INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Auditoría Interna

29 de septiembre de 2022
AI-Ad-16-2022

Señores

Alberto López Chaves
Gerente

Henry Wong Carranza
Director Ejecutivo Polo Turístico Golfo de Papagayo

Asunto: Servicio Preventivo sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por los Órganos Colegiados

Estimados señores:

La Auditoría en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, revisa el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por los Órganos Colegiados, obteniéndose los resultados siguientes:

Condición y criterio

1. No se cuenta con un sistema de información automatizado para el seguimiento y control de acuerdos

1.1 El sistema de Junta Directiva Joomla

El sistema Joomla lleva los acuerdos adoptados, las actas digitales, las agendas de las sesiones y los documentos; pero no cuenta con un módulo para el control y seguimientos de los acuerdos tomados.

La Auditoría[1] el 3/6/2020 determina que no existe un sistema automatizado para el control y seguimiento de los acuerdos que genere información confiable, oportuna y útil sobre los acuerdos de Junta Directiva y que además permita la definición y aprobación correspondiente sobre el estado de cada acuerdo.

La Administración en atención del preventivo, elabora una hoja en Excel para el cumplimiento de los acuerdos, y menciona que después hará los requerimientos para migrarlo a un sistema automatizado. La Secretaría de Actas actualiza la hoja de cálculo; no obstante, no se lleva en línea, por lo tanto, la Gerencia no tiene acceso al Excel actualizado en tiempo real.

La Secretaria de Actas en el año 2020 gestiona el Sistema de Información ePower para el control y seguimiento de los acuerdos; pero según la Unidad no se implementa por falta de presupuesto.

El 21/7/2022 se firma con el proveedor del sistema de Junta Directiva, un contrato de mantenimiento; pero no incluye la elaboración de un módulo para el control y seguimiento de los acuerdos.

1.2 Software Monday para el control y seguimiento de los acuerdos

TI elabora mediante Monday un portafolio para el control y seguimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva y, capacita a la Secretaría de Actas sobre el manejo, pero no se continuo.

El COBIT-2019[2], componente Proceso, Actividad 3, establece: "*3. Identificar las categorías generales de sistemas de información, aplicaciones, datos, servicios de TI, infraestructura, activos de I&T, (…) necesarias para respaldar la estrategia empresarial".*

Las NCISP indican[3] que, los sistemas de información deben propiciar el aprovechamiento de tecnologías de información que apoyen la gestión institucional

[1] AI-Ad-05-2020 Observaciones sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de Junta Directiva
[2] Objetivo de gobierno y gestión de COBIT
[3] 5.4 Gestión documental, 5.9 Tecnología de la información y 5.10 Sistemas de información en instituciones de menor tamaño

mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance, necesarios para obtener, procesar, controlar, almacenar y comunicar la información sobre la gestión institucional y otra relevante para la consecución de los objetivos institucionales.

Monday[4] es un software de gestión de trabajo basada en la nube que proporciona una forma simplificada de gestionar el trabajo en equipo y los proyectos al tiempo que mejora la transparencia en su cultura corporativa. Permite a los equipos ejecutar proyectos y flujos de trabajo con confianza y dentro de sus ventajas presenta las siguientes:

- Funcionalidades potentes y robustas
- Una interfaz de usuario impresionante y moderna
- Un equipo de apoyo excelente y receptivo
- Certificaciones: GDPR, ISO 27018, ISO 27001

Causas

1. La Administración no ha realizado una valoración y/o estudio para decidir sobre la opción más conveniente para el ICT, para contar con una herramienta automatizada para el control y seguimiento de los acuerdos de los órganos colegiados, que puede ser un sistema nuevo, incluir un módulo al sistema Joomla, usar Monday, entre otros.

2. La Secretaría de Actas no está haciendo uso eficaz de la herramienta Monday, porque no se continuó llevando el control y seguimiento de los acuerdos por medio de esta herramienta.

3. El control de los acuerdos llevados mediante Excel no está siendo efectivo, porque no está permitiendo que los acuerdos se cumplan de manera oportuna y que se tomen las decisiones pertinentes.

[4] https://www.appvizer.es/organizacion-planificacion/gestion-proyectos/mondaycom

Efectos

Se pueden materializar los riesgos siguientes:

a) Tecnológico: porque se puede estar desaprovechando los recursos informáticos.
b) Procesos: porque se puede ejecutar de forma errónea el proceso.
c) Reproceso: se invierta más tiempo en el proceso o haya duplicidad, lo que afecta la eficiencia y eficacia.
d) Financiero: El proceso se vuelve más costoso.
e) Información: pues ésta puede que no sea oportuna, íntegra y confiable, por lo tanto, se pueden tomar decisiones erróneas o tardías.
f) Trazabilidad: Los Directores no puedan ver la ruta y el estado de los acuerdos lo que afecta el proceso de gobernanza.

2. Acuerdos pendientes de cumplimiento

Condición y criterio:

Los acuerdos tomados por la Junta Directiva y el Consejo Director de Papagayo -2018-2022- que se detallan en el apéndice N° 1 y en el cuadro resumen siguiente, se encuentran en estado pendiente y en proceso de cumplimiento:

Resumen estado de acuerdos Junta Directiva														
Fecha de corte: 17/6/2022														
Período 2018			Período 2019			Período 2020			Período 2021			Período 2022		
Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales
2	1	3	12	7	19	6	4	10	4	7	11	5	6	11

Resumen estado de acuerdos Consejo Director Papagayo														
Período 2018			Período 2019			Período 2020			Período 2021			Período 2022		
Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales	Pendientes	Proceso	Totales
11	9	20	14	0	14	20	34	54	3	16	19	4	7	11

Auditoría Interna

La Auditoría el 3/5/20 advierte[5] que no se ha diseñado e implementado un procedimiento sobre el control y seguimiento de los acuerdos de Junta Directiva, para propiciar una coordinación eficaz y oportuna que permita garantizar de manera razonable y oportuna su cumplimiento.

La Ley Orgánica ICT, artículo 32, inciso h) establece como atribución del Gerente ejecutar, o hacer ejecutar, los acuerdos y resoluciones que dicte la Junta Directiva.

El Reglamento de Sesiones de la Junta Directiva[6], artículo 3, inciso q) establece el deber a la Junta Directiva de velar porque el Presidente Ejecutivo o el Gerente según corresponda, ejecuten o hagan ejecutar sus acuerdos.

La Junta Directiva acuerda mediante SJD-457-2020 (9/11/20) *"Solicitar a la Secretaría de Actas una ampliación del informe que contemple todos los acuerdos pendientes a la fecha".*

El procedimiento[7] establece que: "*El informe de seguimiento se presente cada trimestre"*.

El Reglamento a la Ley Reguladora del PTGP, artículo 3 ter, inciso a) establece que, es responsabilidad del Director Ejecutivo ejecutar todos acuerdos que el Consejo Director le encomiende.

La Ley General de la Administración Pública, artículo 107, establece que, "*todo servidor público estará obligado a obedecer las órdenes particulares, instrucciones o circulares del superior".*

Los principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, establece que, el Consejo debe desempeñar determinadas funciones claves, entre ellas: *"realizar un seguimiento de la ejecución y del cumplimiento por parte de la empresa".*

[5] AI-Ad-05-2020
[6] Aprobado en Sesión Ordinaria Virtual N° 6170, 24/5/2021
[7] ICT-JD-05 "seguimiento de los acuerdos", actividad # 1

Causas:

1. El procedimiento establecido por la Gerencia y la Secretaria de Actas para el seguimiento de acuerdos tomados por la Junta Directiva, no está siendo efectivo. Además, no está clara la línea de coordinación que debe existir entre ambas dependencias en relación con los acuerdos pendientes y en proceso de períodos anteriores.

2. La Secretaria de Actas no está presentando ante la Junta Directiva, los informes de acuerdos pendientes de años anteriores solicitado por dicho órgano colegiado.

3. El Consejo Director del PTGP no ha emitido normativa –reglamento o acuerdo- donde solicite la presentación de informes sobre el control y seguimiento de los acuerdos de años anteriores. Además, la Secretaría de Actas como responsable de llevar los acuerdos no ha replicado el procedimiento establecido por la Junta Directiva a los acuerdos del CDPTGP. El Director Ejecutivo no ha implementado como actividad de control el presentar ante el Consejo Director informe de los acuerdos pendientes.

Efectos:

1. Se materializa el riesgo legal por incumplimiento de acuerdos tomados por la Junta Directiva detallados en el Apéndice 1, lo que ha incidido que el ICT no cuente, entre otros con los aspectos siguientes:

    a. El Plan Estratégico de Tecnologías de Información -PETI- actualizado, lo que provoca que las TI no ayuden a cumplir la misión, las metas y los objetivos estratégicos, ni tampoco se brinden servicios alineados con la estrategia y visión institucional. SJD-126-2019 (22/4/19)
    b. Con el diagnóstico de si la feria Expotur requiere de mejoras e innovación, pues no se ha realizado la contratación de éste. SJD-185-2019 (10/6/2019)

c. Con el accionar de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera, pues no se han presentado los informes semestrales. SJD-327-2019. (2/9/2019)

2. Se materializa el riesgo legal por incumplimiento de acuerdos tomados por el Consejo Director detallados en el Apéndice 2, lo que ha provocado que el Polo Turístico Golfo de Papagayo no cuente, entre otros con los siguientes:

   a. El protocolo de plazos para la tramitología de solicitudes de concesionarios. CDP-237-2018 (10/9/2018).
   b. Con un producto o software sistematizado para el control y seguimiento de las concesiones. CDP-003-2019 (4/2/2019).
   c. El estudio geo-referenciado -SIG- de los caminos de acceso hacia las áreas concesionadas a las empresas Inversiones Monte del Barco S.A. e Inversiones Goda, S.A. CDP-182-2019 (1/7/2019).
   d. La información de la posible expropiación de 700 metros de camino hasta el límite con la Concesión Monte del Barco. CDP-182-2019 (1/7/2019).
   e. La carta de disponibilidad hídrica por parte de la concesionaria Punta Vista Bahía. CDP-204-2019, inciso c) (15/7/2019).
   f. Propuestas de aspectos recreativo, turístico y cultural que permitan el desarrollo integral de los pueblos El Triunfo, Playa Panamá y Altos del Roble, con el fin de mejorar la calidad de vida de sus habitantes. CDP-018-2020, inciso b) (29/1/2020).
   g. Que los lotes de las antiguas concesiones Auroramax Gallaxy S.A. y Brueton Ligne S.A y los libres no se hayan podido someter a licitación porque no se ha realizado el informe del análisis integral solicitado.CDP-049-2020 (9/3/2020)

3. Se materializa el riesgo legal porque la Secretaria de Actas está incumpliendo con informar a la Junta Directiva sobre los acuerdos pendientes y en proceso, lo que pueda afectar que los directores desconozcan sobre el avance en la implementación de éstos y no puedan tomar decisiones oportunas para subsanar cualquier situación que pueda afectar el cumplimiento del modelo de gobernanza en la dirección y supervisión.

3. No se establece en la mayoría de los acuerdos el plazo para su cumplimiento

Condición y criterio

Los Órganos Colegiados no establecen en la mayoría de los acuerdos que toman, plazo para su cumplimiento. Las NCISP, norma 5.6.2 establece que, las actividades de recopilar, procesar y generar información deben realizarse y darse en tiempo, a propósito, y en el momento adecuado, de acuerdo con los fines institucionales.

Causa

No se ha implementado una actividad de control para que los acuerdos que toma la Junta Directiva y el Consejo Director de Papagayo defina el período de ejecución.

Efecto

Se puede materializar el riesgo de que los acuerdos no se cumplan de forma oportuna por los responsables de su ejecución como se evidencia en el apéndice N° 2, lo que puede provocar afectación en el cumplimiento de los objetivos institucionales e incumplimiento normativo.

4. Las actividades y las actas del Consejo Director de la CIMAT no son ejecutados por la Secretaría de Actas

Condición y criterio

Las actas de las sesiones de la CIMAT y el seguimiento de éstas son llevadas por la Secretaria de la CIMAT, no obstante, el manual de cargos de la Secretaria de Actas establece que dicha dependencia es quien debe dirigir, coordinar, supervisar y ejecutar las actividades de los demás Órganos Colegiados, además, de coordinar y supervisar los procesos de producción de actas para que se recojan fielmente los acuerdos tomados por los demás Órganos Colegiados.

Auditoría Interna

La Ley General de Control Interno, artículo 8, dicta que la Administración Activa debe proporcionar seguridad en la consecución del objetivo *"d) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico".*

Causa

La Secretaría de Actas no lleva las actas de la CIMAT porque está incumplimiento el manual de cargos y porque esa ha sido la práctica administrativa hasta ahora. Además, la Administración no le ha solicitado que se encargue de esta función.

Efecto

1. Se materializa el riesgo de incumplimiento de la normativa, lo que afecta que las actas de la CIMAT, no las esté gestionado la unidad establecida para estos propósitos.
2. Riesgo de proceso pues no está unificado y estandarizado el control de seguimiento de acuerdos y, se diluye el control pues las actas y actividades del Consejo Director de la CIMAT llevan otros controles a los establecidos para los demás órganos colegiados.

La Ley Orgánica, artículo 32, establece que el Gerente es el responsable del eficiente y correcto funcionamiento administrativo de la Institución y debe ejercer las funciones inherentes a su condición de administrador general y jefe superior del Instituto, vigilando la organización, funcionamiento y coordinación de todas sus dependencias y la observación de las leyes, reglamentos y resoluciones de la Junta Directiva, razón por la cual, se comunica lo determinado sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por la Junta Directiva, con el propósito de que se tomen las acciones pertinentes para subsanar lo determinado en los puntos N° 1 -causas 1, 2 y 3-, N° 2 -causas 1 y 2-, N° 3 y N° 4 y así gestionar al menos los riesgos identificados en este servicio preventivo.

El Reglamento a la Ley Reguladora del PTGP, artículo 3 ter, inciso a) establece que, es responsabilidad del Director Ejecutivo ejecutar todos acuerdos que el Consejo Director le encomiende, razón por la cual, se comunica lo determinado sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por el Consejo

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Auditoría Interna

Director del PTGP, con el propósito de que se tomen las acciones pertinentes para subsanar lo determinado en el punto N° 2 -causa 3- y N°3 y así gestionar al menos los riesgos identificados en este servicio preventivo.

Se les solicita a los Despachos, informar a esta Auditoría Interna dentro de los próximos diez días hábiles, sobre las acciones tomadas en relación con este servicio preventivo, a efecto de determinar lo procedente.

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

Atentamente,

ROMEL ALVAREZ NAVARRO (FIRMA)
Firmado digitalmente por ROMEL ALVAREZ NAVARRO (FIRMA)
Fecha: 2022.09.29 11:55:29 -06'00'

Rómel Álvarez Navarro
Coordinador Auditoría Interna

C. Sra. Hannia Ureña Ureña
Consecutivo

RAN / car

APÉNDICE N° 1

Acuerdos pendientes años an

APÉNDICE N° 2

Órgano Colegiado	Acuerdos Fecha de corte 17/6/2022				
Junta Directiva	**Período 2018**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		SJD-266	30/7		
		SJD-286	20/8		
				SJD-393	13/11
Junta Directiva	**Período 2019**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				SJD-042	25/2
				SJD-066	11/3
				SJD-067	11/3
		SJD-091	25/3		
				SJD-126	22/4
		SJD-182	27/5		
		SJD-184	3/6		
		SJD-185	3/6		
		SJD-211	17/6		
		SJD-266	27/7		
		SJD-298	19/8		
				SJD-325	26/8
		SJD-327	2/9		
				SJD-384	14/10
				SJD-385	14/10
		SJD-390	14/10		
		SJD-391	15/10		
		SJD-487	9/12		
		SJD-488	9/12		
				SJD-011	13/1

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Auditoría Interna

Junta Directiva	**Período 2020**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		SJD-024	28/1		
		SJD-040	10/2		
		SJD-052	17/2		
		SJD-070	9/3		
				SJD-185	15/6
		SJD-287	28/5		
				SJD-457	9/11
				SJD-470	23/11
		SJD-494	7/12		
	Período 2021	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				SJD-033	25/1
		SJD-073	8/3		
				SJD-196	24/6
				SJD-249	16/8
				SJD-275	6/9
		SJD-284	14/9		
				SJD-324	18/10
		SJD-329	18/10		
				SJD-367	15/11
		SJD-397	13/12		
				SJD-408	20/12
	Período 2022			SJD-014	24/1
		SJD-034	31/1		
		SJD-036	31/1		
				SJD-040	14/2
				SJD-067	7/3
		SJD-077	21/3		

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Auditoría Interna

Órgano Colegiado	Período 2022	ACUERDOS			
Junta Directiva		**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		SJD-099	4/4		
				SJD-100	4/4
				SJD-102	18/4
				SJD-111	18/4
				SJD-112	18/4
		SJD-119	25/4		

Consejo Director Papagayo	Período 2018	ACUERDOS FECHA CORTE AL 3/8/2022			
		Pendientes	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				CD-031	5/2
		CD-055	8/3		
				CD-074	15/3
		CD-093	26/4		
		CD-094	26/4		
		CD-212	4/9		
		CD-219	6/9		
		CD-221	6/9		
		CD-237	13/9		
		CD-253	5/10		
				CD-254	5/10
		CD-258	5/10		
		CD-286	26/10		
				CD-295	27/11
				CD-297	27/11
				CD-304	27/11
				CD-307	27/11
				CD-330	20/12
		CD-337	20/12		

Auditoría Interna

				CD-340	20/12
Órgano Colegiado	**Período 2019**	**ACUERDOS FECHA CORTE AL 3/8/2022**			
Consejo Director Papagayo		**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		CD-003	31/1		
		CD-124	6/5		
		CD-144	27/5		
		CD-167	17/6		
		CD-182	1/7		
		CD-197	15/7		
Consejo Director Papagayo	**Período 2019**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		CD-204	15/7		
		CD-215	22/7		
		CD-240	5/8		
		CD-254	19/8		
		CD-270	2/9		
		CD-309	10/10		
		CD-323	28/10		
		CD-384	16/12		
Consejo Director Papagayo	**Período 2020**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		FECHA CORTE AL 3/8/2022			
		CD-003	13/1		
		CD-012	29/1		
				CD-018 (Inciso a)	29/1
		CD-018 (Inciso b)	29/1		
		CD-021	29/1		
		CD-022	29/1		
		CD-025	10/2		
		CD-028	10/2		

				CD-037	24/2
				CD-042	24/2
Consejo Director Papagayo	**Período 2020**	**Pendientes**	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				CD-044	24/2
		CD-045	24/2		
		CD-046	9/3		
		CD-049	9/3		
				CD-058	6/4
		CD-074	11/5		
		CD-082	18/5		
		CD-083	18/5		
				CD-086	21/5
				CD-092	No indica fecha
		CD-102	8/6		
		CD-106	No indica fecha		
				CD-108	8/6
		CD-113	22/6		
				CD-118	22/6
		CD-119	No indica fecha		
		CD-125	No indica fecha		
		CD-131	25/6		
				CD-133	25/6
				CD-138	25/6
				CD-139	13/7
		CD-140	13/7		
		CD-141	13/7		
				CD-145	13/7
		CD-146	13/7		
				CD-149	13/7
				CD-152	13/7
				CD-153	13/7

Auditoría Interna

Consejo Director Papagayo	Período 2020	Pendientes	Fecha de emisión	Proceso y/o parcialmente cumplidos	Fecha de emisión
				CD-167	3/8
		CD-170	3/8		
		CD-171	3/8		
				CD-177	3/8
				CD-178	10/8
				CD-185	10/8
				CD-191	24/8
				CD-192	24/8
				CD-195	24/8
		CD-203	7/9		
				CD-209	7/9
				CD-219	21/9
				CD-220	21/9
				CD-221	28/9
				CD-222	5/10
				CD-227	5/10
				CD-231	19/10
				CD-238	19/10
				CD-241	19/10
				CD-244	9/11
Consejo Director Papagayo	**Período 2021**	**ACUERDOS**			
		Pendientes	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				CD-025	15/2
				CD-036	22/2
				CD-044	8/3
				CD-061	22/3
				CD-065	12/4
				CD-095	10/5
				CD-158	27/7
		CD-170	27/7		

				CD-172	9/8
				CD-177	9/8
		Pendientes	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
		CD-181	23/8		
		CD-187	23/8		
				CD-194	27/8
				CD-200	6/9
				CD-216	11/10
				CD-219	11/10
				CD-221	11/10
				CD-273	13/12
				CD-278	13/12
Consejo Director Papagayo	**Período 2022**	**ACUERDOS**			
		Pendientes	**Fecha de emisión**	**Proceso y/o parcialmente cumplidos**	**Fecha de emisión**
				CDP-002	17/1
		CDP-014	8/2		
				CDP-024	28/2
				CDP-031	14/3
				CDP-036	14/3
				CDP-037	14/3
				CDP-041	14/3
				CDP-046	28/3
		CDP-047	28/3		
		CDP-048	28/3		