

23 de febrero de 2018
AI-144-2018

Señores
Junta Directiva

Asunto: Informe sobre el desempeño de la Auditoría Interna periodo 2017.

Estimados señores:

Me permito someter a su estimable conocimiento el informe de labores de esta Auditoría Interna correspondiente al año 2017, de conformidad con el artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el artículo 22 de la Ley General de Control Interno y la norma 2.6 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.

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

Atentamente,

Lic. Fernando Rivera Solano, MBA
Auditor Interno

C. Archivo

AI-D-1-2018

Informe de Desempeño Período 2017
Auditoría Interna
Instituto Costarricense de Turismo

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO.....	3
INTRODUCCIÓN	5
1. GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA AUDITORÍA INTERNA	6
2. CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO (PAT) 2017	7
3. ASUNTOS RELEVANTES SOBRE EXPOSICIÓN AL RIESGO, CONTROL Y PROCESOS DE DIRECCIÓN (GOBIERNO CORPORATIVO).	8
4. CASO DE ÉXITO RECONOCIDO POR EL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA.....	12
5. GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA AUDITORÍA INTERNA.	12
6. VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES.....	14
7. CONCLUSIÓN.....	18
ANEXOS	19
ANEXO N° 1: DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA INSTANCIA AUDITADA Y LOS TEMAS DE ESTUDIO 20	
ANEXO N° 2: DETALLE DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA INTERNA	22
ANEXO N° 3: INDICADORES	33
ANEXO N°4: ESTADO DE LAS RECOMENDACIONES PARCIALMENTE CUMPLIDAS AL 31/12/2017	34
ANEXO N°5: ESTADO DE LAS SUGERENCIAS PARCIALMENTE CUMPLIDAS AL 31/12/2017	47
ANEXO N° 6: ESTADO DE LAS DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA AL 31/12/ 2017.....	57
ANEXO N° 7: ESTADO DE LOS HALLAZGOS CARTA GERENCIA	59

Resumen Ejecutivo

1. Gestión estratégica de la Auditoría Interna

Con el fin de responder a las necesidades del Instituto, se concluyó en un **100%** la actualización de la planificación estratégica de la Auditoría Interna, se revisó el Universo Auditable, se identificaron y clasificaron los procesos institucionales con la finalidad de priorizar el nivel de riesgo y determinar los estudios de auditoría.

También, como parte de la cultura de la mejora continua, se realizó una valoración del grado de madurez del gobierno corporativo de la Auditoría Interna. Teniéndose que a la fecha se ha implementado el **80%** de las oportunidades de mejora ya que el resto se programó para el 2018, con la finalidad de avanzar hacia el siguiente nivel de madurez.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2017

Los recursos para cumplir el Plan Anual de Trabajo se destinaron a 39 servicios de la auditoría interna que fueron comunicados a la Administración, con lo que se cumplió un **86%** del PAT, cumplimiento que se considera suficiente en vista de la cantidad de servicios de advertencia emitidos durante el período, así como otros factores detallados en el cuerpo del informe. Por su parte, todos los indicadores que miden la gestión de la Auditoría se encuentran dentro de los márgenes establecidos.

Con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2017, se realizaron servicios de la auditoría en 8 de las 27 unidades orgánicas de la Institución, lo que representa una cobertura aproximada de un 30%, asimismo los estudios impactaron en 26 procesos institucionales que representan un 25% del total del universo auditable.

3. Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo, control y procesos de dirección (gobierno corporativo)

Los servicios de la auditoría interna se emitieron con el objetivo de mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos institucionales, incrementar la confiabilidad y oportunidad de la información, mitigar riesgos para evitar el uso indebido del patrimonio y para el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico.

Aspecto a resaltar es el incremento en la cantidad de procesos a auditar (universo auditable), debido a la construcción y entrada en operación del Centro Nacional de

Congresos y Convenciones, así como al desarrollo de este segmento. Estos nuevos procesos y actividades se consideran de alto riesgo inherente, por ser nuevos para la Institución, por la conformación de unidad a cargo, por la experiencia de la Institución, por la inversión realizada, así como por la demanda de recursos que genera de algunos departamentos de la Institución.

4. Gestión Administrativa de la Auditoría Interna

En aras de mejorar la gestión de la Auditoría Interna y de incrementar el valor agregado de los servicios, se desarrollaron proyectos internos como: la valoración del grado de madurez de gobierno corporativo de la Auditoría Interna; la auditoría continua, que implica la implementación de revisiones en tiempo real; se realizaron actividades que permitieron mejorar el clima organización, la mejora continua de los procesos de auditoría interna, seguimiento y generación de informes; automatización de los procedimientos de auditoría; implementación del proyecto par tener la documentación en la nube de manera que se garantice el acceso de la información a los auditores desde cualquier lugar, lo que ha facilitado en trabajo en casa y consecuentemente una mejora en la calidad de vida y en los procedimientos de auditoría

5. Verificación del cumplimiento de recomendaciones, advertencias y disposiciones.

El cumplimiento es razonable, ya que de las 121 recomendaciones y sugerencias emitidas en el año 2016 a la fecha se encuentra 4 pendientes, lo que representa un 96% de cumplimiento. Respecto a las 86 recomendaciones y sugerencias emitidas en el año 2017, se han implementado 45 que corresponde a un 52% de cumplimiento.

Así las cosas, en forma global (2016 y 2017) se tiene un cumplimiento de un **78%** que es superior en 4 puntos al reportado en el informe del año anterior.

Introducción

El Informe Anual de Desempeño se presenta en cumplimiento del inciso c) del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo; el inciso g) del artículo 22 de la Ley General de Control Interno y la norma 2.6 de las Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, con el fin de informar a la Junta Directiva sobre la gestión ejecutada por la Auditoría Interna, asuntos relevantes sobre dirección, exposiciones al riesgo y control, así como otros temas de importancia realizados en el año 2017.

Los servicios que presta la Auditoría Interna se clasifican en distintos tipos de auditoría (financiera, operativa y de cumplimiento), relaciones de hechos y Servicios Preventivos (asesoría, advertencia y autorización de libros). Adicionalmente, se presentan los resultados de la verificación del cumplimiento de las recomendaciones y advertencias, atención de denuncias, aseguramiento de la calidad de los servicios y sobre la gestión estratégica y administrativa de la Auditoría Interna.

1. Gestión estratégica de la Auditoría Interna

Con el fin de responder a las necesidades del Instituto, se actualizó la planificación estratégica de la Auditoría Interna, se revisó el Universo Auditable, se identificaron y clasificaron los procesos institucionales con la finalidad de priorizar el nivel de riesgo y determinar los estudios de auditoría a incluir en el Plan Anual de Trabajo.

Valoración del grado de madurez de gobierno corporativo de la Auditoría Interna.

La gobernanza (gobierno corporativo) es la combinación de procesos y estructuras implementadas para informar, dirigir, gestionar y monitorear las actividades de la organización hacia el logro de los objetivos. Se refiere a los medios por los cuales las metas son establecidas y cumplidas.

Como parte de la cultura de la mejora continua, se realizó una valoración del grado de madurez del gobierno corporativo de la Auditoría Interna, obteniéndose su grado de madurez.

Para medir este nivel de madurez, se realizaron talleres, un entendimiento y producto de esto se partió del nivel inicial, posteriormente se determinaron las brechas con respecto a los otros niveles de madurez. El 80% de las oportunidades de mejora se implementaron en el año 2017 y serán concluidas en el año 2018, con la finalidad de avanzar hacia el siguiente nivel de madurez.

Producto de este proceso el Auditor Interno procedió a realizar una presentación ante la Junta Directiva, quien tomó el acuerdo de implementar un marco de Gobierno Corporativo Institucional, lo cual se considera tendrá un impacto significativo en la Institución.

2. Cumplimiento del Plan Anual de Trabajo (PAT) 2017

Con los 39 servicios de la auditoría realizados con base en el Plan Anual 2017, se lograron impactar positivamente en los procesos de dirección, riesgos y control. En general los servicios efectuados aportaron valor a los objetivos estratégicos institucionales, en especial mediante el señalamiento de opciones de mejora y riesgos que pudieran apartar a la Institución del cumplimiento de sus objetivos y del fortalecimiento de los controles respectivos.

Como parte de la cultura de evaluación que debe imperar en la Institución, se establecieron indicadores para el proceso de auditoría, que se muestran a continuación:

Indicadores para el proceso de auditoría 2017				
Parámetro	Nombre del indicador	Forma de cálculo	Meta Anual	Resultado
Eficacia	Cumplimiento del plan de auditoría de trabajo	Porcentaje de avance de los estudios / # de estudios realizados	80% - 90%	86%
Eficacia	Porcentaje de asesorías atendidas	# de asesorías atendidas / # de asesorías solicitadas	90% - 100%	100%
Eficiencia	Tiempo empleado en el proceso de Auditoría	Tiempo real destinado para servicios de auditorías / Tiempo disponible	80% - 90%	83%
Eficiencia	Auditorías realizadas en plazo	Cantidad de auditorías realizadas en plazo sin considerar ampliaciones / Auditorías realizadas	80% - 90%	87%

Fuente: Auditoría Interna

Como se observa, todos los indicadores del proceso de auditoría tienen resultados que se mantienen dentro del rango superior establecido, lo que se considera satisfactorio considerando que no se contó con un auditor durante seis meses, así como el tiempo adicional invertido en los estudios relacionados con en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Lo anterior, aunado a que se presentó una mayor demanda de la esperada en servicios preventivos (30%) y denuncias (10%), lo que hizo necesario dejar en proceso algunas auditorías programadas para ese periodo reprogramándolas para el año 2018.

Con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2017, se realizaron servicios de la auditoría en 8 de las 27 unidades orgánicas de la Institución, lo que representa una

cobertura aproximada de un 30%, asimismo los estudios impactaron en 26 procesos institucionales que representan un 25% del total del universo auditable.

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

- Gerencia General
- Unidad de Planificación
- Dirección de Gestión Turística
- Departamento de Tecnologías de Información
- Departamento Financiero
- Departamento de Promoción
- Departamento de Ingresos
- Departamento Administrativo

En [Anexo N°1](#) se detalla la distribución de los servicios de auditoría, así como las recomendaciones según la instancia auditada y los temas de estudio.

3. Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo, control y procesos de dirección (gobierno corporativo).

De conformidad con sus competencias, la Auditoría Interna durante el año 2017 realizó estudios en diferentes dependencias, emitiendo 86 recomendaciones y advertencias, asimismo se atendieron las 7 solicitudes de apertura y cierre de libros, con el objetivo que el Instituto mejore en la eficiencia y eficacia de sus operaciones, en la confiabilidad y oportunidad de la información, en el cumplimiento con el ordenamiento jurídico y técnico, y en la protección y conservación del patrimonio público contra pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; además de contribuir en la dirección institucional. (Ver [Anexo N°1](#) y [2](#))

A continuación, se presenta un resumen de los asuntos más relevantes producto de los estudios realizados por la Auditoría Interna en el período 2017:

3.1 Asuntos sobre exposición al riesgo y control

Como parte del proceso de auditoría, en cada uno de los estudios realizados en el periodo 2017, se valoraron los riesgos y controles asociados a los procesos auditados, según los resultados se emitieron recomendaciones y advertencias para la consecución de los siguientes aspectos:

a) Garantizar eficiencia y eficacia en las operaciones:

Se emitieron recomendaciones para mejorar la eficacia de la implementación del Plan Estratégico Institucional (PEI), de manera que se valore y gestione lo que se estime oportuno y pertinente, respecto a la vigencia actual del PEI. Además, se determinaron oportunidades de mejora en el proceso de recaudación de ingresos del Departamento de Ingresos recomendándose el establecimiento de actividades de control, en algunos de sus procesos.

Además, se emitió un informe relacionado con la Oficina de Salud Ocupacional, donde se recomendó investigar y documentar las causas de los riesgos del trabajo, así como documentar las investigaciones de los accidentes y las enfermedades por causa del trabajo que ocurra en el ICT.

Por otra parte, se llevó a cabo un estudio de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información (PETI), en el que se recomendó el establecimiento de un plan de acción para la actualización del PETI, también se llevó a cabo una auditoria de cumplimiento sobre instrumentos de planificación, en la que se emitieron una serie de recomendaciones sobre este tema que permitan asegurar una planificación institucional eficiente.

Finalmente, se llevó a cabo un estudio en el Fondo de Garantías en el cual se recomendó la gestión adecuada del Gobierno Corporativo y el establecimiento de políticas para esta área.

Además, sobre la eficacia y eficiencia de las operaciones se emitieron servicios preventivos advirtiendo situaciones como las siguientes:

- Medición de la efectividad de las acciones de Relaciones Públicas realizadas por las agencias de Norteamérica y Europa.
- Las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional en los cuales se advirtió sobre la importancia de determinar nuevos métodos para la medición de los resultados de las acciones de esta área.
- La Gestión de Procesos Institucional: advirtiendo sobre la importancia que tiene la gestión de procesos a nivel Institucional.
- La formulación de objetivos: en la que se advirtió sobre la importancia de una estandarización para el establecimiento de los objetivos institucionales.
- Sobre ferias internacionales: se advirtió sobre el establecimiento de controles en torno a la gestión de esta área.

- Metodología de gestión de proyectos institucional: Se destacó la importancia que tiene el establecimiento de una metodología formal de gestión de los proyectos.
- Cumplimiento de funciones del Subgerente de Mercadeo: en el cual se identificó la importancia del cumplimiento de la subgerencia de mercadeo con sus responsabilidades.
- Sobre procesos de subcontrataciones en el CNCC y a nivel institucional: Disminuir los riesgos asociados a la calidad de los servicios y bienes subcontratados, lo cual podría repercutir en la eficacia de contratación.
- Sobre el CNCC: en el cual se advirtió sobre la importancia del establecimiento de controles que aseguren la gestión realizada, tales como segregación de funciones, uso de sistemas de información, regulación de garantías y realizar las acciones pertinentes para asegurar la contratación de un administrador.

b) Mejorar la confiabilidad y oportunidad de la información:

Se emitieron servicios preventivos relacionados con los siguientes aspectos:

- Los controles de garantías de cumplimiento y participación.
- La calidad y controles del sistema de control de exoneraciones.
- La calidad e integridad de la información de proveedores y pagos.

En las cuales se advirtió sobre la importancia de una correcta gestión de la información a nivel de sistemas, así como el establecimiento de los controles requeridos.

c) Para mejorar el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico:

Se emitieron servicios de auditoría de cumplimiento donde se generaron observaciones, recomendaciones y sugerencias en los siguientes temas:

- La campaña de turismo interno "Vamos a turistear".
- Materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación.
- Salud ocupacional Institucional.
- Variaciones presupuestarias, que busca disminuir el riesgo de incumplimiento normativo sobre el proceso de aprobación de variaciones presupuestarias.
- Cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país, acerca del cumplimiento de la finalidad y función de la Ley Orgánica del ICT.

- Las sesiones de la Comisión de Salud Ocupacional, referente al cumplimiento normativo que busca garantizar la integridad física y emocional de los colaboradores.
- Cumplimiento normativo del Fondo de Jubilaciones.

d) Proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.

Sobre este punto se realizó lo siguiente:

- Servicio Preventivo sobre el Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC), el objetivo del estudio consistió en corroborar que la Unidad Coordinadora estableció las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión del proyecto del CNCC, de conformidad con la norma de control interno 4.5.2 y las buenas prácticas.
- Servicio sobre el uso de los beneficios producto de los viajes de los funcionarios, reiterando que fue una recomendación emitida por la Contraloría General hace varios años.
- Finalmente, se considera importante resaltar el incremento en la cantidad de procesos a auditar (universo auditable), debido a la construcción y entrada en operación del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, así como al desarrollo de este segmento. Estos nuevos procesos y actividades se consideran de alto riesgo inherente, por ser nuevos para la Institución, por la conformación de unidad a cargo, por la experiencia de la Institución, por la inversión realizada, así como por la demanda de recursos que genera de algunos departamentos de la Institución.

3.2 Asuntos relevantes sobre procesos de dirección (gobierno corporativo)

Valoración sobre el grado de madurez de gobierno corporativo de la Auditoría Interna. Asimismo, en noviembre 2017, se realizó ante la Junta Directiva una presentación sobre gobierno corporativo y lo relacionado con una competencia importante para la Auditoría Interna, acordando la Junta Directiva (SJD-375-2017) implementar las buenas prácticas para el Gobierno Corporativo en la Institución, lo que se considera tendrá un impacto positivo a nivel institucional.

4. Caso de éxito reconocido por el Ministerio de la Presidencia.

El Ministerio de la Presidencia reconoció a la Institución, ante varias instituciones públicas como un caso de éxito, por la forma y oportunidad de la publicación de informes de cumplimiento de Auditoría Interna.

Este reconocimiento se logró producto de una labor conjunta con la Gerencia, ya que hemos consolidado una iniciativa para optimizar el control y seguimiento oportuno de cada una de las recomendaciones y advertencias emitidas por la Auditoría.

5. Gestión Administrativa de la Auditoría Interna.

5.1 Indicadores

De conformidad con la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2017, se analizaron los indicadores establecidos para los Servicios de la Auditoría Interna, seguimiento de recomendaciones/advertencias y desarrollo interno; los cuales son satisfactorios ya que se encuentran dentro de los rangos establecidos presentando un 95% de cumplimiento como resultado global, ver detalle en [Anexo 3](#).

5.2 Autoevaluación Anual de la Calidad de la Auditoría Interna

La Autoevaluación de la calidad se aplicó con base en las herramientas establecidas por la Contraloría General de la República. Los resultados obtenidos por la Auditoría Interna fueron satisfactorios, se comprobó que la Auditoría Interna cumple con lo requerido en la normativa aplicable a la actividad. No obstante, los resultados satisfactorios, debido a la política de mejora continua y acercamiento al auditado, se consideró conveniente establecer un plan de mejora con algunas acciones que continúen fortaleciendo la calidad de los servicios de la Auditoría Interna.

Según el plan de mejoras se está trabajando en la actualización del “Reglamento de Organización y Funcionamiento de Auditoría Interna”, teniendo programada su finalización para el segundo trimestre del año 2018, también se procedió a actualizar los procedimientos para que estos se encuentren alineados con las nuevas prácticas del mercado, así como otras actividades para mejorar la calidad de la información utilizada por la Auditoría.

5.3 Otros temas de gestión administrativa

Es importante mencionar que para el 2017 se logró un cumplimiento del **86%** de los proyectos internos, generando beneficios para la Auditoría Interna y para la Institución. Algunos de los proyectos desarrollados en el año 2017 fueron los siguientes:

1. Implementación del buen Gobierno Corporativo, este rubro se detalló en el punto gestión estratégica de la auditoría interna.
2. Auditoría continua, implementación de revisiones en tiempo real, para la identificación de excepciones o anomalías de patrones de los dígitos de campos numéricos clave, análisis de tendencias, análisis de transacciones detalladas con valores límite y umbrales, las pruebas de controles y la comparación del proceso o sistema a través del tiempo.
3. Mejora continua del clima organizacional, se realizaron actividades que permitieron mejorar el clima de la Auditoría, el cual comprende las relaciones que se llevan a cabo entre los distintos actores y el ambiente en donde los empleados desarrollan sus actividades.
4. La mejora continua de los procesos de auditoría interna, es una cultura que se ha desarrollado a lo largo de los años, tal como automatización de los procedimientos, se migró a un sistema electrónico para gestionar la actividad de la auditoría interna.
5. Seguimiento y generación de informes automatización de los procedimientos, se migró a un sistema electrónico para gestionar la AI, y se implementó como segunda etapa de este proceso la gestión del seguimiento de las recomendaciones.
6. Información del servidor a la nube, durante el 2016 se implementó la práctica del trabajo en casa para los auditores, como parte de este proceso para el año 2017 se subió la información del servidor a la nube de manera que se garantice el acceso a esta información desde cualquier lugar.
7. Se cumplió el 100% del Plan de Capacitación del personal de la Auditoría Interna, obteniéndose capacitación en temas de aplicación directa en los servicios de la auditoría interna. Con lo anterior se cumple con la norma 107 de las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” que establece

que el personal de Auditoría Interna, debe mantener y perfeccionar sus capacidades y competencias profesionales, mediante la participación en programas de educación y capacitación profesional continua.

8. Como parte del programa de aseguramiento de la calidad, se mejoró la actividad de planificación del proceso de auditoría y se determinó modificar las herramientas de evaluación de riesgos y controles, para lo cual se ajustó e implementó lo siguiente:

- a. **Matriz de riesgos y controles operativos (esta herramienta fue mejorada)**

Se utiliza para identificar, analizar y valorar los riesgos de la actividad operativa con base a su probabilidad y consecuencia; identificar y levantar los controles claves que cubren esos riesgos y analizar la efectividad del diseño respecto a la capacidad de mitigación de los riesgos. Esto nos permite enfocar el trabajo en el examen en los puntos de mayor criticidad de dichas materias.

- b. **Matriz de riesgos y controles para fraudes (esta herramienta es nueva)**

Según las normas de Auditoría Interna, se debe considerar el riesgo potencial de fraude en la evaluación del diseño del sistema de control y en la determinación de los procedimientos de auditoría, esta nueva herramienta la utilizamos para identificar y analizar los riesgos de fraude asociados a la actividad operativa, identificar los controles claves que cubren esos riesgos y analizar su efectividad de los controles en cuanto a la mitigación de los riesgos de fraude.

6. Verificación del cumplimiento de recomendaciones

Este acápite incluye las recomendaciones y advertencias que no fueron implementadas en su totalidad al 31 de diciembre 2017, según la información recibida y la verificación realizada por la Auditoría Interna, al 28 de febrero de 2018.

El 100% de las recomendaciones y advertencias formuladas por la Auditoría Interna fueron aceptadas por la Administración, producto de una formulación fundamentada en la normativa técnica y con el objetivo que con su implementación se cumplan los objetivos de control interno y se desarrolle una filosofía y un estilo de gestión que

permitan administrar un adecuado nivel de riesgo, también con su implementación se ha mejorado la gestión y coadyuvando con la eficiencia en los procesos institucionales.

También incluye las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República, así como las recomendaciones emitidas por las firmas de auditoría externa.

Como parte de la cultura de evaluación que debe imperar en la Institución, se establecieron los siguientes indicadores para el proceso de verificación de la implementación de recomendaciones y sugerencias:

Indicadores para el proceso verificación de cumplimiento de recomendaciones 2017				
Parámetro	Nombre del indicador	Forma de cálculo	Meta Anual	Resultado
Eficacia	Seguimiento de recomendaciones	# Recomendaciones a las que se les dio seguimiento/ # de recomendaciones a las que se les debió dar seguimiento	90% - 100%	100%
Eficacia	Aceptación de recomendaciones	Recomendaciones aceptadas/Recomendaciones emitidas	95% - 100%	100%

Fuente: Auditoría Interna

Como resultado de la verificación realizada, se determinó que el cumplimiento es razonable, ya que de las 121 recomendaciones y sugerencias emitidas en el año 2016 a la fecha se encuentra 4 pendientes, lo que representa un 96% de cumplimiento. Respecto a las 86 recomendaciones y sugerencias emitidas en el año 2017, se han implementado 45 que corresponde a un 52% de cumplimiento.

Así las cosas, en forma global (2016 y 2017) se tiene un cumplimiento de un 78% que es superior en 4 puntos al reportado en el informe del año anterior.

El detalle de lo anterior, se puede ver en [Anexos No 4](#) y [5](#), y se resume en el siguiente cuadro:

Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias

Años 2016 y 2017

AÑO	EMITIDAS	A DICIEMBRE 2017		
		CUMPLIDAS	PARCIALMENTE CUMPLIDAS	% DE CUMPLIMIENTO
2016	121	117	4	96%
2017	86	45	41	52%
Totales	207	162	45	78%

Fuente: Registro de la Auditoría Interna

7 Estado de las recomendaciones emitidos por otros entes

a. Disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República.

En el [Anexo 6](#) se detallan las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República que se encuentran en proceso de implementación y se refieren al informe DFOE-AE-IF-13-2016 denominado: *“Informe de la auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del plan nacional de desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones”*. Lo anterior, según oficios DFOE-SD-2471 (21/12/2017), DFOE-SD-0051 (10/01/2018) y DFOE-SD-0453 (19/02/2018)

b. Informes de auditoría externa

A continuación, se detalla el estado de las recomendaciones emitidas por la firma de auditores externos sobre los estados financieros. La información fue recibida de la unidad financiera de la institución como responsable del cumplimiento de cada una de las recomendaciones.

b.1 Carta Gerencia Auditoría Externa Período 2014

La Auditoría Externa para el período 2016 verificó el cumplimiento de las recomendaciones correspondientes al periodo 2014 (05/05/2017), obteniéndose que se habían cumplido 27 recomendaciones y 3 se encuentran en proceso de

implementación. Sin embargo, según la Unidad Financiera a la fecha de este informe indicó que una (1) recomendación se encuentra en proceso de implementación y una (1) recomendación en pendiente. (Ver [Anexo 7](#))

b.2 Carta Gerencia Auditoria Externa Periodo 2015

Para los hallazgos periodo 2015 la Auditoría Externa en su carta de Gerencia indicó que del total de recomendaciones cuatro (4) están en proceso y una (1) una está pendiente. Por su parte, la Unidad de Contabilidad señaló que una (1) está en proceso.

b.3 Carta Gerencia Auditoria Externa Periodo 2016

La empresa contratada para el período 2016 emitió 2 recomendaciones, de las cuales según la Unidad Financiera una (1) recomendación está ejecutada y una (1) está en proceso

7. Conclusión

La actualización de nuestra planificación estratégica nos ha permitido reafirmar el rumbo del quehacer para alcanzar los objetivos y propósitos que nos lleven al cumplimiento de nuestra misión y visión. El Plan Anual de Trabajo se cumplió en forma razonable y satisfactoria, en especial considerando el tiempo que fue necesario invertir en algunos estudios y situaciones especiales que por su naturaleza no podrían haber sido previstas pero que se atendieron en este período.

Los servicios de auditoría emitidos evidencian un importante valor agregado a la Institución en los procesos de dirección, riesgos y control, todo tendiente a contribuir en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los proyectos internos desarrollados como parte del aseguramiento de la calidad han mejorado la gestión de auditoría interna. Los proyectos han sido novedosos y han impactado positivamente a lo interno de la Auditoría y de la Institución.

La respuesta de la Administración a los servicios de la auditoría fue muy positiva y constructiva, reflejada actualmente en el establecimiento de las mejoras recomendadas y en la programación de la implantación de aquellas mejoras que por su naturaleza, complejidad e inversión se encuentran en proceso, sin embargo, es importante tomar en consideración las que a la fecha de este informe se encuentran en proceso de implementación, las cuales ayudarían en gran medida a mejorar la eficiencia y logro de los objetivos institucionales.

ANEXOS

ANEXO N° 1:

Distribución según la instancia auditada y los temas de estudio

Instancia Auditada	Temas de estudio	Total de recomendaciones y advertencias
UPI	Informe sobre la planificación estratégica institucional	7
	Informe sobre los instrumentos de planificación institucional	8
	Servicio preventivo sobre formulación de objetivos	1
	Servicio preventivo sobre Metodología de Gestión de Proyectos Institucional	1
	Servicios preventivo gestión de procedimientos institucionales	1
Fondo de Garantías de los Empleados del ICT	Informe de la Auditoría de Cumplimiento realizada al Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados del ICT	5
	Servicio preventivo fondo de garantías de los empleados del ICT	1
Fondo de Jubilaciones de los Funcionarios y Empleados del ICT	Servicio Preventivo: sobre el cumplimiento normativo por parte del Fondo de Jubilaciones de los Funcionarios y Empleados del ICT	1
Ingresos	Informe de auditoría de cumplimiento sobre la recaudación de los impuestos de \$15,00 Y 5%	7
Proveeduría	Contrataciones que se realizaron excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación	9
	Servicio Preventivo sobre calidad e integridad de la información de proveedores y pagos	1
Gerencia	Informe sobre la Salud Ocupacional	4
	Servicio preventivo cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de los visitantes procurando una grata permanencia del turista en el país.	1
	Servicio Preventivo cumplimiento de funciones Comisión de Salud Ocupacional	1
	Servicio Preventivo "Uso de millas y otros beneficios que se generan por la compra de tiquetes aéreos por viajes oficiales que realizan los funcionarios del ICT"	1
Mercadeo	Servicio preventivo cumplimiento de funciones de la Subgerencia de Mercadeo	1

	Informe sobre la Campaña de Turismo Interno "Vamos a Turistear"	3
	Servicio preventivo medición de acción de Relaciones Públicas	1
	Servicio preventivo sobre controles en las ferias internacionales	1
	Servicio -preventivo sobre los indicadores de la Campaña Vamos a Turistear	1
	Servicio Preventivo sobre las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional	2
	Servicio Preventivo "Autorizaciones de viajes al exterior al amparo la cláusula séptima del Contrato de Relaciones Públicas con la empresa CCK"	1
Tecnologías de la Información	Informe sobre la planificación estratégica en Tecnologías de la Información	3
	Servicio preventivo calidad de información del sistema de liquidaciones de viáticos	1
	Servicio Preventivo sobre bienes exonerados al amparo de la Ley 6990	1
Gestión	Servicio preventivo Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC)	16
	Servicio preventivo sobre subcontrataciones CNCC	1
	Servicio preventivo actividades de control sobre solicitud de información	1
	Servicio Preventivo sobre bienes exonerados al amparo de la Ley 6990	1
	Servicio preventivo tramites de viaje al exterior	1
Financiero	Servicio Preventivo variaciones presupuestarias	1
	Servicio Preventivo de Garantías de participación y cumplimiento	1
	Total	86

ANEXO N° 2: DETALLE DE LOS SERVICIOS DE LA AUDITORIA INTERNA

Estudios

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-003-2017	Auditoría de Cumplimiento de Implementación del Plan Estratégico Institucional	Evaluar mediante las técnicas de auditoría, las acciones realizadas por la Administración para medir el avance de la implementación del PEI.
Recomendaciones / Advertencias 1. Valorar y gestionar lo que estime oportuno y pertinente, respecto a la vigencia actual del Plan Estratégico Institucional, de manera que se garantice razonablemente que la Institución cuenta con un instrumento actualizado que contenga las políticas, objetivos y proyectos, en congruencia con los instrumentos de mayor nivel, y que se refleje en la planeación operativa institucional. 2. Ordenar lo necesario para que, sin perjuicio de lo realizado hasta ahora por la sobre el avance y cumplimiento del PEI, para la toma de decisiones oportunas. Administración, la UPI de conformidad con la normativa citada, sea la unidad institucional que dirija y coordine la definición, implementación, seguimiento y la evaluación de las políticas y metas establecidas en el PEI, generando periódicamente información a la Junta Directiva y a la Gerencia 3. Disponer para que sea la UPI la que gestione lo relacionado con el convenio con FUNDATEC-TEC-ICT, así como las recomendaciones emitidas como resultado de dicho convenio, con la finalidad de lograr los resultados esperados. 4. Disponer para que la UPI gestione lo que estime oportuno y necesario, para que incluya en su plan anual de capacitación, formación para su personal en materia de indicadores de desempeño, para que obtengan mayores herramientas que apoyen en el logro de sus funciones como unidad asesora de la planificación institucional. 5. Ordenar lo pertinente para que sea la UPI la unidad que gestione los estándares y parámetros que contribuyan a uniformar y formalizar el proceso de alineamiento Institucional de los objetivos estratégicos con las acciones y metas incluidas en el POI y PAO. 6. Gestionar lo correspondiente para que se incluya en los manuales de procedimientos las actividades que le corresponden a la UPI, sobre la gestión estratégica institucional, de conformidad con las funciones establecidas en el Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación. 7. Gestionar lo correspondiente para que aquellos indicadores de resultados que no cumplen con la normativa, la Unidad de Planificación Institucional, coordine con las dependencias responsables, la identificación y documentación de la información que contribuya a determinar esos instrumentos de medición.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-05-2017	"Informe de la auditoría de cumplimiento realizada al Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados del ICT"	Evaluar la administración que realiza la Junta Administradora de los recursos del Fondo de Garantías, con la finalidad de corroborar que la misma esté de conformidad con la normativa.
Recomendaciones 1. Girar instrucciones a la Junta Administradora para que gestione lo que corresponda, con la finalidad de que el Fondo de Garantías cuente con una estructura de Gobierno Corporativo que le ayude en la dirección y control del Fondo. 2. Ordenar a la Junta Administradora para que resuelva sobre la conveniencia de que el Fondo de Garantías cuente con políticas para la administración integral de riesgos relevantes y con mecanismos que permitan la adecuación oportuna de las políticas frente a los cambios en el entorno o en su perfil de riesgo. 3. Emitir las instrucciones que correspondan a la Junta Administradora para que gestione lo pertinente y determine si el régimen de beneficios que otorga el Fondo de Garantías responde a las necesidades de sus afiliados y si cumple con el espíritu de lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica del ICT.		

4. Para que resuelva sobre la política de inversiones para el Fondo de Garantías, la cual servirá como herramienta en la orientación en la toma de decisiones para la inversión de los recursos disponibles. Dicha política debe contener al menos el tipo de riesgos que está dispuesta a asumir, los objetivos de la cartera y sus restricciones así como las necesidades de liquidez y otras circunstancias específicas del Fondo.
5. Girar instrucciones a la Junta Administradora para que gestione lo pertinente para que el Fondo de Garantías cuente con una política y un reglamento de crédito, con la finalidad de salvaguardar la estabilidad y solvencia de los recursos públicos que administra el Fondo.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-06-2017	INFORME DE AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE LA RECAUDACIÓN DE LOS IMPUESTOS DE \$15,00 Y 5%	Analizar el proceso de recaudación de los impuestos del 5% y \$15, con el propósito de verificar su cumplimiento con la normativa aplicable.

Recomendaciones

1. Instruir al Departamento de Ingresos para que establezca procedimientos de fiscalización más efectivos que permitan verificar con una cobertura mayor las declaraciones que presentan los agentes recaudadores, así como alcances más razonables, completos y oportunos con el propósito de verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones tributarias y de proceder, ejercer las acciones de cobro pertinentes, para lo cual debe establecer un plan que permita la implementación respectiva.
 2. Valore lo realizado por la Administración hasta el momento, para que la Dirección General de Migración y Extranjería suministre al Instituto la información de interés tributario, según lo establece el artículo 20 del Reglamento del impuesto del 5% b) y el artículo 17 del Reglamento del impuesto de los \$15, y gestionar lo pertinente para que el ICT cuente con la información.
- Si del estudio determina que las acciones adicionales a realizar para que dicho Órgano cumpla con el requerimiento están fuera de sus competencias, presentar a la instancia correspondiente el caso para que ésta tramite lo pertinente de manera que la Dirección de Migración y Extranjería, proporcione la información que requiere el Departamento de Ingresos para llevar a cabo la verificación de las Declaraciones Juradas correspondientes a los impuestos de los \$15 y 5% b).
3. Diseñe, divulgue e implemente de conformidad con sus competencias, actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que le permitan contar con una herramienta formalizada para identificar posibles contribuyentes que no estén inscritos y proceda de conformidad con la normativa, para lo cual debe establecerse un plan de acción que permita la implementación.
 4. Diseñe e implemente las actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que garanticen que los contribuyentes cumplan con todos los requisitos al momento de inscribirse, para lo cual debe establecer un plan de acción que permita la implementación.
 5. Proceda a verificar y actualizar las actas de inscripción y expedientes de los contribuyentes y proceder con lo que corresponda, en los casos en que falten requisitos, para lo cual debe establecer un plan de acción que permita la implementación.
 6. Instruir al Departamento de Ingresos para que diseñe e implemente las actividades de control que garanticen que las firmas que se consignen en las Declaraciones Juradas sean las autorizadas, para lo que deberá de plantear un plan de acción que permita la implementación.
 7. Diseñe e implemente las actividades de control pertinentes para que los Manuales de Procedimientos se revisen periódicamente, se modifiquen de acuerdo con los cambios que se vayan presentando y gestionar los que se identificaron como desactualizados, lo anterior de conformidad con lo que establece la "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos internos", por lo que debe generar un plan de acción para la respectiva implementación.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-15-2017	Auditoria de cumplimiento sobre instrumentos de planificación	Verificar mediante procedimientos de auditoría, las contrataciones realizadas excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación con la finalidad de corroborar que se realizan de conformidad con la normativa técnica aplicable.

Recomendaciones

1. Gestione en futuros planes la definición de los objetivos, metas e indicadores según los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores" (PL-097-2017) de forma que se establezcan con mayor claridad los resultados deseados en materia de desarrollo de rutas aéreas, facilitando su evaluación y seguimiento, así como la verificación del avance y cumplimiento de los objetivos.
2. Gestionar las actividades de control para garantizar un adecuado diseño de objetivos, estrategias, acciones estratégicas, indicadores y el alineamiento que debe prevalecer entre esos elementos, así como la vinculación

- que existe con otros instrumentos de planificación de tal forma que se verifique que no se den duplicidades o incompatibilidades entre los instrumentos.
3. Gestione una actualización de los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores" (PL-097-2017) para normalizar la definición y la implementación de sistemas de indicadores en la institución y que se incluyan formularios uniformes para la documentación de la definición de los indicadores.
 4. Una vez actualizados los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores", resuelvan las mejoras en la definición y en el sistema de los indicadores del Plan de Mercadeo Institucional 2017 y los indicadores del Plan Nacional de Turismo de 2017.
 5. Gestione el diseño e implementación de las actividades de control que garanticen un adecuado proceso de evaluación y seguimiento del Plan Nacional de Turismo, dentro de las cuales se definan las responsabilidades, periodicidad con la cual se evaluarán los indicadores, los procedimientos de seguimiento y comunicación de resultados, la estrategia de comunicación, la estructura de los informes de seguimiento, entre otros.
 6. Cuando la Junta Directiva apruebe instrumentos de planificación, establezca las actividades de control necesarias para llevar un monitoreo del avance de los mismos, con la finalidad de conocer de forma oportuna el progreso de la implementación, analizar las posibles desviaciones, tomar las decisiones que correspondan y generar los resultados esperados en el tiempo establecido, comunicando oportunamente a la Junta Directiva lo correspondiente.
 7. Gestione una actualización de los procedimientos "MERC-EYI-SEPMK-050-Seguimiento y Evaluación del Plan de Mercadeo" de forma que sean congruentes con el proceso que lleva a cabo la Dirección en materia de evaluación del Plan de Mercadeo.
 8. Gestionar un procedimiento donde se incorporen las actividades de control que garanticen y evidencien el seguimiento de las acciones correctivas, con indicación de los plazos y responsables.

# Servicio	Nombre	
AI-C-17-2017	Auditoría de cumplimiento sobre las materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación	Verificar el cumplimiento sobre las materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación

Recomendaciones

1. Gestionar un procedimiento para el seguimiento oportuno de los acuerdos asignados por la Junta Directiva, con la finalidad de garantizar de manera razonable el cumplimiento de los mismos.
2. Resolver sobre los instrumentos técnicos (reglamento, lineamientos, directrices, guías, o procedimientos, entre otros.) que regulen los requisitos técnicos a observar en el proceso de aprobación, ejecución y evaluación de los patrocinios.
3. Resuelva la posibilidad de incluir en la página web de la Institución, los instrumentos técnicos que se aprueben relacionados con el trámite de patrocinios, con el propósito de que los interesados obtengan la información con mayor facilidad, y puedan presentar por el mismo medio la solicitud correspondiente, lo cual coadyuvará en la transparencia de los recursos públicos que el ICT invierte en esta acción de mercadeo.
4. En coordinación con las unidades interesadas en contratación de medios de comunicación social, gestionen la elaboración de un instrumento técnico normativo (reglamento, guía, directrices o lineamientos, entre otros.) que norme o establezca las pautas, razonamientos o criterios a seguir para analizar y seleccionar los medios de comunicación social en los que el ICT va a pautar.
5. Resolver sobre el diseño y uso de formularios uniformes para documentar la información que se analizará para seleccionar los medios de comunicación social en los que pautará el Instituto, con la finalidad que quede evidenciado el cumplimiento del instrumento técnico normativo que se apruebe e indicado en la recomendación anterior.
6. Una vez aprobado el instrumento técnico normativo y los formularios, divulgarlos a nivel Institucional por los medios que considere pertinente y ponerlos a disposición de los colaboradores para su respectiva consulta y utilización en el momento que se requiera.
7. Resuelva sobre la estandarización del estudio de la razonabilidad de precios, en el cual se incluya como mínimo los elementos que establecen los "Lineamientos básicos para elaborar estudios de razonabilidad de precios en la compra de bienes y servicios" por ejemplo: los precios ofertados y los de referencia, las variaciones entre los precios, la fuente de información, conclusión, entre otros.
8. Una vez definida la forma en que se estandarizará la presentación de los estudios de razonabilidad de precios, divulgarla a nivel institucional por los medios que considere pertinente y ponerla a disposición de los colaboradores para su respectiva consulta en el momento que se requiera.
9. Resuelva sobre el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, considerando que con la sistematización realizada desde el año 2014 mucha documentación se administra de forma electrónica, esto con la finalidad de mitigar posibles riesgos de incumplimientos de la normativa y que el proceso de contratación sea lo más eficiente posible.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-20-2017	Informe de la auditoría de cumplimiento sobre: "La Salud Ocupacional Institucional"	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, que la Comisión y la Oficina de Salud Ocupacional estén organizados y cumpliendo sus funciones de acuerdo con la normativa pertinente.
Recomendaciones Instruir a la Comisión de Salud Ocupacional: - De acuerdo con el inciso a) del artículo 19 del Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, investigue y documente las causas de los riesgos del trabajo que sucedan en el ICT y además se tomen las medidas preventivas correspondientes, para lo cual deberá implementar las actividades de control que permita garantizar de forma razonable el cumplimiento de dicha función. Instruir a la Comisión y la Oficina de Salud Ocupacional: - Para que soliciten criterio a la Asesoría Legal en relación con el alcance del inciso d) del artículo 19 e inciso d) del artículo 38 del Reglamento de Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, con la finalidad de determinar la potestad o competencia que tienen tanto la Comisión y la Oficina de solicitar los informes de investigación de enfermedades que ocurren en el ICT, a la persona responsable de llevar su registro. - Para que de conformidad con el inciso d) del artículo 19 y d) del artículo 38 del Reglamento Comisiones y Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, procedan a documentar las investigaciones de los accidentes y las enfermedades por causa del trabajo que ocurran en el ICT. En relación con las enfermedades estará sujeto al criterio que emitirá la Asesoría Legal. - Para que analicen los resultados obtenidos en la encuesta e indicados en este informe, así como revisar las acciones que vienen ejecutando y de proceder tomen las medidas que correspondan para mejorar el tema de salud ocupacional que según la percepción de la mayoría de los colaboradores no es muy buena.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-027-2017	Campaña de Turismo Interno "Vamos a Turistear"	Evaluar el proceso de seguimiento establecido por el Departamento de Promoción para monitorear los avances y resultados de la campaña "vamos a turistear", con la finalidad de comprobar que contribuye con su objetivo.
Recomendaciones Instruir al Departamento de Promoción para que: - Revise los controles establecidos en la actividad "seguimiento de los proyectos" de la campaña de turismo interno, con la finalidad de verificar si los mismos son efectivos, completos y si están contribuyendo a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del sistema de control interno que debe imperar en dicha actividad. - Resuelva sobre el "procedimiento seguimiento de contrato y pago ICT-MERPRO- SCP-041" porque no incluye actividades que permitan verificar y evidenciar la aprobación o visto bueno de los informes que presenta la agencia. - Resuelva sobre la formalidad y aspectos que deben tener las minutas que levanta de los asuntos que se tratan en las reuniones de seguimiento de la campaña nacional.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-28-2017	Autoevaluación de la Calidad de la Auditoría Interna 2016	Objetivos de la autoevaluación - Evaluar la eficiencia y la eficacia de la actividad de Auditoría Interna. - Identificar e implementar oportunidades de mejora para la actividad de Auditoría Interna.

		• Brindar una opinión sobre el cumplimiento de la normativa aplicable a la actividad de auditoría interna en el Sector Público¹. • Preparar a la auditoría interna para la evaluación externa de calidad.
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-C-30-2017	Informe de la auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información	Evaluar la planificación estratégica en tecnologías de información, con el fin de obtener una seguridad razonable de su cumplimiento y su alineación con las estrategias institucionales.
Recomendaciones De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y a la UPI para que: 1. Establezcan un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, los plazos y los responsables de ejecutarlas. Instruir al CAETI: 2. Para que de conformidad con el artículo 5 del "Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT", asesore a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos, de manera que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de ser la instancia asesora y coordinadora en temas de tecnologías de información. Además, que diseñe las actividades de control correspondientes que contribuyan a asegurar razonablemente el seguimiento oportuno del PETI. De conformidad con el resultado descrito, se recomienda a la Gerencia instruir al CAETI y a la UPI para que: 3. Diseñen indicadores claros, medibles, realistas y aplicables para los documentos estratégicos en tecnologías de información, tomando en cuenta los "Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales" que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.		

Servicios preventivos

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-01-2017	Medición de acción de Relaciones Públicas	Analizar los resultados obtenidos de la contratación de relaciones públicas internacionales con el propósito de corroborar el cumplimiento de sus objetivos
Advertencia Se advierte sobre lo importante que es que garantizar que los métodos de evaluación de la acción de relaciones públicas, permitan determinar si los recursos se invierten de la mejor manera y si se cumplen los objetivos planteados en las estrategias relacionadas, asimismo, se cuente con actividades de control que contribuyan a llevar el registro de los asuntos tratados y de los acuerdos tomados respecto a las estrategias anuales de Relaciones Públicas.		
# Servicio	Nombre	Objetivo

¹ Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público (resolución R-DC-119-2009), *Normas generales de auditoría para el sector público* (R-DC-64-2014) y otras regulaciones que correspondan.

AI-Ad-02-2017	Funciones de la Gerencia	Verificar las funciones y actividades que realiza el Director de Mercadeo con el propósito de corroborar que las ejecuta de conformidad con la normativa.
----------------------	--------------------------	---

Advertencias

Se comunica sobre la importancia que el Director de Mercadeo disponga de actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) que contribuyan a evidenciar:

- a) El cumplimiento adecuado y oportuno de las funciones asignadas en el Manual de Cargos Institucional y en los manuales de procedimientos.
- b) La supervisión ejercida en el desarrollo de las actividades.
- c) Que la información generada contenga los atributos de confiabilidad (libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones), oportunidad (recopilar, procesar y generar información en el momento adecuado) y utilidad (poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario).
- d) Que los aspectos que según los colaboradores de la Dirección se deben mejorar fueron analizados y se tomó alguna decisión al respecto.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-03-2017	Gestión de Procedimientos Institucionales	Analizar si en el ICT se da una gestión de procesos según la Normativa de MIDEPLAN y de las buenas prácticas del mercado.

Advertencias

Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con una adecuada Gestión de Procesos.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-05-2017	Servicio Preventivo sobre respuesta fuera del plazo establecido en la normativa	Prevenir al Jerarca y a los órganos pasivos que fiscaliza la Auditoría Interna de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

Recomendaciones / Advertencias

El Departamento de Gestión y Asesoría, establezca actividades de control y los procesos de comunicación que garanticen el cumplimiento de los plazos señalados en la normativa para la atención de solicitudes de información y gestiones que presentan los ciudadanos.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-08-2017	Centro Nacional de Congresos y Convenciones	Evaluar la fiscalización que realiza el ICT a los contratos para la construcción del CNCC, la contratación de la operación, así como la conformación y responsabilidades de la Unidad Coordinadora y Fiscalizadora, con la finalidad de corroborar su cumplimiento de acuerdo con la normativa.

Recomendaciones / Advertencias

- a) Garantizar que se realicen las verificaciones correspondientes de conformidad con lo que establece el inciso g) del artículo No. 8 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.
- b) Atender las observaciones realizadas por la Auditoría Interna contenidas en el servicio preventivo y el anexo 1, cuadros 1 y 2, relacionada con la verificación de los términos de los contratos de EDICA y el Consorcio.
- c) Para que todos los pagos cuenten con el visto bueno conjunto del Director de la Unidad Coordinadora y del Gerente del Proyecto.
- d) Realice la supervisión de las actividades realizadas por el Director del Proyecto.
- e) Modificar la garantía colateral de tal forma que asegure razonablemente que el ICT va a estar siempre cubierto en caso de algún incumplimiento a los términos del contrato en relación con el adelanto pagado por la institución.
- f) Presentar las funciones y responsabilidades de los funcionarios que la integran perfiles de puesto, relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, entre otras, que se ajuste según lo requieran la dinámica del CNCC, del entorno y los riesgos relevantes.

- g) Realizar las actividades de control suficientes para garantizar razonablemente que las funciones no estén a cargo de una única persona o establecer controles alternativos, así como, contar con personal idóneo suficiente que responda a la complejidad y a los riesgos asociados al proyecto.
- h) Establecer las actividades de control suficientes para asegurar razonablemente un adecuado sistema de información que propicie una debida gestión documental de toda la etapa de construcción del CNCC.
- i) Realizar las acciones pertinentes ante las autoridades y dependencias necesarias con el fin de garantizar que la contratación del operador esté ejecutada al terminar la construcción del CNCC.
- j) Valorar la necesidad de establecer e implementar la normativa y procedimientos correspondientes para regular internamente el tipo de garantía colateral, tomar en cuenta las observaciones (puntos 3 al 7 del Anexo 2) del Servicio Preventivo AI-Ad-008-2017 emitido por la Auditoría. De no considerarse necesario la citada regulación, justificar las razones.
- k) Analizar la propuesta presentada a la Junta Directiva para la conformación del Comité Ejecutor del CNCC, con el fin de definir si ésta es viable o si se debe modificar. En caso de que lo determinado modifique el acuerdo SJD-398-2014, se debe informar a la Junta Directiva para lo correspondiente.
- l) Con apoyo de las Unidades competentes (UPI, Recursos Humanos, entre otros), definir y establecer la Unidad Fiscalizadora con la determinación de: las funciones y responsabilidades, perfiles de puestos, relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, que se ajuste según lo requieran la dinámica del CNCC, del entorno y los riesgos relevantes.
- m) Conformación de la Unidad Coordinadora con las funciones y responsabilidades de los funcionarios que la integran, perfiles de puesto, relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, entre otras, que se ajuste según lo requieran la dinámica del CNCC, del entorno y los riesgos relevantes.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-10-2017	Servicio Preventivo sobre aspectos de control interno observados en el trámite de aprobación de viajes al exterior	Como resultado de la atención de una denuncia trasladada por la Contraloría General de la República, referente a un posible mal uso de fondos públicos en relación con la aprobación de viajes al exterior al Encargado de la Unidad de Atracción de Inversiones y que administrativamente se varió esa decisión, se identificaron oportunidades de mejora en el sistema de control interno

Advertencia

Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del sistema de control interno que debe imperar en el trámite de autorización de viajes al exterior.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-11-2017	Advertencia sobre formulación de objetivos	Verificar la existencia de una metodología para la formulación de objetivos en el ICT.

Advertencias

Por la competencia que le asiste a la Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se le advierte sobre la importancia de la existencia de una metodología institucional para el establecimiento de objetivos.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-12-2017	Servicio Preventivo sobre Ferias Internacionales	Analizar el proceso seguido por el Departamento de Promoción para proponer las ferias internacionales en las que participará el ICT durante cada periodo.

Advertencias

Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del sistema de control interno en el proceso de selección de las ferias internacionales, la definición de la cuota de participación de la empresa privada y de la revisión de los requisitos que deben presentar los empresarios para participar en las ferias.

# Servicio	Nombre	Objetivo
------------	--------	----------

AI-AD-13-2017	Servicio Preventivo sobre variaciones presupuestarias	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, los instrumentos de planificación que existen a nivel institucional, con el propósito de corroborar el cumplimiento normativo y su aporte en la gestión institucional.
Recomendaciones / Advertencias Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con actividades de control que garanticen el cumplimiento de los plazos y/o las aprobaciones necesarias, para cumplir con lo estipulado en la "Normativa sobre las variaciones al presupuesto ordinario del ICT".		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-P-Ad-014-2017	Servicio Preventivo sobre el "Módulo de registro, aprobación y reversión de liquidación de viáticos"	Se advierte a la Administración sobre la calidad de la información del "Módulo de registro, aprobación y reversión de liquidación de viáticos"
Advertencia El no contar con un registro en forma automática de los campos "fecha", "periodo" y "fecha R. Tesorería" en el "módulo de registro, aprobación y reversión de liquidación de viáticos" y la no validación de estos datos, podría ocasionar que no se cuente con información confiable, afectando también otros registros que genera el módulo.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-P-Ad-015-2017	Servicio Preventivo sobre el "Sistema de Control de exoneración de materiales" y adelanto para importaciones para el CNCC.	Se advierte sobre la calidad de información del calidad y seguridad de la información del sistema denominado "Control de exoneración de materiales", las órdenes de compra sean revisadas y autorizadas por el supervisor del proyecto, sobre la utilización de la firma digital en las órdenes de compra y el control de los registros sobre el adelanto emitido a la empresa constructora.
Advertencias Se advierte a la Administración para que cuente con actividades de control que contribuyan a que: - El sistema denominado "Control de exoneración de materiales", garantice la calidad y seguridad de la información, que asegure que los datos procesados corresponden a transacciones válidas debidamente autorizadas y que asegure una debida gestión documental. - Las órdenes de compra sean revisadas y autorizadas por el supervisor del proyecto. - La firma digital se utilice en la emisión de órdenes de compra. - Se lleven registros sobre el adelanto emitido a la empresa constructora para que se cumpla con lo establecido en el contrato.		
# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-18-2018	Centro Nacional de Congresos y Convenciones	Corroborar que la Unidad Coordinadora ha establecido las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión del Proyecto del CNCC, de conformidad con la norma de control interno 4.5.2 y las buenas prácticas.
Recomendaciones / Advertencias Se advierte sobre la importancia de establecer actividades de control que garanticen razonablemente: - Que todos los procesos generados por el Proyecto, desde el inicio hasta el final, se respalden documentalmente asegurando la preservación de la memoria del proyecto. - La eficiente gestión documental y calidad de la información generada por el Proyecto.		

- 3) Una adecuada gestión de la documentación y registro de los imprevistos y mejoras, que se presenten en la fase de construcción del proyecto, evidenciando el proceso seguido en la revisión, análisis y aprobación de los cambios.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-20-2017	Competencia institucional en la verificación del uso de los bienes exonerados al amparo de la Ley 6990.	Comunicar criterio sobre bienes exonerados según Ley 6990.

Advertencia

Se hace de su conocimiento lo dictaminado por la Procuraduría General de la República para su valoración y decisión.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-21-2017	Servicio preventivo sobre controles de garantías de cumplimiento y participación	Advertir sobre el cumplimiento de las funciones del subgerentes de mercadeo según lo establecido en los manuales de cargos institucionales y manuales de procedimientos.

Recomendaciones / Advertencias

Mejorar las conciliaciones de garantías de cumplimiento en cuanto a la periodicidad y la supervisión.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-22-2017	"Autorizaciones de viajes al exterior e interior del país al amparo de la cláusula séptima del Contrato de Relaciones Públicas con la empresa y Comunicación Corporativa de Centroamérica Sociedad Anónima (CCK)"	Prevenir al Jerarca y a los órganos pasivos que fiscaliza la Auditoría Interna de posibles situaciones, conductas o decisiones en aspectos de su competencia.

Recomendaciones / Advertencias

Se advierte sobre la ausencia de actividades de control que normalicen la aprobación y trámite de viajes al exterior e interior del país al amparo de cláusula séptima del Contrato de Relaciones Públicas con la empresa CCK y para futuras contrataciones.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-23-2017	Servicio Preventivo sobre los objetivos, indicadores y metas de la campaña turística "Vamos a Turistear"	Se advierte a la Administración sobre la aplicación de los "Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales"

Advertencia

Se advierte a la sobre la importancia que reviste para el Instituto que en nuevas campañas de turismo interno se apliquen los "Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales", con la finalidad que dicha acción de mercadeo cuente con objetivos, metas e indicadores técnicamente planteados, claros, concisos y medibles.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-24-2017	Uso de millas y otros beneficios que se generan por la compra de tiquetes aéreos por viajes oficiales que realizan los funcionarios del ICT	Revisar el procedimiento de uso de millas y otros beneficios que se generan por la compra de tiquetes aéreos por viajes oficiales que realizan los funcionarios del ICT

Advertencia

Se advierte sobre la importancia que reviste para el Instituto que se cumpla con la normativa aplicable al uso de millaje y otros beneficios que se generen por la compra de tiquetes aéreos.

Diseñen y apliquen actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación del sistema de control interno que debe imperar en la compra de los boletos y de los beneficios que estos generen.

Designa la Unidad responsable que llevará el control y administración de los beneficios que se generen por la compra de los tiquetes.

En criterio de la Auditoría Interna, lo que procede es ejecutar el procedimiento definido toda vez que desde 1999 la Junta Directiva instruyó su cumplimiento.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-25-2017	Servicio Preventivo sobre el cumplimiento normativo por parte del Fondo de Jubilaciones de los Funcionarios y Empleados del ICT	Analizar las actividades que realiza el Contralor Normativo del Fondo de Jubilaciones de los Funcionarios y Empleados del ICT –en adelante Fondo-, con la finalidad de determinar que están de acuerdo con la normativa y el periodo evaluado fue de enero a diciembre de 2016.

Advertencia

Se advierte sobre lo importante que es para el Instituto que, la Junta Administrativa cuente con actividades de control (políticas, normas o procedimientos), que contribuyan a garantizar de manera razonable que el Contralor Normativo, cumpla con sus funciones las cuales están tipificadas en la normativa aplicable al Fondo de Jubilaciones.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-26-2017	Servicio Preventivo sobre las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional	Verificar mediante procedimientos de auditoría, las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional con la finalidad de corroborar que se cumple con el objetivo del contrato.

Advertencias

Se advierte sobre la importancia que reviste para el Instituto:

☐ Que en las nuevas campañas de publicidad internacional se apliquen los “Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales”. Además, que se cuente con un método para evaluar los resultados, con la finalidad que contribuya a determinar si esta acción está cumpliendo con los objetivos establecidos, para lo cual se deberán asignar los recursos necesarios.

☐ Que dicha acción (publicidad internacional) cuente con actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) a ejecutar cuando la agencia recomiende el cambio de medios de comunicación, esto con la finalidad de que contribuyan a asegurar razonablemente que la modificación va a beneficiar el cumplimiento de los objetivos de la campaña.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-28-2017	Servicio preventivo sobre subcontrataciones	Advertir sobre el cumplimiento de las funciones del subgerente de mercadeo según lo establecido en el manual de cargos institucional y manual de procedimientos.

Recomendaciones / Advertencias

Actividades de control formalmente establecidas, referente a los elementos mínimos que deberían cumplir los adjudicatarios cuando puedan realizar subcontrataciones y, por lo tanto, que las Unidades institucionales responsables verifiquen su cumplimiento

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-29-2017	Servicio preventivo sobre fondo de garantías	Advertir sobre el cumplimiento con la normativa de variaciones presupuestarias.

Recomendaciones / Advertencias

El ahorro personal se liquida cada año en un cien por ciento, tal y como se indica en el artículo 3 del Reglamento del Fondo de Garantías de los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo, este ahorro está registrado formando parte del patrimonio. De acuerdo con nuestro criterio dicho saldo constituye un pasivo circulante.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-30-2017	Servicio preventivo sobre Metodología de Gestión de Proyectos Institucional	Verificar la existencia de una metodología para la gestión de proyectos en el ICT.

Advertencias

Se advierte lo importante que es para el ICT valorar la necesidad de contar con una metodología institucional para la gestión de los proyectos, así como determinar a cuales proyectos se le aplicaría, independientemente que se incluyan o no en el Banco de Proyectos de Inversión Pública.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-31-2017	Servicio Preventivo sobre calidad e integridad de la información de proveedores y pagos.	Advertir sobre los controles de cobro, registro y devolución de garantías de cumplimiento y participación.

Recomendaciones / Advertencias

Prevenir la duplicidad de proveedores, revisar los brincos de pagos.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-32-2017	Servicio preventivo sobre cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.	Corroborar el cumplimiento por parte del ICT de la finalidad y funciones establecidas en la Ley Orgánica, de proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.

Advertencias

Se advierte lo importante que es para el ICT valorar la necesidad de contar con una política institucional, con indicadores, responsables y otras actividades de control que contribuyan a que el Instituto cumpla con la finalidad y función otorgada por la Ley Orgánica de procurar la grata permanencia del turista en el país.

# Servicio	Nombre	Objetivo
AI-Ad-035-2017	Servicio Preventivo sobre las sesiones de la Comisión de Salud Ocupacional	Evaluar mediante los procedimientos de auditoría, que la Comisión y la Oficina de Salud Ocupacional estén cumpliendo sus funciones de acuerdo con la normativa pertinente.

Advertencia:

Se advierte sobre la importancia que reviste para el ICT que la Comisión de Salud Ocupacional sesione periódicamente de acuerdo con lo que la normativa establece, lo cual va en beneficio de la integridad física y emocional de los colaboradores.

ANEXO N° 3: Indicadores

Proceso	Indicadores				2017	Expectativa
Servicios de auditoría	Eficacia	1	Cumplimiento del plan de auditoría de trabajo	Porcentaje de avance de los estudios/# de estudios realizados	86%	80%-90%
	Eficacia	2	Sanciones producto de los procedimientos administrativos solicitados	Procedimientos con sanción/Procedimientos administrativos solicitados	No se emitieron relaciones de hecho	100%
	Eficacia	3	Porcentaje de asesorías atendidas	# de asesorías atendidas/# de asesorías solicitadas	100%	90%-100%
	Eficiencia	4	Tiempo empleado en el proceso de Auditoría	Tiempo real destinado para servicios de auditorías/Tiempo disponible	83%	80%-90%
	Eficiencia	5	Auditorías realizadas en plazo	Cantidad de auditorías realizadas en plazo sin considerar ampliaciones / Auditorías realizadas	87%	80%-90%
Seguimiento de recomendaciones	Eficacia	6	Seguimiento de recomendaciones	# Recomendaciones a las que se les dio seguimiento/ # de recomendaciones a las que se les debió dar seguimiento	100%	90%-100%
	Eficacia	7	Aceptación de recomendaciones	Recomendaciones aceptadas/Recomendaciones emitidas	100%	95%-100%
Desarrollo interno	Eficacia	8	Cumplimiento de proyectos planeados	Proyectos realizados/Proyectos planeados	86%	80%-90%
	Eficacia	9	Cumplimiento con el plan de capacitación	Horas de capacitación recibida por colaborador/horas de capacitación	100%	90%-100%
				Cumplimiento Promedio	95%	

ANEXO N°4:
Estado de las recomendaciones parcialmente cumplidas al 31/12/2017

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-O-006-2016 Auditoría Operativa realizada al Departamento de Recursos Humanos	7. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que en el plazo de dos meses:: c) Una vez realizada la revisión del punto anterior, en caso de encontrar otros casos en que los perfiles no estén acordes con el Manual de Cargos realizar las modificaciones pertinentes y someterlas a las aprobaciones que correspondan.	En el oficio DRH-194-2016, se indica que se procedió a verificar la inclusión de todas las atinencias y cargos, según los nombramientos de los funcionarios contra la información elaborada para concretar la propuesta del Manual de Cargos remitida a la STAP en el 2015. Es importante indicar que a la fecha aparece sin inclusión de cargo y atinencia el puesto de Gestor de Turismo 3 del Departamento Financiero a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y la inclusión de atinencia en economía en la clase de puesto de Ejecutivo de Turismo 2 de la Unidad de Proveeduría que proviene del Departamento de Desarrollo. Se aclara que, no se ha podido incluir estas dos atinencias dado	Departamento de Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	30/06/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
		que el Manual de cargos que fue enviado a la STAP no ha sido devuelto con su aprobación por lo que una vez que se tenga se procederá al respecto, por lo tanto; la recomendación se encuentra parcialmente cumplida. Es importante aclarar que el plazo queda sujeto a la devolución de dicho Manual por parte de la Autoridad Presupuestaria.			
	13. Instruir al Departamento de Recursos Humanos para que en el plazo de un mes revise el avance del cumplimiento del Plan de Acción propuesto en las respuestas negativas y ejecute las actividades necesarias para dar cumplimiento a todos los enunciados del cuestionario para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno incluyendo las relacionadas con el clima organizacional.	Mediante el oficio PRH-153-2016, el Departamento de Recursos Humanos, indica que se revisó por lo que se presenta el avance de cada uno de los ítems del Plan de Acción de los enunciados del cuestionario para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, sin embargo; esta Gerencia considera que la recomendación se encuentra parcialmente cumplida, dado que se le solicitó al Departamento de Recursos Humanos mediante correo electrónico las fechas de	Departamento de Recursos Humanos	Parcialmente Cumplida	30/04/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
		implementación con el fin de mantener un control de seguimiento de cada una de ellas. Dado lo expuesto, se solicita un plazo de 15 días para concluir con lo requerido en dicha recomendación.			
AI-C-003-2017 Auditoría de Cumplimiento de Implementación del Plan Estratégico Institucional	1. Valorar y gestionar lo que estime oportuno y pertinente, respecto a la vigencia actual del Plan Estratégico Institucional, de manera que se garantice razonablemente que la Institución cuenta con un instrumento actualizado que contenga las políticas, objetivos y proyectos, en congruencia con los instrumentos de mayor nivel, y que se refleje en la planeación operativa institucional.	Se han realizado reuniones con jefaturas para realizar la actualización y se elaboró una matriz para documentar los objetivos del Plan Estratégico y su alineamiento con objetivos de las Direcciones y Unidades.	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/03/2018
	3. Disponer para que sea la UPI la que gestione lo relacionado con el convenio con FUNDATEC-TEC-ICT, así como las recomendaciones emitidas como resultado de dicho convenio, con la finalidad de lograr los resultados esperados.	Se solicitó el traslado del Expediente del convenio, informes finales de FUNDATEC e informe sobre el estado de situación del convenio (avance y etapas pendientes).	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/03/2018

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-C-05-2017 Informe de la Auditoría de Cumplimiento realizada al Fondo de Garantías de los Funcionarios y Empleados del ICT	2. Ordenar a la Junta Administradora para que resuelva sobre la conveniencia de que el Fondo de Garantías cuente con políticas para la administración integral de riesgos relevantes y con mecanismos que permitan la adecuación oportuna de las políticas frente a los cambios en el entorno o en su perfil de riesgo.	Con oficio JA-FG.93-2017 la Junta Administradora indicó que se nombró Comisiones de Trabajo para implementar las recomendaciones.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	28/02/2018
	3. Emitir las instrucciones que correspondan a la Junta Administradora para que gestione lo pertinente y determine si el régimen de beneficios que otorga el Fondo de Garantías responde a las necesidades de sus afiliados y si cumple con el espíritu de lo establecido en el artículo 44 de la Ley Orgánica del ICT.	Con oficio JA-FG.93-2017 la Junta Administradora indicó que se nombró Comisiones de Trabajo para implementar las recomendaciones.	Junta Administradora Fondo de Garantías de Empleados del ICT	Parcialmente Cumplida	28/02/2018
AI-C-06-2017 Auditoría de cumplimiento sobre la recaudación de	5. Proceda a verificar y actualizar las actas de inscripción y expedientes de los contribuyentes y proceder con lo que corresponda, en los casos en que falten requisitos, para lo	En proceso	Departamento de Ingresos	Parcialmente Cumplida	30/06/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
los impuestos de \$15,00 y 5%.	cual debe establecer un plan de acción que permita la implementación.				
	6. Instruir al Departamento de Ingresos para que diseñe e implemente las actividades de control que garanticen que las firmas que se consignan en las Declaraciones Juradas sean las autorizadas, para lo que deberá de plantear un plan de acción que permita la implementación.	En proceso	Departamento de Ingresos	Parcialmente Cumplida	30/06/2018
	7. Diseñe e implemente las actividades de control pertinentes para que los Manuales de Procedimientos se revisen periódicamente, se modifiquen de acuerdo con los cambios que se vayan presentando y gestionar los que se identificaron como desactualizados, lo anterior de conformidad con lo que establece la "Guía para la elaboración de manuales de procedimientos internos", por lo que debe generar un plan de acción para la respectiva implementación.	En proceso	Departamento de Ingresos	Parcialmente Cumplida	30/06/2018

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-C-15-2017 Auditoría de cumplimiento sobre instrumentos de planificación	1. Gestione en futuros planes la definición de los objetivos, metas e indicadores según los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores" (PL-097-2017) de forma que se establezcan con mayor claridad los resultados deseados en materia de desarrollo de rutas aéreas, facilitando su evaluación y seguimiento, así como la verificación del avance y cumplimiento de los objetivos.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Atracción de Inversiones Extranjeras	Parcialmente Cumplida	30/03/2018
	2. Gestionar las actividades de control para garantizar un adecuado diseño de objetivos, estrategias, acciones estratégicas, indicadores y el alineamiento que debe prevalecer entre esos elementos, así como la vinculación que existe con otros instrumentos de planificación de tal forma que se verifique que no se den duplicidades o incompatibilidades entre los instrumentos.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	30/03/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	4. Una vez actualizados los "Lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores", resuelvan las mejoras en la definición y en el sistema de los indicadores del Plan de Mercadeo Institucional 2017 y los indicadores del Plan Nacional de Turismo de 2017.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	30/03/2018
	5. Gestione el diseño e implementación de las actividades de control que garanticen un adecuado proceso de evaluación y seguimiento del Plan Nacional de Turismo, dentro de las cuales se definan las responsabilidades, periodicidad con la cual se evaluarán los indicadores, los procedimientos de seguimiento y comunicación de resultados, la estrategia de comunicación, la estructura de los informes de seguimiento, entre otros.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Gerencia	Parcialmente Cumplida	30/03/2018
	6. Cuando la Junta Directiva apruebe instrumentos de planificación, establezca las actividades de control	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Gerencia	Parcialmente Cumplida	30/03/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	necesarias para llevar un monitoreo del avance de los mismos, con la finalidad de conocer de forma oportuna el progreso de la implementación, analizar las posibles desviaciones, tomar las decisiones que correspondan y generar los resultados esperados en el tiempo establecido, comunicando oportunamente a la Junta Directiva lo correspondiente.				
	7. Gestione una actualización de los procedimientos "MERC-EYI-SEPMK-050-Seguimiento y Evaluación del Plan de Mercadeo" de forma que sean congruentes con el proceso que lleva a cabo la Dirección en materia de evaluación del Plan de Mercadeo.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	30/03/2018
	8. Gestionar un procedimiento donde se incorporen las actividades de control que garanticen y evidencien el seguimiento de las acciones correctivas, con indicación de los plazos y responsables.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	30/03/2018

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-C-17-2017 Auditoría de cumplimiento sobre las materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación	2. Resolver sobre los instrumentos técnicos (reglamento, lineamientos, directrices, guías, o procedimientos, entre otros.) que regulen los requisitos técnicos a observar en el proceso de aprobación, ejecución y evaluación de los patrocinios.	La Unidad de Investigación y Evaluación elaboró un borrador de un reglamento para normar los patrocinios.	Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	Plazo Vencido
	3. Resuelva la posibilidad de incluir en la página web de la Institución, los instrumentos técnicos que se aprueben relacionados con el trámite de patrocinios, con el propósito de que los interesados obtengan la información con mayor facilidad, y puedan presentar por el mismo medio la solicitud correspondiente, lo cual coadyuvará en la transparencia de los recursos públicos que el ICT invierte en esta acción de mercadeo.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	Plazo Vencido
	4. En coordinación con las unidades interesadas en contratación de medios de comunicación social, gestionen	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	Plazo Vencido

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	la elaboración de un instrumento técnico normativo (reglamento, guía, directrices o lineamientos, entre otros.) que norme o establezca las pautas, razonamientos o criterios a seguir para analizar y seleccionar los medios de comunicación social en los que el ICT va a pautar.				
	5. Resolver sobre el diseño y uso de formularios uniformes para documentar la información que se analizará para seleccionar los medios de comunicación social en los que pautará el Instituto, con la finalidad que quede evidenciado el cumplimiento del instrumento técnico normativo que se apruebe e indicado en la recomendación anterior.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	Plazo Vencido
	6. Una vez aprobado el instrumento técnico normativo y los formularios, divulgarlos a nivel Institucional por los medios que considere pertinente y ponerlos a disposición de los colaboradores para su	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	Plazo Vencido

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	respectiva consulta y utilización en el momento que se requiera.				
	9. Resuelva sobre el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, considerando que con la sistematización realizada desde el año 2014 mucha documentación se administra de forma electrónica, esto con la finalidad de mitigar posibles riesgos de incumplimientos de la normativa y que el proceso de contratación sea lo más eficiente posible.	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar	Proveeduría	Parcialmente Cumplida	En plazo con ampliación
AI-C-20-2017 "Informe de la auditoría de cumplimiento sobre: "La salud ocupacional Institucional"	4. Instruir a la Comisión de Salud Ocupacional y a la Oficina de Salud Ocupacional para que analicen los resultados obtenidos en la encuesta e indicados en este informe, así como revisar las acciones que vienen ejecutando y de proceder tomen las medidas que correspondan para mejorar el tema de salud ocupacional que según la percepción de la mayoría de los colaboradores no es muy buena.	Mediante el G-1842-2017, la Administración instruyó la implementación de las recomendaciones emitidas.	Oficina de Salud Ocupacional	Parcialmente Cumplida	28/02/2018

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-C-30-2017 Auditoría de cumplimiento sobre la planificación estratégica en tecnologías de la información	1. Establezcan un plan de acción que contribuya al proceso de actualización del PETI y su alineamiento con el PNT, el PEI y el Plan Táctico de TI. Dicho plan debe contener al menos las actividades a realizar, los plazos y los responsables de ejecutarlas.	Mediante el G-2236-2017, la Administración instruyó la implementación de las recomendaciones emitidas.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI)	Parcialmente Cumplida	31/01/2018
	2. Para que de conformidad con el artículo 5 del “Reglamento de Funcionamiento del Comité de Asesoría Estratégica en Tecnologías de Información del ICT”, asesore a la Junta Directiva y a la Gerencia sobre asuntos estratégicos en TI y sobre la formulación de planes estratégicos, de manera que el CAETI asuma su responsabilidad y obligación de ser la instancia asesora y coordinadora en temas de tecnologías de información. Además, que diseñe las actividades de control correspondientes que contribuyan a asegurar	Mediante el G-2235-2017, la Administración instruyó la implementación de la recomendación emitida.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI)	Parcialmente Cumplida	31/01/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	razonablemente el seguimiento oportuno del PETI				
	3. Diseñen indicadores claros, medibles, realistas y aplicables para los documentos estratégicos en tecnologías de información, tomando en cuenta los “Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales” que permitan llevar un seguimiento de su ejecución, así como la comparación y evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos.	Mediante el G-2236-2017, la Administración instruyó la implementación de la recomendación emitida.	Comisión de Asesoría Estratégica en TI (CAETI)	Parcialmente Cumplida	31/01/2018

ANEXO N°5:
Estado de las sugerencias parcialmente cumplidas al 31/12/2017

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-Ad-05-2016 Deberes y Atribuciones del Comité Mixto de Mercadeo	Se advierte sobre el deber de cumplir la normativa citada en lo concerniente a las normas para el funcionamiento de ese Comité.	Existe una propuesta para modificar el Decreto Ejecutivo N°37978, Reglamento Constitutivo del Comité Mixto de Mercadeo del ICT, así como del documento Propuesta de Normas para el Funcionamiento del Comité Mixto de Mercadeo. Oficio SM-0491-2017.	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	30/04/2018
AI-Ad-25-2016 Gobierno Abierto	Por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general y jefe superior de la Institución, sobre el eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte a la Administración sobre la importancia de implementar en la Institución el Gobierno Abierto con el fin de facilitar a la ciudadanía las herramientas y mecanismos para el ejercicio de la democracia y el fortalecimiento de la gobernanza.	Mediante el G-007-2018 la Administración reasignó el cumplimiento del servicio preventivo al señor Carlos Rodríguez Chaves, como Contralor de Servicio, asignándole el nuevo plazo de implementación para el 30 de abril de 2018.	Gerencia	Parcialmente Cumplida	30/04/2018

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-Ad-03-2017 Servicio Preventivo sobre la Gestión de Procesos Institucional	Por la competencia que le asiste a esa Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con una adecuada Gestión de Procesos.	En proceso	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	31/05/2019
AI-Ad-08-2017 Servicio Preventivo CNCC	Analizar la propuesta presentada a la Junta Directiva para la conformación del Comité Ejecutor del CNCC, con el fin de definir si ésta es viable o si se debe modificar. En caso de que lo determinado modifique el acuerdo SJD-398-2014, se debe informar a la Junta Directiva para lo correspondiente.	Se comunicará a la Junta Directiva sobre modificación de la propuesta presentada a la Junta Directiva para la conformación del Comité Ejecutor del CNCC,	Gerencia	Parcialmente Cumplida	12/02/2018
	Con apoyo de las Unidades competentes (UPI, Recursos Humanos, entre otros), definir y establecer la Unidad Fiscalizadora con la determinación de: las funciones y responsabilidades, perfiles de	La Dirección de Gestión realiza gestiones para conformar la Unidad Fiscalizadora	Gerencia	Parcialmente Cumplida	4/04/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	puestos, relaciones jerárquicas, líneas de dependencia y coordinación, así como la relación con otros elementos que conforman la institución, que se ajuste según lo requieran la dinámica del CNCC, del entorno y los riesgos relevantes.				
	Conformación de la Unidad Coordinadora	Regulaciones a aplicar en el procedimiento para la aprobación y trámites de los viajes al exterior e interior del país de los funcionarios de la agencia de relaciones pública nacional, se establezcan en el contrato que se genere a futuro producto de un nuevo proceso de contratación, además; de que se tomarán las previsiones para que el nuevo cartel de contratación y por ende en el nuevo contrato con la agencia de relaciones públicas en Costa Rica, se describa claramente el procedimiento a seguir por la Administración, para su aprobación.	Gerencia	Parcialmente Cumplida	12/2/2018
AI-Ad-015-2017	De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores y por la	Mediante el G-0082-2018, la Administración estableció plazo	Dirección de Gestión y Asesoría Turística	Parcialmente Cumplida	28/2/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
Servicio Preventivo sobre Calidad y controles del sistema de control de exoneraciones	competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general, jefe superior del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte sobre la importancia que la Administración cuente con actividades de control que contribuyan a que: · El sistema denominado “Control de exoneración de materiales”, garantice la calidad y seguridad de la información, que asegure que los datos procesados corresponden a transacciones válidas debidamente autorizadas y que asegure una debida gestión documental. · Las órdenes de compra sean revisadas y autorizadas por el supervisor del proyecto. · La firma digital se utilice en la emisión de órdenes de compra. · Se lleven registros sobre el adelanto emitido a la empresa constructora para que se	para el 28 de febrero de 2018 se presente lo requerido por la Auditoría Interna, con el fin de informar y cumplir en su totalidad del servicio preventivo.			

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	cumpla con lo establecido en el contrato.				
AI-Ad-18-2017 Servicio Preventivo sobre el Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).	Que todos los procesos generados por el Proyecto, desde el inicio hasta el final, se respalden documentalmente asegurando la preservación de la memoria del proyecto. La eficiente gestión documental y calidad de la información generada por el Proyecto. Una adecuada gestión de la documentación y registro de los imprevistos y mejoras, que se presenten en la fase de construcción del proyecto, evidenciando el proceso seguido en la revisión, análisis y aprobación de los cambios.	La Dirección de Gestión y Asesoría Turística mediante el oficio DGT-436-2017, envía a la Gerencia información sobre el cumplimiento de las sugerencias, sin embargo; de la verificación efectuada por la Gerencia se determinó que hacía falta información para poder cumplir con lo requerido, por lo que ésta le solicitó vía correo electrónico información adicional.	Dirección de Gestión y Asesoría Turística / Comité Coordinador de la Ejecución CNCC	Parcialmente Cumplida	16/02/2018
AI-Ad-023-2017 Servicio Preventivo sobre los objetivos, indicadores y metas de la campaña turística “Vamos a Turistear”	De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores, por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general, jefe superior del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte sobre la importancia	Mediante el G-2241-2017 la Administración otorgo ampliación de plazo para el 31 de enero de 2018, para concluir con lo requerido en el servicio preventivo AI-Ad-23-2017 “Servicio Preventivo sobre los objetivos, indicadores y metas de la campaña turística “Vamos a Turistear”.	Dirección de Mercadeo / Departamento Investigación y Evaluación	Parcialmente Cumplida	31/01/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	que reviste para el Instituto que en nuevas campañas de turismo interno se apliquen los "Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales", con la finalidad que dicha acción de mercadeo cuente con objetivos, metas e indicadores técnicamente planteados, claros, concisos y medibles.				
AI-Ad-24-2017 Uso de millas y otros beneficios que se generan por la compra de tiquetes aéreos por viajes oficiales que realizan los funcionarios del ICT	Cumpla con la normativa aplicable al uso de millaje y otros beneficios que se generen por la compra de tiquetes aéreos. Diseñen y apliquen actividades de control que contribuyan a asegurar razonablemente la operación del sistema de control interno que debe imperar en la compra de los boletos y de los beneficios que estos generen. Designa la Unidad responsable que llevará el control y administración de los beneficios que se generen por la compra de los tiquetes.	Con oficio G-1976-2017, la Gerencia indicó que ha solicitado reuniones con el señor Mauricio Ventura, sin embargo, a la fecha se encuentra pendiente de resolver. Por parte de la Gerencia se realizó la propuesta y se tiene un procedimiento para tal efecto.	Gerencia	Parcialmente Cumplida	Plazo vencido

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
AI-Ad-26-2017 Servicio Preventivo “sobre las acciones realizadas por la agencia de publicidad internacional”	De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores y por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador general, jefe superior del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte sobre la importancia que reviste para el Instituto: ☐ Que en las nuevas campañas de publicidad internacional se apliquen los “Lineamientos generales para la formulación de objetivos, metas e indicadores Institucionales”. Además, que se cuente con un método para evaluar los resultados, con la finalidad que contribuya a determinar si esta acción está cumpliendo con los objetivos establecidos, para lo cual se deberán asignar los recursos necesarios.	En Proceso	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	09/03/2018
	De acuerdo con lo descrito en los párrafos anteriores y por la competencia que le asiste a esa Gerencia, como administrador	En Proceso	Dirección de Mercadeo	Parcialmente Cumplida	09/03/2018

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	general, jefe superior del Instituto, responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo por parte de las dependencias, se advierte sobre la importancia que reviste para el Instituto: ☐ Que dicha acción (publicidad internacional) cuente con actividades de control (políticas, procedimientos o mecanismos) a ejecutar cuando la agencia recomiende el cambio de medios de comunicación, esto con la finalidad de que contribuyan a asegurar razonablemente que la modificación va a beneficiar el cumplimiento de los objetivos de la campaña.				
AI-Ad-28-2017 Servicio preventivo sobre subcontrataciones	Actividades de control formalmente establecidas, referente a los elementos mínimos que deberían cumplir los adjudicatarios cuando puedan realizar subcontrataciones y, por lo tanto, que las Unidades	Se instruyó a las Direcciones y Unidades para las acciones a realizar Se está en proceso de contratación del Administrador del Centro de Convenciones para incorporar las actividades de control en coordinación con el adjudicatario.	Gestión y Asesoría Turística / Proveeduría	Parcialmente Cumplida	Plazo vencido

N° DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
	institucionales responsables verifiquen su cumplimiento.				
AI-Ad-030-2017 Metodología de gestión de proyectos institucional	Por la competencia que le asiste a esa Gerencia como administrador general, jefe superior de la Institución y responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo del Instituto, se advierte sobre lo importante que es para el Instituto contar con una adecuada Metodología de Gestión de Proyectos Institucional.	En proceso	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	30/04/2018
AI-Ad-31-2017 Servicio Preventivo sobre calidad e integridad de la información de proveedores y pagos	Prevenir la duplicidad de proveedores, revisar los brincos de pagos	Se instruyó a los responsables para las acciones a realizar y se elaborara un plan de trabajo con el departamento de TI para realizar las modificaciones en los sistemas de información.	Departamento de TI	Parcialmente Cumplida	Plazo vencido
AI-Ad-032-2017 Servicio preventivo sobre cumplimiento por parte del ICT de la protección de los intereses de	Lo importante que es para el ICT valorar la necesidad de contar con una política institucional, con indicadores, responsables y otras actividades de control que contribuyan a que el Instituto	Con oficio G-2081-2017 (28/11/2017) la Gerencia instruyó el Servicio Preventivo	Unidad de Planificación	Parcialmente Cumplida	28/2/2017

Nº DEL SERVICIO Y NOMBRE	RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA AUDITORÍA INTERNA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA ADMINISTRACIÓN	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN
los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.	cumpla con la finalidad y función otorgada por la Ley Orgánica de procurar la grata permanencia del turista en el país.				
AI-Ad-035-2017 Servicio preventivo sobre las sesiones de la Comisión de Salud Ocupacional	Se advierte sobre la importancia que reviste para el ICT que la Comisión de Salud Ocupacional sesione periódicamente de acuerdo con lo que la normativa establece, lo cual va en beneficio de la integridad física y emocional de los colaboradores.	Se instruyó a los responsables con el fin de que la Comisión de Salud Ocupacional sesione periódicamente de acuerdo con lo que la normativa establece.	Oficina de Salud Ocupacional	Parcialmente Cumplida	28/2/2017

ANEXO N° 6:

Estado de las disposiciones emitidas por la Contraloría General de la República al 31/12/ 2017

N° DEL INFORME Y NOMBRE	OBJETIVO	DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN
DFOE-AE-IF-13-2016 Informe de la auditoría de carácter especial acerca del avance del Instituto Costarricense de Turismo en el cumplimiento de la meta del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 relativa al Centro Nacional de Congresos y Convenciones	El objetivo de esta auditoría fue verificar el estado de cumplimiento al 31 de diciembre de 2015, de la meta relativa a la ejecución del proyecto de construcción del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, establecida en el PND 2015- 2018	4.3 Elaborar e implementar el cronograma del proyecto, con base en la definición precisa de las actividades y sus entregables, la identificación y documentación de la secuencia lógica de sus interrelaciones, estimación de los recursos para ejecutar cada actividad y fechas de inicio y finalización de estas, holguras y ruta crítica de las actividades; en congruencia con lo indicado en los párrafos 2.1 al 2.15 de este informe. Remitir al Órgano Contralor una certificación que acredite la elaboración del cronograma, a más tardar el 15 de diciembre de 2016 y una certificación que acredite su implementación, a más tardar el 28 de febrero de 2017.	Gerente	En proceso
		4.4 Establecer e implementar el método de medición del avance del proyecto, de forma que integre el progreso de las actividades del cronograma con la ejecución de los recursos empleados. Con base en los resultados de esa medición, informar el avance de la meta al Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica. Remitir al Órgano Contralor una certificación que acredite el establecimiento del método de medición, a más tardar el 31 de marzo de 2017, y una certificación que acredite	Gerente	En proceso

N° DEL INFORME Y NOMBRE	OBJETIVO	DISPOSICIONES EMITIDAS POR LA CGR	RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN	ESTADO DE LA RECOMENDACIÓN
		que se informó el avance de la meta al MIDEPLAN con base en el resultado de esa medición, a más el 28 de abril de 2017. Ver párrafos del 2.16 al 2.27 de este informe.		
		4.5 Emitir informes acerca del estado de avance del proyecto para la toma de decisiones de los niveles jerárquicos que correspondan, definir la periodicidad de estos y su contenido según las necesidades de cada tipo de usuario. Remitir al Órgano Contralor una certificación que acredite la emisión del primer informe y la definición de la periodicidad y contenido, a más tardar el 31 de enero de 2016. Ver párrafos del 2.28 al 2.32 de este informe.	Gerente	En proceso

Fuente: Oficio DFOE-SD-0051 (10/01/2018) y DFOE-SD-2471 (21/12/2017)

ANEXO N° 7:
Estado de los hallazgos Carta Gerencia

Auditoria Externa Período 2014

HALLAZGOS	RESPONSABLE	ESTADO	ACCIONES REALIZADAS POR LA ADMINISTRACIÓN
Hallazgo N° 17: El valor en libros de los terrenos que pertenecen al ICT no están registrados a su valor razonable.	Henry Wong PAPAGAYO	Pendiente	No se ha presupuestado lo pertinente para la revaluación de los terrenos de Papagayo,
Hallazgo N° 22: Garantías de cumplimiento y participación presentan antigüedad a más de un año.	Depto. Financiero. Proveeduría.	En proceso	La Proveeduría realizó un trabajo administrativo, en el cual se ejecutó el trámite de devolución de bastantes garantías. Pendiente Resolución de la Gerencia para pasar las que no se lograron devolver a un pasivo contingente.

Auditoria Externa Período 2015

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la Administración
Hallazgo N° 8: No se realizó una conciliación entre presupuesto y contabilidad para los periodos en revisión	Funcionarios Unidad de Contabilidad y Presupuesto	En proceso	Se hace en forma manual, se está trabajando en los procedimientos para solicitar el mantenimiento y que se haga en forma automatizada. Se presentará en el II trimestre del 2018, lo anterior dado que todavía hay requerimientos pendientes en ti de otros procedimientos prioritarios.

Auditoria Externa Período 2016

Hallazgos	Responsable	Estado	Acciones realizadas por la Administración
Hallazgo N° 2: Diferencias entre el registro auxiliar de inventarios y los registros contables	Funcionarios de la Unidad de Contabilidad y Proveeduría	En proceso	Se solicitó un mantenimiento para que pueda llevar una conciliación automatizada, se encuentra pendiente en TI. Se realiza una conciliación manual, actualmente hubo un cambio en la administración de bodegas y hay ajustes pendientes de ejecutar por parte de la Proveeduría.

Fuente: Unidad Financiera (UF-015-2018 del 23/01/2017)