistema de auditoría que se realizará en 2022.

1.10 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna (ROFAI)

1.10.1 Propósito

El propósito de la Auditoría Interna es proporcionar servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consultoría, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones del Instituto.

La Auditoría en el año 2021 cumple con su propósito mediante el desarrollo del Plan Anual de Trabajo, el cual se planifica como resultado de la evaluación de los riesgos.

Auditoría Interna

1.10.2 Autoridad

El Auditor Interno reporta a la Junta Directiva y en el periodo 2021 la Autoridad se cumple porque el Órgano Colegiado entre otros aspectos aprueba el ROFAI, el PAT, el presupuesto y los recursos de la Auditoría.

La Autoridad también se cumple porque:

El Auditor Interno tiene acceso irrestricto, se comunica e interactúa directamente con la Junta Directiva.

El personal de la Auditoría tiene acceso completo, libre y sin restricciones a todas las funciones, registros, propiedad y personal pertinentes, para llevar a cabo cualquiera de sus compromisos, sujeto a su responsabilidad de confidencialidad y salvaguarda de los registros e información.

1.10.3 Responsabilidad

El ROFAI establece las principales áreas de responsabilidad de la Auditoría, como la definición del alcance de las evaluaciones, la elaboración del PAT y su presentación ante la Junta Directiva para su aprobación, la realización de las evaluaciones, la comunicación de los resultados, la entrega del informe por escrito y la supervisión de las medidas correctivas tomadas por la Dirección.

La Auditoría para el periodo 2021 cumple con su responsabilidad establecida en el ROFAI y en la demás normativa.

1.10.4 Independencia y objetividad de la actividad de Auditoría Interna

El ROFAI describe la importancia de la independencia y la objetividad de la Auditoría y la forma en la que se garantiza su mantenimiento.

La Auditoría en el periodo 2021 estuvo libre de condiciones que amenazaran la capacidad de los Auditores para cumplir sus responsabilidades de manera imparcial, incluyendo asuntos de selección, alcance, procedimientos, frecuencia, oportunidad y contenido del informe de auditoría.

Los Auditores mantuvieron una actitud mental imparcial permitiendo realizar sus compromisos objetivamente y manera tal que hay confianza en la labor de la Auditoría.

Auditoría Interna

1.11 Nivel de cumplimiento con el Código de Ética y las Normas y planes de acción para afrontar incumplimientos significativos

Los funcionarios de la Auditoría se rigen por el “Código de Ética para los Funcionarios de la Auditoría” y el “Código de Ética de los Funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo”.

El período 2021 muestra un cumplimiento por parte de los colaboradores de los códigos anteriormente indicados, por lo tanto, no requiere el establecimiento de planes de acción.

1.12 Respuestas de la dirección que, a juicio del Director de Auditoría Interna, podría resultar inaceptable para la organización

La Auditoría en el ejercicio 2021 no determina aspectos o situaciones inaceptables para el ICT que deban ser comunicadas en este informe de gestión.

Auditoría Interna

2. 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-C-004-2021	“Evaluación del Programa CST”
	AI-Ad-06-2021	“Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”
	AI-Ad-07-2021	“Acciones a realizar después de la Pandemia”
	AI-Ad-09-2021	“Desarrollo de sistemas institucionales”
	AI-O-06-2021	“Auditoría del Centro de Convenciones de Costa Rica”
	AI-Ad-21-2021	“Situación determinada en la función que realiza el ICT en el aeropuerto Juan Santamaría”
Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico	AI-Ad-10-2021	“Uso del Sistema de Compras Públicas SICOP”
	AI-Ad-03-2021	“Atención de prensa internacional”
	AI-Ad-01-2021	“Gestión de las inversiones del Fondo de Garantías”
	AI-C-004-2021	“Evaluación del Programa CST”
	AI-O-10-2021	“Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT”
	AI-Ad-06-2021	“Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”
	AI-Ad-07-2021	“Acciones a realizar después de la Pandemia”
	AI-Ad-20-2021	“Plan de continuidad del negocio del ICT”
Exigir confiabilidad y oportunidad de la información	AI-C-004-2021	“Evaluación del Programa CST”
	AI-Ad-05-2021	“Autorización de libros digitales”
	AI-O-10-2021	“Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT”
Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal	AI-As-04-2021	“Atención SJD-119-21 sobre reforma al Reglamento de Registro de control de Bienes del ICT”.

Fuente: Auditoría Interna

Auditoría Interna

3. Apéndice N°2

Estado de las recomendaciones y prevenciones producto de los servicios de la auditoría interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
AI-O-03-2019 "Informe de la auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo"	2. 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.	31/01/22
	3. 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.	31/01/22
	5. 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 decisiones, rendición de cuentas, controles internos y así contribuir en la eficiencia y eficacia de la Oficina Ejecutora.	31/01/22
	9. 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.	31/01/22
	10. 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.	31/01/22
	13. 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	31/01/22

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	para la toma de decisiones.	
	14. 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.	31/01/22
AI-C-04-2019 "Auditoría de cumplimiento sobre el programa DT"	1. 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.	31/12/22
	2. 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	31/12/22
AI-C-10-2019 "Informe de la auditoría de cumplimiento sobre la seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web del Instituto"	1. Diseñar e implementar un plan de acción aprobado por la Gerencia, para reemplazar los equipos y/o aplicaciones que se encuentran en estado de obsolescencia o próximos a caducar.	30/06/22
	5. Diseñar un plan de capacitación continua para los colaboradores del Departamento de TI, que minimice la dependencia de terceros contratados en la implementación y el mantenimiento del software e infraestructura tecnológica.	30/06/22
	7. Presentar a la Gerencia dentro del plazo que ésta establezca, un plan de acción para que, en coordinación con las unidades correspondientes, se implementen las noventa y cinco (95) recomendaciones técnicas, contenidas en los siete informes específicos –adjuntos a este informe–, para minimizar las vulnerabilidades detectadas, considerando que cada recomendación deberá ser validada en un entorno de prueba antes de ser implementada en el ambiente de producción.	31/12/22
AI-O-08-2019 "Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación"	3. 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	

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
administrativa institucional"	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.	03/05/2022
AI-C-004-2021 "Evaluación del Programa del CST"	Elaborar en coordinación con las unidades técnicas y dependencias institucionales que participan en el Programa y con las partes interesadas, las acciones que establezcan la dirección a seguir del CST y las presente ante la Junta Directiva para su valoración y aprobación, con la finalidad de que siempre marque la pauta en temas de sostenibilidad, que mantenga el reconocimiento, que siempre sea innovador y eficiente. Dichas acciones deben revisarse y evaluarse periódicamente por medio de indicadores, este proceso debe quedar debidamente documentado.	31/12/22
	Revisar el Reglamento del Programa de Sostenibilidad Turística, en cuanto a las funciones que le asigna a la Gerencia General a efectos de decidir la conveniencia de mantenerlas como tales o asignarlas a otros responsables.	28/02/23
	Gestionar de conformidad con el Plan Nacional de Desarrollo Turístico, estrategia 2.4 y el Reglamento CST, artículo 4, inciso e), con las unidades técnicas y dependencias institucionales que designe, un estudio que permita identificar y cuantificar los aportes y contribuciones que el Programa CST hace al país y al sector. En dicho análisis determinar en qué instancias darlos a conocer, una plataforma a considerar es la Agenda 2030, según el Decreto N° 40203-PLAN-RE-MINAE emitido por el Gobierno de la República, así como comunicarlos en otros espacios. Para llevar a cabo esta actividad debe incorporar las partes interesadas para obtener los criterios y puntos de vistas de todos los que de una forma u otra tienen participación con el Programa, con la finalidad de que el estándar pueda asumir un papel más protagónico, que se dé a conocer aún más tanto a nivel nacional como internacional sobre su contribución al modelo económico, social, sostenible y turístico del país y así también fortalecer la promoción del país como un destino sostenible diferenciado.	31/03/22
	Proponer a la Junta Directiva de conformidad con las funciones que le establece el Reglamento CST, la necesidad de evaluar el CST, con la finalidad de corroborar si éste se constituye en el Programa que necesita el país para diferenciarse como destino turístico sostenible, si colabora para que la sostenibilidad siga siendo un elemento de competitividad dentro de las empresas u organizaciones del sector turístico, si es innovador, eficiente y	30/06/22

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	está actualizado y si está aportando un valor agregado de alto impacto al mercado turístico. Este proceso contribuirá con una efectiva rendición de cuentas y coadyuvará en la toma de decisiones	
	Proponer ante la Junta Directiva emitir una política que garantice permanentemente el mercadeo y la promoción del Programa CST.	31/03/22
	Coordinar con la Dirección de Mercadeo y la Unidad Técnica, la planificación y concertación de acciones de promoción y mercadeo nacional e internacional del Programa CST, considerando como insumo lo que recomienda el Reporte Final Norma CST 2.0, con la finalidad de que sea un concepto unificado, para que sea más conocido y que contribuya a que más empresas se incorporen a éste, que se resalte en el exterior la diferenciación que tiene el país como destino turístico sostenible y que los datos se tomen del sitio oficial del CST.	13/01/22
	7. Consultar el sistema planta turística, las empresas registradas en la actividad de hospedaje, con la finalidad de invitarlas e incluirlas en el programa de capacitación para tratar de aumentar la cantidad de empresas certificadas	28/02/22
	8. Definir e implementar las acciones pertinentes para obtener la información de las demás actividades turísticas restantes que operan en el país, con la finalidad de que cuente con datos aproximados que le permita planificar la estrategia de capacitación y contribuya a aumentar la cantidad de empresas certificadas en todas las actividades.	28/02/23
	9. Diseñar e implementar un plan de acción para dar seguimiento a las empresas capacitadas, con el propósito de procurar el incremento en el número de empresas que se incorporen al Programa y así fortalecer la ventaja competitiva del país en el ámbito de la sostenibilidad.	30/06/22
	10. Incorporar otros puntos al programa de capacitación considerando las necesidades de las partes interesadas, tomando como insumo los temas que recomienda el Reporte Final Norma CST 2.0, con la finalidad de que se puedan capacitar en diversos temas, lo que puede contribuir a que más empresas se certifiquen, disminuya la deserción de las incorporadas y que el mismo sea más eficiente.	30/06/22
	11. Coordinar para que las capacitaciones del Programa CST se realicen por medio de la plataforma ICT Capacita, con la finalidad de estandarizar el proceso a nivel institucional y que el material quede siempre a disposición para que sea consultado por los interesados cuando lo requieran.	28/02/22

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	12. Diseñar e implementar las acciones necesarias que contribuyan a fortalecer el seguimiento, control y evaluación del proceso de capacitación, así como establecer los indicadores pertinentes, con el propósito de determinar su cumplimiento, ejercicio que contribuirá con una adecuada administración de los recursos invertidos, a la rendición de cuentas y a la toma de decisiones informada.	28/02/22
	13. Diseñar e implementar una hoja de ruta que incluya al menos un cronograma de actividades o tareas por realizar, sus respectivos responsables y recursos requeridos, para solventar las oportunidades de mejora determinadas en la plataforma en línea CST y detalladas en este punto del informe.	15/02/22
	16. Diseñar e implementar un esquema de supervisión para el proceso de verificación del estatus de las empresas certificadas registradas en el sitio web y emprender las acciones necesarias producto de esa actividad de control.	30/06/22
	17. Verificar el estatus de las empresas certificadas que aparecen en el sitio web del CST, con la finalidad de identificar aquellas cuya certificación esté vencida o por vencer y proceder de conformidad con la normativa.	30/06/22
	20. Realizar una propuesta de conformidad con las funciones que le establece el Reglamento CST y la presente ante la Junta Directiva para su análisis y aprobación, para efectuar un estudio sobre los posibles beneficios adicionales que puede ofrecer el Programa CST, considerando como insumo las recomendaciones que realiza el Reporte Final Norma CST 2.0, con la finalidad de que los empresarios tengan otro incentivo que los motive a certificarse. Lo anterior, porque algunos señalaron esa oportunidad de mejora.	29/07/22
	21. Analizar la implementación de la práctica de evaluar la percepción que tienen las partes interesadas del CST, mediante el instrumento que considere pertinente, con el objetivo de identificar posibles aspectos que contribuyan en la mejora del Programa.	31/08/22
AI-O-10-2021 "Informe sobre el cumplimiento de funciones de la CIMAT"	1. Gestionar para que conjuntamente con las Instituciones que participan en el trámite, tomando en consideración los resultados obtenidos en la "Mesa Interinstitucional para el Impulso de los Planes Reguladores" y la reforma de la Ley 6043 (proyecto 22.553), revisen el proceso de elaboración, revisión y aprobación de los Planes Reguladores Costeros e identifiquen las causas que están provocando que se demore en promedio 9 años y establezcan un plan de acción que incluya los responsables, plazos, recursos, entre otros, con la finalidad de agilizar el	No hay fecha por falta de quorum del Consejo Director

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	proceso para que los inversionistas no tengan que esperar ese lapso para solicitar el estudio de los proyectos y así contribuir a que las zonas se desarrollen de forma oportuna y generar beneficios socioeconómicos para el país.	
	2. Cumplir con el Reglamento de Marinas, artículo 21, incisos a) y b) para que analice y resuelva las recomendaciones técnicas de las solicitudes de consulta inicial y viabilidad técnica y las someta al Consejo Director para su aprobación en los plazos establecidos en el reglamento citado. Este proceso permitirá la resolución oportuna y eficiente de los proyectos.	Ídem punto anterior
	3. Presentar al Consejo Director en los plazos y condiciones que éste establezca, informes de avance de los diferentes proyectos de marinas y/o atracaderos turísticos que se están tramitando, con la finalidad de que el Consejo Director compruebe que los plazos invertidos en cada una de las etapas se están cumpliendo de conformidad con la normativa y que además tome las decisiones que estime pertinente en procura de la eficiencia del proceso.	Ídem
	"4. Cumplir con el Reglamento de Marinas, artículo 22, inciso a) para que verifiquen que:	Ídem
	a. Los criterios técnicos que haga cada representante de la Unidad Técnica en las etapas de consulta inicial, viabilidad técnica y visado de planos constructivos, se emitan en los plazos establecidos en los artículos 28, 32 y 54 del Reglamento de Marinas.	Ídem
	b. Se prevenga por una única vez al desarrollador para que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite de la viabilidad técnica, conforme lo establece la Ley N° 8220, artículo 6.	Ídem
	Lo anterior, con la finalidad de no retrasar el proceso de revisión de los proyectos solicitados por los desarrolladores."	Ídem
	5. Gestionar ante el Consejo Director con la debida justificación, la autorización para que se amplíen los plazos de las etapas de consulta inicial, viabilidad técnica y visado de planos constructivos, en los casos en que por situaciones extraordinarias no atribuibles al desarrollador sea materialmente imposible cumplir con los plazos reglamentarios, con la finalidad de que el Órgano Colegiado esté enterado del incumplimiento de los plazos, analice la situación y tome el acuerdo que corresponda.	Ídem
	6. Diseñar e implementar un esquema que contribuya a supervisar eficientemente que la Coordinadora de la Unidad Técnica verifique que los criterios técnicos que emita cada representante de dicha Unidad se realicen en los plazos que	Ídem

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	establece el reglamento y con la prevención que establece la Ley 8220.	
	7. Emitir una política o directriz administrativa sobre si el perfil económico debe ser revisado y con el nivel de detalle que se está haciendo, considerando que el reglamento de marinas, artículo 30, inciso e) estipula que dicho perfil debe ser firmado por un profesional en Ciencias Económicas incorporado al Colegio respectivo y contener una certificación extendida por un CPA sobre la capacidad financiera. Lo anterior con la finalidad de tener claro qué es lo que realmente agrega valor y se necesita que incluya el perfil económico, cumplir con la normativa de marinas, que el proceso sea eficaz, que esté claro para el administrado el procedimiento a seguir según sus necesidades y proyecciones, contribuir a que este requisito se apruebe de forma oportuna y no atrase el desarrollo económico y social de la zona.	Ídem
	8. Efectuar una verificación de los requisitos que se solicitan a los desarrolladores en el perfil económico contra los establecidos en el Reglamento de Marinas, artículo 30, inciso e) y los requeridos en la “Guía con los requisitos mínimos para confeccionar un Perfil Económico” aprobada por la CIMAT, con la finalidad de no solicitar requisitos que no se encuentran expresamente regulados por la normativa.	Ídem
	9. Aplicar la “Guía con los requisitos mínimos para confeccionar un Perfil Económico” aprobada por la CIMAT o realizar las modificaciones que correspondan y presentarlas a la aprobación del órgano correspondiente.	Ídem
	10. Hacer una revisión del momento en que se solicitan los requisitos del perfil económico, considerando las fases que se van desarrollando en la etapa, con la finalidad de ser efectivos con el requerimiento de la información, no atrasar el proyecto y no hacer incurrir en gastos adicionales a los desarrolladores.	Ídem
	11. Diseñar e implementar un esquema que contribuya a supervisar el criterio técnico o la recomendación que realizan los profesionales responsables de revisar el perfil económico, con el propósito de verificar que éste se emita de acuerdo con el Reglamento de marinas, artículo 30, inciso e).	Ídem
	12. Cumplir con el acuerdo SJD-328-2019 y que presente semestralmente los informes sobre las labores que desarrolla la CIMAT en el ámbito de sus competencias. Además, definir conjuntamente con la Dirección Ejecutiva los aspectos mínimos a incluir en ese informe, con la finalidad de que la Junta Directiva tenga insumos para tomar decisiones informadas sobre la gestión que realiza dicho Órgano Desconcentrado.	Ídem

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	13. Formalizar la estructura del Consejo Director que establezca las relaciones entre este Órgano, la Dirección Ejecutiva, la Administración y otras partes interesadas, mediante el aprovechamiento del “modelo de madurez de la Gobernanza de la Junta Directiva del ICT” en lo que aplique a dicho Órgano.	Ídem
AI-Ad-29-2019 "Servicio Preventivo sobre Lineamientos de Gastos en el Exterior"	1. Que el ICT Cuente 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.	28/02/22
	2. Que el ICT Cuente con un procedimiento para valorar la razonabilidad del presupuesto para gastos de taxi en el exterior.	28/02/22
	3. Que el ICT Cumpla con lo establecido en el artículo 26 del Reglamento Interno de Gastos de Gira o Viaje y de Transporte	28/02/22
AI-Ad-07-2020 "Proceso de Gestión Ética Institucional"	<p>1. Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo, se comunica sobre lo determinado en el estudio que:</p> <p>1. A más de 11 años de emitida la normativa y haberlo recomendado la Auditoría, el ICT no cuente con el “Modelo de Gestión ética” (Marco Institucional en Materia Ética en un inicio),</p> <p>2. Contar con esta importante herramienta resulta de mucho aporte en la gestión ética del Instituto.</p> <p>3. La CIEV no ha cumplido con todas las funciones que establece la normativa.</p> <p>Un aspecto a considerar para tomar las decisiones Correspondientes, son las causas que están provocando las condiciones comunicadas.</p> <p>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>	31/03/22
AI-Ad-21-2020 "Estado y calidad de la información de los Contratos Turísticos"	1. 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).	30/06/24
	a) El listado de empresas con CT en proceso de actualización 1. c) 18 CT vigentes, vencidos entre 2002 y 2020 sin la cancelación.	30/04/22

Auditoría Interna

Nombre	Recomendación/Prevención	Plazo
	1. d) 79 CT con estado no vigente, sin cancelación.	30/06/22
	2. 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 normativa. e) 68 CT sin vigencia.	30/12/23
	4. Sobre los contratos vigentes sin eficacia, determinar si esa práctica está de 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. 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	30/06/24
	5. 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. h) Los expedientes digitales presentan folios repetidos, numeraciones diferentes, desordenados e incompletos	30/04/22
AI-Ad-010-2021 "Uso del SICOP"	1. Las etapas de recepción del bien, gestión de pago, finiquito y evaluación de proveedor del proceso de contratación administrativa no se realizan por medio del SICOP.	30/06/22
AI-Ad-20-2021 "Plan de continuidad del negocio del ICT."	1. Se comunica lo determinado en el Plan de Continuidad del Negocio, con el propósito de que se tomen las acciones, se cuente con un instrumento actualizado, acorde con la normativa, y que el ICT esté preparado para minimizar los efectos ante una posible interrupción de actividades en los servicios críticos y se proteja la integridad de las personas, los bienes y equipos prioritarios de la institución.	12/8/22

Fuente: Auditoría Interna.