

## Auditoría Interna

07 de octubre de 2021

**AI-D-08-2021**

Señores  
Junta Directiva

Asunto: **Ejecución del Plan Anual de Trabajo, Plan Anual Operativo y estrategia de la Auditoría Interna**

Debe: Ley General de Control Interno, artículo 22

Estimados señores:

La Ley General de Control Interno establece como competencia de la Auditoría, elaborar un informe de la ejecución del plan de trabajo, además las Normas Internacionales de Auditoría Interna, estipulan que se debe informar periódicamente sobre el desempeño de ese plan, así como otros servicios brindados, que permiten proporcionar seguridad razonable sobre la calidad, oportunidad, agregar valor y contribuir al logro de los objetivos institucionales de conformidad con el Marco Estratégico de la Auditoría Interna y su propuesta de valor.

### **I. Propósito, autoridad y responsabilidad de la Auditoría Interna**

El propósito de la Auditoría es proporcionar servicios independientes y objetivos de aseguramiento y consultoría, concebidos para agregar valor y mejorar las operaciones del ICT. En este periodo el propósito de la Auditoría se cumple.

El Auditor Interno reporta funcionalmente a la Junta Directiva, aspecto que no se vio afectado en el alcance de este informe. El acceso irrestricto, comunicación e interacción que debe tener el Auditor Interno con la Junta Directiva es oportuno y eficiente.

Las responsabilidades del Auditor Interno establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Auditoría Interna y demás normadas son cumplidas a cabalidad.

## Auditoría Interna

### II. Independencia y objetividad de la Auditoría Interna

La independencia es la libertad de condicionamientos que amenazan la capacidad de la Auditoría Interna de llevar a cabo sus responsabilidades de forma neutral.

La objetividad es una actitud mental neutral que permite a los Auditores desempeñar su trabajo con honesta confianza en el producto de su labor y sin comprometer su calidad.

La independencia y la objetividad no se vieron afectados durante los servicios de auditoría emitidos.

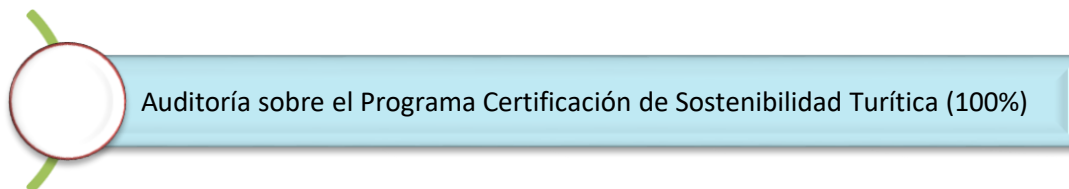
### III. Servicios de auditoría emitidos

Los servicios emitidos incluyen aspectos sobre gobierno, riesgos significativos y controles, lo que se detalla en el Apéndice N°1 y se ilustra en los esquemas siguientes:

#### 1. Estado de los estudios programados:

| Estudios del Universo Auditable (53%)                                                                                                        | Estudios Solicitados por Normativa (72%)                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>12 Planeados</b></li><li>• 4 Finalizados</li><li>• 6 En proceso</li><li>• 2 Sin iniciar</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>3 Planeados</b></li><li>• 2 Terminados</li><li>• 1 En proceso</li></ul> |

#### 2. Estudios adicionales emitidos:



## Auditoría Interna

### 3. Asesoría a la Junta Directiva

La asesoría se brinda a la Junta Directiva durante las sesiones del Órgano Colegiado.

### 4. Asesoría a la Administración

Se asesora a la Administración permanentemente y específicamente en los siguientes proyectos:

Diseño del modelo de Gobierno Corporativo y herramientas para su implementación.

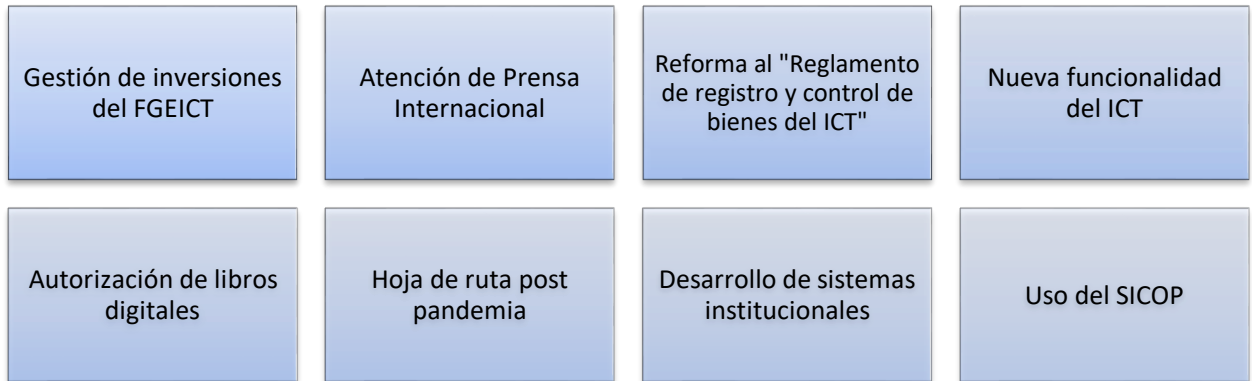
Diseño y metodología del Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI) (En revisión final)

Diseño de planes de trabajo incluyendo objetivos, indicadores y riesgos para cada oficina regional. (Finalizado)

Diseño del Marco de Gestión COBIT 2019 para Tecnologías de Información. (Finalizado)

## Auditoría Interna

### 5. Servicios Preventivos brindados a la Administración



### 6. Estudios recurrentes, permanentes y seguimiento (67% de avance):



## Auditoría Interna

### 7. Avance del Plan Operativo

El plan operativo presenta un **cumplimiento del 80%**, el cual es razonable de conformidad con los recursos asignados, la programación establecida y los indicadores definidos, por lo que se considera que se cumplirá con lo planificado para este periodo. El avance se detalla en el cuadro siguiente:

| Objetivo                                                                                                                                                                       | Meta                                                                                                                                                                          | Meta | Avance |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Optimizar el proceso de la actividad de auditoría, mejorando la oportunidad y calidad de los servicios con el fin de incrementar el valor agregado a la Administración Activa. | Al 31 de diciembre de 2021 cumplir el 90% el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.                                                                                   | 90   | 74%    |
|                                                                                                                                                                                | Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de Auditoría Interna.                               | 100  | 39%    |
|                                                                                                                                                                                | Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90.                                                       | 90   | 100%   |
| Incrementar las competencias y habilidades del personal de auditoría, mediante capacitación y realimentación, con el fin de mejorar el desempeño del potencial humano.         | Al 31 de diciembre del 2021 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna. | 90   | 97%    |
|                                                                                                                                                                                | Al 31 de diciembre 2021 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones.                                                | 90   | 94%    |

### 8. Autoevaluación de la Calidad

## Auditoría Interna

La autoevaluación de la calidad se realiza en cumplimiento a las normas<sup>1</sup> y directrices<sup>2</sup> emitidas por la Contraloría General de la República. Los resultados reflejan un **cumplimiento del 99%** con lo requerido por las normas. que incluye lo siguiente:

- a. Percepción sobre la calidad de la actividad de la Auditoría Interna.
- b. Verificación de los atributos de la Auditoría y su personal, los siguientes:
  - Organización
  - Independencia y objetividad, pericia y debido cuidado profesional del personal.
- c. Planificación, políticas y procedimientos
  - Verificación del valor agregado de la Auditoría Interna.
  - Efectividad de la evaluación y mejora de la administración del riesgo
  - Efectividad de la evaluación y mejora del control
  - Efectividad de la evaluación y mejora de los procesos de dirección
  - Servicios
  - Planificación de los servicios
  - Procesamiento y calidad de la información recopilada y utilizada
  - Comunicación de resultados de los servicios
  - Supervisión del progreso en la implementación de recomendaciones

---

<sup>1</sup> Resolución R-DC-119-2009 (16/12/2009), publicada en La Gaceta N° 28 del 10 de febrero de 2010.

<sup>2</sup> (D-2-2008-CO-DFOE). Resolución R-CO-33-2008 (11/7/2008), publicada en La Gaceta N° 147 del 31 de julio de 2008.

## Auditoría Interna

### 9. Autoevaluación Operativa de la Auditoría

La autoevaluación operativa de la Auditoría se realiza utilizando la metodología basada en el cálculo de indicadores de gestión para los periodos 2018, 2019 y 2020, comparando los resultados con un reporte de estadísticas (Benchmark) del Instituto Global de Auditores Internos (IIA), se determina que la **gestión está de conformidad con los resultados** siguientes:

|                                     | Benchmark | Resultado Promedio |
|-------------------------------------|-----------|--------------------|
| <b>Gestión de la Auditoría</b>      |           |                    |
| Cantidad de servicios ejecutados    | 13        | 29                 |
| Porcentaje de cumplimiento del plan | 84%-87%   | 88%                |
| Estudios por auditor                | 3,5       | 4,1                |
| Tiempo invertido en servicios       | 81%       | 85%                |
|                                     |           |                    |
| <b>Ejecución de auditorías</b>      |           |                    |
| Porcentaje y días por etapa:        |           |                    |
| Planificación                       | 23% 16    | 27% 23             |
| Examen                              | 54% 33    | 52% 43             |
| Comunicación                        | 23% 17    | 21% 18             |
| <b>Total</b>                        | 100% 66   | 100% 84            |

## Auditoría Interna

### 10. Plan de implementación de mejoras del Proyecto Gobierno Corporativo

El Plan de implementación consiste en una serie de mejoras requeridas según la valoración del nivel de madurez de Gobernanza de la Junta Directiva. Este segundo proyecto (implementación de las mejoras) presenta un avance del 40% los principales productos son los siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo, establece los principios y lineamientos generales, que aseguren la adopción de sanas prácticas de gobierno corporativo en el Instituto Costarricense de Turismo.
- Calendario de asuntos reservados para la Junta, detalle de asuntos que son presentados ante JD para revisión.
- Flujo de comunicación, diagramación de cómo fluye en el ICT la comunicación para la toma de decisiones.
- Actualización de los lineamientos para prevenir conflictos de interés.
- Manual de procedimientos de la Junta Directiva, incluye la gestión documental de la misma.
- Actualización de los lineamientos para prevenir conflictos de interés.
- Lineamientos del Comité de Auditoría Interna, para normar el funcionamiento del Comité de Auditoría como órgano de apoyo de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo.
- Nuevo formato del orden del día y de remisión de información a la Junta Directiva

### 11. Asesoría sobre el Modelo del Sistema Institucional de Control Interno (MISCI)

El proyecto MISCI, se encuentra en su revisión final y los principales entregables son los siguientes:

- Modelo institucional del Sistema de Control Interno, basado en el Marco Integrado – COSO 2013.

## Auditoría Interna

- Herramienta Institucional para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.
- Guía Institucional de la Herramienta para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.

### **12. Asesoría sobre el Marco de Gestión COBIT 2019 para Tecnologías de Información.**

Se asesora al Comité para la Implementación Marco de Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación (CICOBIT-2019) en los siguientes temas:

- a) Planteamiento del proyecto, usando la metodología de proyectos aprobada en la Institución, obteniéndose los siguientes documentos:
  - Acta de constitución
  - Identificación de riesgos
  - Partes interesadas
  - Estructura de desglose de trabajo (EDT)
  - Matriz de trazabilidad y de comunicación
  - Cronograma de implementación
- b) Capacitación para la nivelación de conocimientos sobre COBIT 2019 en los temas siguientes:
  - Que es COBIT y su estructura
  - Gobierno de TI
  - Definición de los Dominios de COBIT
  - Como implementar COBIT por medio de los 10 factores de diseño
  - Los componentes del sistema de gobierno de TI
  - Beneficios de la implementación de COBIT
- c) Diseño de la evaluación, revisión y establecimiento del alcance del marco de gestión de TI mediante la obtención de información (Junta Directiva, Directores y personal de TI) sobre los aspectos siguientes:
  - Estrategia y metas institucionales
  - Prioridades de los objetivos de TI
  - Problemas que enfrenta TI
  - Necesidades institucionales en el desarrollo de nuevos productos y servicios

## Auditoría Interna

- d) Diagnóstico institucional e implementación del gobierno de información y tecnología: Se asesora al Comité en la verificación de:
- Brechas y requerimientos para alcanzar el grado de capacidad definido.
  - Vinculación con los proyectos de Gobierno Corporativo y Control interno.
  - Plan de trabajo para cierre de brechas.

## IV. Estrategia

La Auditoría revisa y actualiza el Plan Estratégico para el periodo 2021-2025; para esta labor utiliza la metodología del Instituto Internacional de Auditoría Interna denominada “*Elaboración del Plan Estratégico de Auditoría Interna*”. Con esta metodología se aplican los pasos siguientes:

- Comprender los objetivos relevantes de la industria y del ICT.
- Considerar el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP).
- Comprender las expectativas de las partes interesadas.
- Actualizar la visión y la misión de la Auditoría Interna.
- Definir los factores críticos de éxito.
- Realizar un análisis FODA.
- Identificar iniciativas claves.

### Objetivos estratégicos

1. Incrementar el aseguramiento, la asesoría y la consultoría de forma oportuna y de calidad a las partes interesadas.
2. Aumentar el nivel de aportes y contribuciones al ICT en materia de eficacia, eficiencia y economía.
3. Incrementar el nivel de conocimientos y competencias profesionales del equipo de auditoría.

### Valores

La Auditoría se rige por los valores y principios siguientes:

- **Valores del ICT:** honestidad, compromiso, respeto y excelencia.
- **Principios del MIPP:** independencia, competencia y pericia, confidencialidad y discreción y ética profesional.

### Actualización de la visión y misión

El resultado del proceso permite actualizar la visión y misión de la Auditoría quedando de la forma siguiente:

## Auditoría Interna



### Factores críticos de éxito (FCE)

Los FCE permiten comprender los factores clave para alcanzar la misión y visión propuestos, además ayudan a garantizar que los recursos se enfoquen en las actividades más importantes. Los FCE definidos son los siguientes:

|                    |                                                                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 1:</b>    | Presentar informes y asesorías significativas a las partes interesadas (posicionamiento)                                |
| <b>Iniciativa:</b> | Desarrollar estudios o asesorías oportunas sobre temas estratégicos e importantes que impacten positivamente al ICT.    |
| <b>Objetivo:</b>   | Contribuir a que el ICT alcance sus objetivos emitiendo aseguramiento, asesoría y consultorías oportunas e importantes. |

|                    |                                                                                                                                                                        |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 2:</b>    | Enfocarse solo en los riesgos importantes para el ICT (procesos)                                                                                                       |
| <b>Iniciativa:</b> | 1. Mejorar el proceso para valorar los riesgos, para gestionar riesgos estratégicos, emergentes, operativos, financieros y regulatorios de mayor prioridad para el ICT |

## Auditoría Interna

|                  |                                                                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 2. Coordinar con otras funciones de control y gestión de riesgos (aseguradores) para que la cobertura de los riesgos sea eficiente                                        |
| <b>Objetivo:</b> | Valorar los riesgos más significativos del ICT que podrían impedir el cumplimiento de sus objetivos mediante el aseguramiento, la asesoría, la consultoría y el análisis. |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 3:</b>    | Mantener procesos de auditoría eficaces y eficientes (procesos)                                                                                                                                                                   |
| <b>Iniciativa:</b> | Contar con un manual para la ejecución de los servicios de auditoría interna acorde con las últimas prácticas para prevenir eventos de alto impacto en ICT, con metodologías ágiles y con herramientas para el análisis de datos. |
| <b>Objetivo:</b>   | Garantizar un enfoque consistente y de alta calidad del proceso de auditoría acordes con las últimas normas aplicables utilizando herramientas de análisis de datos.                                                              |

|                    |                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 4:</b>    | Asegurar que el personal tenga un nivel de conocimientos y competencias adecuado para lograr la misión, visión y objetivos (personal)                                                            |
| <b>Iniciativa:</b> | Identificar los conocimientos y competencias críticas, crear programas de desarrollo, y formular un perfil para la contratación de auditores calificados.                                        |
| <b>Objetivo:</b>   | Asegurar que el equipo de la Auditoría Interna agregue valor en la realización de aseguramiento, asesorías y análisis sólidos y relevantes para la toma de decisiones de las partes interesadas. |

## Auditoría Interna

|                    |                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 5:</b>    | Impulsar la utilización de técnicas de innovación para convertirse en agente de cambio (posicionamiento y proceso)                                                    |
| <b>Iniciativa:</b> | Realizar continuamente investigaciones en las que el ICT puede innovar.                                                                                               |
| <b>Objetivo:</b>   | Asesorar a las partes interesadas sobre innovación, mediante servicios de auditoría, con el propósito de mejorar los procesos y brindar valor público a los usuarios. |

|                    |                                                                                                                                                                                           |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>FCE # 6:</b>    | Mantener una comunicación directa, abierta, permanente y eficaz con las partes interesadas (proceso)                                                                                      |
| <b>Iniciativa:</b> | Implementar un plan de comunicación con las partes interesadas.                                                                                                                           |
| <b>Objetivo:</b>   | Fortalecer el posicionamiento y apoyo efectivo que tiene la AI con las partes interesadas, con la finalidad de agregar valor en el Instituto, manteniendo la independencia y objetividad. |

Con lo anterior, se rinde el informe a la Junta Directiva, sobre el Plan Anual de Trabajo, el desempeño del plan operativo, la estrategia de la Auditoría Interna y su propuesta de valor, con lo que se ha proporcionado seguridad razonable sobre la calidad, oportunidad, el valor agregado y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano  
**Auditor Interno**

C. Consecutivo

FRS/mpa

## Auditoría Interna

### Apéndice N°1 Estado de avance de cumplimiento del PAT

| #  | Nombre                                          | Objetivo                                                                                                                                                         | Avance |
|----|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1  | Formulación del presupuesto 2021                | Determinar si la formulación del presupuesto 2021 cumple con las políticas de razonabilidad del gasto emitidas por el ICT.                                       | 100%   |
| 2  | Razonabilidad de la ejecución del gasto         | Verificar si la ejecución presupuestaria cumple con las políticas de razonabilidad del gasto.                                                                    | 100%   |
| 3  | Convenios del ICT                               | Verificar si se cumple con lo establecido en los convenios institucionales y la eficacia de las acciones desarrolladas.                                          | 77%    |
| 4  | Contrataciones y subcontrataciones con agencias | Verificar si las contrataciones y subcontrataciones realizadas por las agencias cumplen con la normativa de contratación administrativa y normas de presupuesto. | 55%    |
| 5  | Estados Financieros 2019                        | Verificar si los estados financieros del periodo 2019 cumple con las políticas contables y las NICSP.                                                            | 100%   |
| 6  | CIMAT                                           | Verificar si la Unidad Técnica y la CIMAT cumple eficientemente con las funciones definidas en la Ley 7744 y su reglamento.                                      | 79%    |
| 7  | Centro de Convenciones                          | Determinar si las operaciones del Centro de Convenciones son eficaces y eficientes.                                                                              | 100%   |
| 8  | Activos productivos                             | Verificar si los activos productivos (propiedades) son eficientes y económicos.                                                                                  | 0%     |
| 9  | Plataforma de capacitación virtual              | Verificar si la plataforma de capacitación virtual es eficaz y eficiente.                                                                                        | 30%    |
| 10 | Programa de Gestión Integral de Destinos        | Determinar si el programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos es eficaz.                                                                                  | 20%    |
| 11 | Proyectos de Inversión Institucional            | Determinar si el proceso de planificación que realiza el ICT para definir y construir los proyectos de infraestructura turística, es eficaz y eficiente.         | 5%     |

## Auditoría Interna

|    |                                                   |                                                                                                                                                                                                     |      |
|----|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 12 | Estrategia de Administración de Datos             | Verificar si la estrategia de administración de datos cumple con las Normas técnicas para la gestión y el control de las TI de modo que se garantice la confidencialidad y seguridad de los mismos. | 80%  |
| 13 | Gobierno Corporativo                              | Asesorar en el diseño del modelo de Gobierno Corporativo y herramientas para su implementación.                                                                                                     | 100% |
| 14 | MISCI                                             | Asesorar en el diseño y metodología del Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI)                                                                                                 | 74%  |
| 15 | Oficinas Regionales                               | Asesorar en el diseño de planes de trabajo incluyendo objetivos, indicadores y riesgos para cada oficina regional.                                                                                  | 100% |
| 16 | COBIT 2019                                        | Asesorar en el diseño del Marco de Gestión COBIT 2019 para Tecnologías de Información                                                                                                               | 100% |
| 17 | Plan Estratégico de Tecnologías de la Información | Asesorar en la metodología para la elaboración del PETI de acuerdo con los requerimientos de las Normas técnicas para la gestión y el control de las TI y las políticas institucionales.            | 100% |
| 18 | Informe de labores                                | Informar sobre los resultados de la gestión de la Auditoría y del seguimiento.                                                                                                                      | 100% |
| 19 | Autoevaluación de la Calidad                      | Evaluar la calidad de los servicios que brinda la auditoría interna.                                                                                                                                | 100% |
| 20 | Plan Anual de Trabajo                             | Formular el Plan Anual de Trabajo 2022                                                                                                                                                              | 15%  |
| 21 | Informe de seguimiento                            | Elaborar un informe anual del estado de las recomendaciones y observaciones emitidas.                                                                                                               | 75%  |
| 22 | Servicios preventivos                             | Asesorar al jerarca y advertir a los órganos pasivos sobre las posibles consecuencias de determinadas conductas o decisiones                                                                        | 67%  |
| 23 | Trámite de denuncias                              | Gestionar las denuncias presentadas ante la Auditoría Interna.                                                                                                                                      | 67%  |
| 24 | Auditoría Continua                                | Identificar y establecer prioridades entre las áreas a abordar y los tipos de auditoría continua a realizar                                                                                         | 100% |
| 25 | Estudios de responsabilidades                     | Investigar administrativamente presuntos hechos irregulares en la función pública.                                                                                                                  | 100% |
| 26 | Legalización de libros                            | Autorizar la apertura de los libros de contabilidad y de actas.                                                                                                                                     | 67%  |