

INFORME N° AI-C-004-2021

EVALUACIÓN DEL PROGRAMA CST

ABRIL, 2021

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO.....	2
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del estudio	4
1.2 Objetivo del estudio.....	4
1.3 Alcance de la auditoría.....	4
1.4 Normas técnicas de la auditoría.....	5
1.5 Marco legal.....	5
1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría	6
1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración	6
2. RESULTADOS	7
2.1 ACCIONES PARA LA DIRECCIÓN DEL PROGRAMA	7
2.2 FUNCIONES DE LA GERENCIA EN EL PROGRAMA.....	10
2.3 EL PROGRAMA NO COMUNICA LOS BENEFICIOS O IMPACTOS PARA LA ACTIVIDAD TURÍSTICA Y EL PAÍS.....	11
2.4 EVALUACIÓN DEL PROGRAMA CST	14
2.5 PLANIFICACIÓN PARA PROMOCIONAR Y MERCADEAR EL CST	16
2.6 OPORTUNIDADES DE MEJORA EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	18
A) LA CAPACITACIÓN NO PERMITE LLEGAR A LA MAYOR CANTIDAD DE EMPRESARIOS	18
B) EMPRESAS CERTIFICADAS EN RELACIÓN CON LAS CAPACITADAS	20
C) EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN NO INCORPORA TEMAS SOBRE SOSTENIBILIDAD	21
D) EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN	23
2.7 OPORTUNIDADES DE MEJORA DE LA PLATAFORMA EN LÍNEA CST (CST.TURISMO SOSTENIBLE.CO.CR).....	24
2.8 EMPRESAS CON CST VENCIDO INCLUIDAS EN EL SITIO WEB	26
2.9 CONTROL, SEGUIMIENTO Y EJECUCIÓN DE LOS ACUERDOS DE LA CTV-CST	28
2.10 PERCEPCIÓN DE LOS EMPRESARIOS SOBRE EL CST	29
3. CONCLUSIÓN.....	33
APÉNDICES.....	34
APÉNDICE N° 1	35
APÉNDICE N° 2	36
APÉNDICE N° 3	37
APÉNDICE N° 4	38

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

El informe se emite en atención al Plan Anual de Trabajo, con el objetivo de comprobar que el programa del CST se ejecuta de acuerdo con la normativa.

El estudio determina que el Programa presenta oportunidades de mejora, en aspectos tales como: su dirección, funciones de la Gerencia, en la identificación y comunicación de los aportes que realiza al país y a la industria, en la evaluación, en el proceso de capacitación, en la promoción y mercadeo, en la plataforma del estándar, en el control, seguimiento y ejecución de los acuerdos de la CTV-CST y en la percepción de empresarios.

Se emiten recomendaciones para subsanar las oportunidades de mejora determinadas en el Programa CST, enfocadas a:

- Elaborar las acciones para la dirección.
- Revisar el Reglamento CST.
- Gestionar un estudio que permita identificar y cuantificar los aportes al país y al sector.
- Evaluarlo.
- Emitir una política para garantizar el mercadeo y la promoción.
- Planificación y concertación de acciones de promoción y mercadeo.
- Consultar el sistema planta turística para invitar a las empresas que se incorporen.
- Implementar acciones para obtener información de todas las actividades turísticas.
- Implementar un plan de acción para dar seguimiento a las empresas capacitadas.
- Incorporar otros puntos o temas al programa de capacitación considerando las necesidades de las partes interesadas.
- Realizar las capacitaciones por medio de la plataforma ICT- Capacita.
- Fortalecer el seguimiento, control y evaluación del proceso de capacitación.
- Implementar una hoja de ruta para solventar las oportunidades de mejora determinadas en la plataforma en línea.
- Implementar un procedimiento para la gestión y contratación de servicios a terceros en materia de TI.
- Analizar el procedimiento ICT-CRST-PCT-ECST-001-08 sobre proceso de auditoría.
- Implementar un esquema de supervisión en el proceso de verificación del estatus de las empresas certificadas.
- Verificar el estatus de las empresas certificadas en el sitio web.
- Implementar un procedimiento para el control, seguimiento y ejecución de acuerdos de la CTV-CST.

- Remitir a la CTV-CST los acuerdos que da por cumplidos la Secretaría de Actas para que sean avalados.
- Realizar una propuesta de estudio sobre posibles beneficios adicionales que puede ofrecer.
- Evaluar la percepción que tienen las partes interesadas del CST.