

Auditoría Interna

06 de mayo de 2019
AI-212-2019

Señor
Alberto López Chaves
Gerente General

Asunto: Remisión de Informe AI-C-04-2019

Estimado señor:

Se remite el informe N° AI-C-04-2019, en el cual se consignan los resultados de la “Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística”.

El 30 de abril de 2019 la Auditoría Interna expuso los resultados y las recomendaciones obtenidas del estudio a la Gerencia y a los responsables de poner en práctica las recomendaciones.

Las recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto, y a lo indicado en los artículos 22, 35 y 36 de la Ley N° 8292 “Ley General de Control Interno”, que establecen un plazo de 10 días hábiles, para ordenar la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, debe dentro ese plazo señalado elevar el informe a la Junta Directiva con las objeciones y soluciones alternas, con copia a la Auditoría Interna, para el análisis y resolución definitiva.

De aceptarse las recomendaciones, favor suministrar copia de las órdenes emitidas dentro de los próximos diez días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo del presente informe, para que los funcionarios responsables cumplan con lo recomendado por esta Auditoría Interna.

Favor adjuntar en el sistema GPA, dentro de los 15 días hábiles posteriores a la fecha en que instruyó la implementación de las recomendaciones, el Plan de Implementación de las recomendaciones, que incluya de manera precisa las actividades necesarias, los responsables de desarrollarlas, los plazos y de requerirse los recursos.

Dado que ese Plan es la base para verificar por parte de la Auditoría Interna la implementación de lo recomendado, se solicita comunicar cualquier modificación que a futuro se requiera previo al vencimiento de las fechas establecidas en el plan.

Auditoría Interna

Por último, respetuosamente se advierte sobre las posibles responsabilidades en que se puede incurrir por el incumplimiento injustificado de los deberes asignados según el artículo 39 de la Ley 8292.

Atentamente,

Fernando Rivera Solano
Auditor Interno

C. Sr. Walter Monge Edwards
Gestión Turística
Sr. Víctor Hugo Quesada Rodríguez
Unidad de Planificación Institucional
Consecutivo

FRS /Car

INFORME N° AI-C-04-2019

“INFORME DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE EL PROGRAMA DECLARATORIA TURÍSTICA”

MAYO, 2019

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO.....	i
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Origen del estudio	1
1.2 Objetivo del estudio	1
1.3 Alcance de la auditoría	1
1.4 Normas técnicas de la auditoría	2
1.5 Marco legal	2
1.6 Limitación	3
1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría	3
1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración	3
2. RESULTADOS	4
2.1 IMPORTANCIA DE EVALUAR EL PROGRAMA DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA	4
2.2 PERTINENCIA DE CUMPLIR CON LA VIGILANCIA DE LA ACTIVIDAD PRIVADA DE ATENCIÓN AL TURISMO Y CON EL REGISTRO UNIFICADO DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS.....	10
2.3 IMPORTANCIA DE IDENTIFICAR Y GESTIONAR RIESGOS Y RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE NUEVAS ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES	12
2.4 CONVENIENCIA DE ESTABLECER UN ADECUADO SEGUIMIENTO AL PLAN PARA LA ATRACCIÓN DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES PARA LA DECLARATORIA TURÍSTICA.....	14
2.5 NECESIDAD DE DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PARA INSPECCIONAR EMPRESAS QUE CUENTAN CON DECLARATORIA TURÍSTICA	15
2.6 IMPORTANCIA DE LA OPORTUNIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA.....	17
2.7 RELEVANCIA DE LA VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA	19
3. CONCLUSIÓN	22

RESUMEN EJECUTIVO DEL ESTUDIO

El estudio se realizó en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo, con el objetivo de analizar el programa de la Declaratoria Turística, con el propósito de corroborar su cumplimiento de conformidad con la normativa aplicable.

Del análisis realizado se determinaron oportunidades de mejora en los siguientes puntos:

- Importancia de evaluar el programa de la declaratoria turística.
- Pertinencia de cumplir con la vigilancia de la actividad privada de atención al turismo y con el registro unificado de las empresas turísticas.
- Importancia de identificar y gestionar riesgos y recursos para la atención de nuevas actividades y obligaciones.
- Conveniencia de establecer un adecuado seguimiento al “plan para la atracción de empresas y actividades para la declaratoria turística”.
- Necesidad de dar seguimiento y evaluación del programa para inspeccionar empresas que cuentan con declaratoria turística.
- Importancia de la oportunidad en la resolución de trámites en el proceso de la declaratoria turística.
- Relevancia de la valoración de los resultados sobre la percepción de los empresarios sobre la declaratoria turística.

Producto de los resultados obtenidos se generaron recomendaciones dirigidas a subsanar las situaciones determinadas con el fin de fortalecer el programa de la declaratoria turística. Las principales recomendaciones son las siguientes:

- Evaluar el programa de la DT para determinar su efectividad, vigencia y respuesta a las necesidades de la industria.
- Dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación de los planes, políticas y programas institucionales establecidos en los instrumentos de planificación.
- Analizar si el proceso de la DT es el idóneo para evaluar la calidad que ofrecen las empresas y actividades turísticas.
- Analizar los alcances del inciso d) del artículo 4 de la Ley Orgánica del ICT, en relación con la vigilancia de la actividad privada de atención al turismo, específicamente con los prestadores de servicios turísticos del país.

- Revisar el documento borrador denominado “Directorio Nacional de Turismo DIN-TUR ICT” y tomar las acciones que correspondan.
- Identificar y valorar los riesgos que se pudieran presentar en el objetivo del programa en la ejecución de las nuevas actividades y obligaciones que establece el nuevo reglamento.
- Definir y diseñar actividades de control que contribuyan con el seguimiento oportuno del “plan de trabajo para la atracción de empresas y actividades para la DT”.
- Diseñar e implementar actividades de control para llevar un seguimiento y evaluación del programa de las inspecciones.
- Valorar el fraude en la gestión de riesgos.
- Incluir en los lineamientos y en la herramienta del SEVRI la descripción de los riesgos de fraude.
- Diseñar e implementar actividades de control en el proceso de aprobación de la DT.
- Valorar los resultados de la percepción de los empresarios turísticos.

AI-C-04-2019

“INFORME DE LA AUDITORÍA DE CUMPLIMIENTO SOBRE EL PROGRAMA DECLARATORIA TURÍSTICA”

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del estudio

El estudio se originó en atención del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.

1.2 Objetivo del estudio

Evaluar el programa de la Declaratoria Turística, con la finalidad de corroborar su cumplimiento de conformidad con la normativa aplicable.

1.3 Alcance de la auditoría

El examen comprendió las siguientes actividades:

- Identificación de empresas para integrar al programa DT
- Análisis y recomendación para la obtención de la DT
- Control y seguimiento para evaluar si las empresas con DT son inspeccionadas y categorizadas conforme con la normativa.
- Evaluación del programa DT para determinar su vigencia y si responde a las necesidades del sector.
- Sistemas de información utilizados para el trámite de la DT.

Para evaluar la actividad N° 1 se revisó el plan de trabajo del período 2018, permitiendo identificar las zonas a visitar y a partir de la información recabada se verificó el seguimiento, control y evaluación.

Para las actividades N° 2 y 3 se seleccionó la metodología de muestreo numérico, determinándose como población los expedientes de empresas con declaratoria turística aprobadas por el ICT, revisándose los trámites de inspección y criterios técnicos asociados en el período comprendido de setiembre de 2017 a agosto de 2018.

En relación con la actividad N° 4 se revisó la normativa existente desde que se aprobó la DT, así como los planes, entre los que destacan PEI 2015-2021 y PNDT

2017-2021 con la finalidad de conocer los objetivos y estrategias. También se hicieron entrevistas con un miembro de Junta Directiva, Gerente y Directores para conocer su percepción del programa DT.

Para la actividad N° 5 se revisaron los requerimientos de Sistemas de Información relacionados con el programa DT, con la finalidad de detectar las acciones que viene ejecutando el Departamento de Gestión Turística para cumplir con la línea de Junta Directiva de sistematizar las áreas del ICT, así como la estrategia de transformación digital del Gobierno de la República.

1.4 Normas técnicas de la auditoría

La auditoría se efectuó de conformidad con la normativa aplicable al ejercicio de la Auditoría Interna, las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público”, el “Manual para el Ejecución de los Servicios de la Auditoría Interna”, así como el Sistema de Gestión de Calidad de la Auditoría Interna y otra normativa conexas.

1.5 Marco legal

La normativa consultada para la realización del estudio se indica a continuación:

- a) Constitución Política, artículo N°11.
- b) Ley Orgánica del ICT N°1917, incisos a) y b) artículo N° 4, e inciso g) artículo N° 5.
- c) Ley de Planificación Nacional N° 5522, inciso e) artículo N° 2.
- d) Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas (Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR), Artículo N° 2 y artículo N° 8.
- e) Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación N° 37735-PLAN, artículo N° 2, incisos d) y j) artículo N° 28.
- f) Plan Nacional de Desarrollo Turístico (PNDT) 2017-2021.
- g) Plan Estratégico Institucional (PEI) 2015-2021
- h) Normas de Control Interno para el Sector Público (NCISP)
- i) COSO 2013
- j) Dictamen de la Procuraduría General de la República C-321-2009 (23-11-2009).
- k) Ley General de Turismo de México, artículos N° 46, 47, 48 y 54.
- l) Manual de Planificación (PNU).
- m) Procedimiento para proyectos y establecimientos de Transporte Acuático (Cabotaje y Marinas Turísticas), ICT-MGT-PGAT-SDCT-TA-005.

1.6 Limitación

En el estudio no se presentaron limitaciones que interfirieran con el desarrollo del mismo. Además, la disposición y colaboración de los funcionarios del Departamento de Gestión Turística facilitó la labor ejecutada por la Auditoría Interna.

1.7 Comunicación verbal de los resultados de la auditoría

En reunión celebrada el día 30 de abril de 2019 a las catorce horas con treinta minutos en la sala de reuniones de la Auditoría Interna, se expusieron los resultados y recomendaciones del presente informe ante los siguientes funcionarios: Alberto López Chaves, Gerente; Walter Monge Edwards, Jefe Departamento de Gestión Turística; Víctor Hugo Quesada Rodríguez, Asesor de la Unidad de Planificación Institucional y por parte de la Auditoría Interna estuvieron presentes: Fernando Rivera Solano, Auditor Interno, Rómel Álvarez Navarro, Coordinador Auditoría Interna y Carlos Araya, Auditor.

1.8 Análisis realizado de las observaciones recibidas de la Administración

Durante la conferencia final se plantearon consultas que fueron aclaradas y no ameritaron cambios en el informe.

2. RESULTADOS

2.1 IMPORTANCIA DE EVALUAR EL PROGRAMA DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA

Según el “Plan de trabajo para la Atracción de Empresas y Actividades para la Declaratoria Turística” de Gestión Turística, la Declaratoria Turística se define como un programa.

- El programa nació en el año 1978, con la finalidad de establecer un adecuado ordenamiento general de las empresas y actividades turísticas existentes en el país.
- En 1996 se modificó el reglamento¹ siendo su finalidad regular el otorgamiento de declaratorias turística a las empresas y actividades que clasifiquen como turísticas.
- En el 2018² su objetivo es establecer los requisitos técnicos y legales para otorgar la Declaratoria Turística a las empresas y actividades que clasifiquen como turísticas, las cuales deberán cumplir con los requisitos de calidad señalados en el Reglamento.

Por su parte, los incisos b) y c) del nuevo reglamento, establece que el ICT tendrá respecto a las empresas y actividades turísticas las siguientes obligaciones:

*“b) Promover la modernización y la **calidad de las empresas y actividades turísticas**, con el fin de mejorar la competitividad de las empresas del sector turismo.*

*c) **Promover la implementación de la calidad turística**, con el fin de diferenciarse y posicionarse en el mercado como una organización comprometida con dichos estándares.” (Énfasis agregados)*

Además, en el PNDT (abril 2017) se definió la estrategia 5.2.2: “Promover el verdadero significado de la declaratoria turística, como una **herramienta de calidad del servicio** que brindan las empresas turísticas”. (Lo destacado no corresponde al documento fuente)

También, el PEI vigente (2015-2021) establece el objetivo estratégico N° 4:

“Promover la competitividad de las empresas turísticas del país mediante la diferenciación del modelo turístico, la generación y transferencia de conocimiento, la responsabilidad social y sostenibilidad para mejorar el posicionamiento del país”.

¹ Reforma al Reglamento de empresa y actividades turísticas, 15/3/1996

² Reglamento de empresa y actividades turísticas, 7/12/2018

Para dicho objetivo, se estableció como programa: ***“mejoramiento de calidad, servicio y seguridad para empresas turísticas”*** y según el alineamiento corresponde al Departamento de Gestión. (Énfasis agregado por la Auditoría)

Además, el objetivo planteado en el PAO 2018 por parte de Gestión Turística fue: ***“Promover la Declaratoria Turística oficial entre empresarios turísticos para ofrecer mayor certeza de la calidad de los servicios turísticos y facilitar mecanismos de rectoría turística para la consolidación del modelo de desarrollo deseado”*** y para el 2019 se estableció: ***“Promover la declaratoria turística oficial entre empresarios turísticos (MYPIMES), con esto ayudar a la consolidación del modelo de desarrollo”***. (El resaltado es de la Auditoría)

Por su parte, para los periodos 2015-2018 se planteó como meta ***“Lograr que 50 nuevas empresas sean declaradas turísticas, en todas las categorías”***, meta que se sobrepasó todos los años, según se refleja en el siguiente cuadro:

Nuevas declaratorias turísticas				
Año	Meta programada	Meta alcanzada	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
2015	50	76	26	152
2016	50	103	53	206
2017	50	98	48	196
2018	50	110	60	220
Fuente: DGA-666-2019				

Según la información a la que tuvo acceso esta Auditoría:

1. No se ha realizado una evaluación integral del programa de la Declaratoria Turística, con la finalidad de determinar si el mismo mantiene o no su vigencia y si está respondiendo a las necesidades del sector. Lo que se hace es un seguimiento y control de las metas establecidas en los diferentes PAO.

Según la Jefatura de Gestión Turística, en el año 2015 y 2017 se realizaron evaluaciones al programa donde salió la propuesta de modificar el Reglamento de empresas y Actividades Turísticas. No obstante, lo anterior, es criterio de esta Auditoría que lo efectuado por Gestión no correspondió a una revisión integral del programa sino del reglamento.

Por su parte, el Asesor de la UPI manifestó que no se lleva seguimiento, control y evaluación del programa DT, únicamente se controlan las metas de la DT del Plan Nacional de Desarrollo.

2. Como no se ha realizado una evaluación integral del programa, la Auditoría con la finalidad de conocer la diferencia en la calificación de los establecimientos percibida por los turistas, con respecto a empresas de hospedaje con y sin DT, se le solicitó a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo el estudio correspondiente, obteniéndose el siguiente resultado:

“Para determinar si existe diferencia entre los promedios de calificación de los establecimientos que cuentan con declaratoria turística y aquellos que no la poseen, se plantea una prueba de hipótesis, la cual abarca el año 2018 en su totalidad; es decir, del 1 de enero al 31 de diciembre de ese año.

Seguidamente se muestran los datos para ambos tipos de empresas:

Unidad de Administración de la Información

	Sin declaratoria (SD)	Con declaratoria (CD)
Promedio	85,540	86,560
Desviación estándar	7,569	7,354
n	205	133

Por lo tanto, la hipótesis nula que se establece es la igualdad de medias entre ambos:

$$H_0: \mu_{SD} = \mu_{CD}$$

$$H_1: \mu_{SD} \neq \mu_{CD}$$

Utilizando datos provenientes de ReviewPro se calcula el estadístico de prueba (Z) para ser contrastado con un nivel de significancia (α) del 5% (cuyo valor es 1,96)

$$Z = \frac{\frac{\text{Promedios}_{SD} - \text{Promedio}_{CD}}{\frac{\text{Desviación}_{SD}}{\sqrt{n_{SD}}} + \frac{\text{Desviación}_D}{\sqrt{n_{CD}}}}}{\sqrt{n_{SD}}} = -0,868$$

Por lo tanto, se obtiene que no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula planteada.

De igual forma, se procedió al cálculo de los Intervalos de Confianza (IC) para cada uno de los estimadores utilizando la siguiente fórmula:

$$IC = \bar{x} \pm Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * \frac{s}{\sqrt{n}}$$

Mediante este segundo método se observa un traslape entre ellos, razón por la cual no es posible determinar si existe diferencia entre los mismos.

$$ISD = [84,508; 86,581]$$

$$ICD = [85,307; 87,807]''$$

(El destacado no es del original)

3. Según la estrategia 5.2.2 del PNDT la Declaratoria Turística es una herramienta de la calidad del servicio que brindan las empresas turísticas, por su parte el objetivo del PAO 2018 señala que ésta ofrece mayor certeza de la calidad de los servicios turísticos; no obstante, según la información a la que tuvo acceso esta Auditoría, no está demostrado que la DT sea la mejor herramienta para evaluar la calidad. Además, en el mercado existen herramientas de gestión de opiniones que podrían cumplir esta función, como, por ejemplo: Review pro y TripAdvisor, entre otras.

Al respecto, el artículo 11³ dicta que la Administración Pública estará sometida a un procedimiento de rendición de cuentas. Por su parte, las NCISP⁴, establecen que se deben disponer y ejecutar un proceso periódico, formal y oportuno de rendición de cuentas, y que las actividades de control deben contemplar al menos la evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.

También, el inciso e) del artículo 2⁵ regula que, para alcanzar los objetivos, se debe evaluar de modo sistemático y permanente los resultados que se obtengan de la ejecución de planes y políticas, lo mismo que de los programas respectivos.

Por su parte, el artículo 2⁶, establece que la evaluación es un proceso limitado en tiempo y alcance con el que se valoran de manera sistemática políticas, planes, programas y proyectos de desarrollo en ejecución o concluidos y en aplicación de criterios preestablecidos.

³ Constitución Política de Costa Rica

⁴ Norma 1.7 "Rendición de cuentas sobre el SCI" y norma 4.5.2, inciso e. "Gestión de proyectos"

⁵ Ley de Planificación Nacional

⁶ Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación

Asimismo, los incisos d) y j) del artículo 28⁷ establecen como funciones de la UPI las siguientes:

“Dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y en los instrumentos de planificación institucional”.

“proponer iniciativas de evaluación que sirvan para analizar los efectos de las estrategias y de las políticas que han sido implementadas e impulsar medidas de mejoramiento continuo de la planificación institucional”

Es importante indicar que, según el artículo 8 de la cita ley, los instrumentos de planificación incluyen entre otros el PND y el PEI.

Además, como mejor práctica, el Manual de Planificación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo⁸, establece que, se tiene que comprender los lazos y dependencias existentes entre planificación, seguimiento y evaluación:

“Sin una planificación adecuada y una articulación clara de los resultados buscados, no está claro qué se debería supervisar, ni cómo; por tanto, no se puede hacer bien el seguimiento.

- *Sin un seguimiento cuidadoso, no se pueden recabar los datos necesarios, por tanto, no se puede hacer bien la evaluación.*
- *El seguimiento facilita la evaluación, pero la evaluación utiliza la recopilación de nuevos datos adicionales y diferentes marcos para el análisis.*

Las causas por las que no se ha evaluado de forma integral el programa DT se debe a que:

1. No ha sido práctica del Departamento de Gestión Turística evaluarlo, pues lo que ha realizado es la revisión del reglamento y lleva un control a nivel de metas (PAO). Además, según la Jefatura no existe un procedimiento por escrito que establezca su evaluación.
2. La UPI no está dirigiendo ni coordinando los procesos de seguimiento y evaluación de las políticas, estrategias, programas y proyectos

⁷ Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación

⁸ Manual de Planificación (PNU)

institucionales y tampoco ha propuesto iniciativas de evaluación, en este caso específico para el programa DT, argumentando que:

- El PEI se encuentra en proceso de actualización a consecuencia de la promulgación del PNDT 2017-2021.
- Los programas y acciones no se evalúan en su contenido, pues deberían hacerlo expertos.

3. El motivo por el cual no se conoce si la Declaratoria Turística es la herramienta idónea para evaluar la calidad de las empresas turísticas, es porque no se ha hecho el análisis o estudio correspondiente.

La falta de evaluación del programa DT están provocando que se desconozca si éste mantiene su vigencia o no y si está respondiendo a las necesidades de sector, oportunidad de mejorar que podría repercutir en la toma de decisiones y en una rendición de cuentas oportuna y eficiente.

POR LO INDICADO EN LOS PÁRRAFOS ANTERIORES SE RECOMIENDA A LA GERENCIA:

1. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, en coordinación con la Unidad de Planificación Institucional, gestionen las acciones que sean necesarias para que se proceda a evaluar el programa de la declaratoria turística, con la finalidad de que dicho proceso determine si el mismo es efectivo o no, mantiene su vigencia y responde a las necesidades de la industria, entre otros aspectos, y, de acuerdo con los resultados que arroje dicha evaluación se tomen las acciones o propongan las decisiones que correspondan.
2. Instruir a la Unidad de Planificación Institucional para que, en cumplimiento del inciso e) del artículo 2⁹ y los incisos d) y j) del artículo 28¹⁰, considerando sus recursos, establezca un cronograma con la finalidad de dirigir y coordinar los procesos de seguimiento y evaluación de los planes, proyectos, políticas y programas institucionales establecidos en los instrumentos de planificación institucional, así como que proponga las iniciativas de evaluación correspondientes.

⁹ Ley de Planificación Nacional

¹⁰ Reglamento General del Sistema Nacional de Planificación

3. Instruir al Departamento de Gestión para que, analice si el proceso para el otorgamiento de la declaratoria turística y posteriormente las fiscalizaciones, es el idóneo para evaluar la calidad que ofrecen las empresas y actividades turísticas.

2.2 PERTINENCIA DE CUMPLIR CON LA VIGILANCIA DE LA ACTIVIDAD PRIVADA DE ATENCIÓN AL TURISMO Y CON EL REGISTRO UNIFICADO DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS

Según los incisos a) y d) del artículo 4¹¹, el ICT debe fomentar el ingreso y la grata permanencia en el país de los visitantes extranjeros que busquen descanso, diversiones o entretenimiento, así como **promover y vigilar la actividad privada de atención al turismo**. Además, el inciso g) del artículo 5 de la citada ley, le establece como función proteger por todos los medios a su alcance los intereses de los visitantes procurándoles una grata permanencia en el país.

En los instrumentos de planificación (PNDT, PEI y PAO) no se observan objetivos, estrategias y metas dirigidas a cumplir con lo establecido por la Ley Orgánica de vigilar la actividad privada que atiende el turismo.

Además, el ICT no lleva un registro unificado de todas las empresas turísticas que operan en el país, ya que el Departamento de Gestión lleva un registro de las que de forma voluntaria adquieren la DT, por su parte, Planeamiento y Desarrollo lleva otro de la planta turística, entre otros.

En el año 2015, el Departamento de Gestión Turística identificó como riesgoso que no todas las empresas turísticas estén registradas en el ICT, por lo tanto, elaboró la propuesta “Directorio Nacional de Turismo DIN-TUR ICT”, con el objetivo de abordar el tema sobre la oferta informal de empresas turísticas de Costa Rica y establecer las bases para regular el Sistema de Clasificación, Calidad y Servicio de los Prestadores de Servicios Turísticos; sin embargo, no ha presentado la propuesta a la Administración Activa por considerar que es un tema político.

Consultado el señor Gerente indicó que “no somos vigilantes”, pero agregó que si se lograra emigrar a un registro obligatorio eso garantizaría un mayor control sobre la oferta.

¹¹ Ley Orgánica del ICT

Por su parte, el Asesor de la UPI señaló que, el ICT no tiene instrumentos para hacer vigilancia, solamente promueve, no hay nada obligatorio para los oferentes de servicios turísticos, agregó que la Ley Orgánica es vieja y que cuando se promulgó existían instrumentos que permitían la vigilancia, ejemplo: cuando el ICT aprobaba las tarifas a los hoteles.

Al respecto, la Jefatura de Gestión Turística manifestó que, la competencia directa de su Departamento es en materia de mejoramiento de la calidad turística, no así en temas de seguridad turística.

Esta Auditoría indagó legislaciones de otros países y determinó que, en el caso de México, cuenta con “Ley General de Turismo de México” y ésta contiene un Registro Nacional de Turismo que:

“es el catálogo público de prestadores de servicios turísticos en el país, el cual constituye el mecanismo por el que el Ejecutivo (...), podrán contar con información sobre los prestadores de servicios turísticos a nivel nacional, con objeto de conocer mejor el mercado turístico y establecer comunicación con las empresas cuando se requiera”.

Según la referida ley, le corresponde a la Secretaría de Turismo de México, regular y coordinar la operación del Registro Nacional de Turismo y que la inscripción al Registro Nacional de Turismo será obligatoria para los prestadores de servicios turísticos y que, para operar, deberán cumplir con los elementos y requisitos que determinen las disposiciones reglamentarias correspondientes.

Que el ICT no lleve un control para vigilar la actividad privada que atiende al turista se debe a que:

- a) La Administración Activa en los ejercicios de planificación institucional no ha analizado y/o profundizado sobre los alcances de lo definido en el inciso d) del artículo 4 de la Ley Orgánica.
- b) El Departamento de Gestión no ha presentado la propuesta del “Directorio Nacional de Turismo DIN-TUR ICT” a la Administración Activa por considerarlo que es un tema político.

Cumpliendo el ICT con la función de vigilar la actividad privada de atención al turismo y a las empresas prestadoras de servicios turísticos generaría muchos beneficios, entre otros, los siguientes:

- Los operadores turísticos aumentarían la calidad de los servicios ofrecidos al turista, brindándoles una garantía razonable de un servicio adecuado, generándole confianza, credibilidad y seguridad.
- Que el turista utilice actividades y servicios formales y acreditados, disminuyendo el riesgo que se presenten situaciones y/o hechos que puedan poner en peligro la vida de los turistas.
- Vigilando y controlando de forma razonable los operadores turísticos la imagen del país y del Instituto se verían beneficiadas.
- Contribuiría a disminuir el número de quejas y/o denuncias de los turistas.

CON LA FINALIDAD DE SUBSANAR LO DETERMINADO SE RECOMIENDA A LA GERENCIA:

4. Instruir a la Unidad de Planificación Institucional para que, en los procesos de planificación institucional se incorpore el análisis de los alcances de la Ley Orgánica del ICT, especialmente el inciso d) del artículo 4 en relación con la vigilancia de la actividad privada de atención al turismo, específicamente con los prestadores de servicios turísticos del país, con la finalidad de que se determine si con lo que está realizando el ICT se cumple con lo requerido por el citado inciso. Si del análisis se determina que no se está cumpliendo o que se está acatando de forma parcial definir las acciones pertinentes.
5. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, revise el documento borrador denominado “Directorio Nacional de Turismo DIN-TUR ICT” y valorar si se presenta ante la Unidad de Planificación Institucional para que sea conocido y valorado en el próximo ejercicio de planificación institucional, con la finalidad de que se tomen las decisiones y acciones que correspondan, entre las cuales podría ser ponerlo en conocimiento de la Junta Directiva.

2.3 IMPORTANCIA DE IDENTIFICAR Y GESTIONAR RIESGOS Y RECURSOS PARA LA ATENCIÓN DE NUEVAS ACTIVIDADES Y OBLIGACIONES

El 7/12/2018 se publicó el nuevo Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas¹², éste le establece al Instituto nuevas actividades y obligaciones relacionadas con la DT, entre ellas:

- a) El trámite voluntario de la DT de nuevas actividades turísticas (spa, actividades deportivas, sodas, cafeterías, entre otras)
- b) Nuevas obligaciones con respecto a las empresas y actividades turísticas, destacando, entre otras:

¹² Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, publicado La Gaceta N° 203, el 7/12/2018

- Promover la modernización y la calidad de las empresas y actividades turísticas, con el fin de mejorar la competitividad de las empresas del sector turismo.
- Promover la implementación de la calidad turística, con el fin de diferenciarse y posicionarse en el mercado como una organización comprometida con dichos estándares.
- Otorgarles asistencia técnica y asesoría, e incluirlas en su promoción, publicidad y programas de capacitación, de acuerdo con sus posibilidades.

Sin embargo, el Departamento de Gestión no realizó un estudio previo para identificar las necesidades de recursos y los posibles riesgos asociados que se pudieran presentar con la entrada en vigencia del nuevo reglamento.

Lo anterior se evidenció cuando se le consultó a la Jefatura de Gestión Turística, si con los recursos existentes (humanos y financieros) se podía atender con efectividad y oportunidad las nuevas obligaciones que tiene el ICT con la reforma al REAT, respondiendo (17/1/19) que apenas se iba a iniciar a valorar las funciones que tienen los funcionarios del Departamento de Gestión y que de ser necesario se solicitaría a la Administración colaboración, a efecto de cumplir a cabalidad con el reglamento.

Además, en la validación de resultados (23/4/19), la jefatura de Gestión manifestó “que no se hizo porque el presupuesto no se podía cambiar del 2018 al 2019, y además por una directriz del Ministerio de Hacienda”.

En ese sentido, las NCISP ^{13 14} refieren que los resultados de la valoración del riesgo deben ser insumos para retroalimentar ese proceso de planificación, aportando elementos para revisar, evaluar y ajustar periódicamente los procesos de planificación estratégica y operativa institucional, para determinar su validez ante la dinámica del entorno y de los riesgos internos y externos.

Agrega que deben adaptarse a la capacidad de la institución de implantarlas, teniendo presente, fundamentalmente, la disponibilidad de recursos, la capacidad del personal para ejecutarlas correcta y oportunamente, y su ajuste al bloque de legalidad.

Por su parte y como una mejor práctica, el Manual de Planificación, seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo del PNUD, establece que la planificación implica mirar diferentes procesos, entre los que destaca determinar y

¹³ Norma 3.3 “Vinculación con la planificación institucional”

¹⁴ Norma 4.2 Requisitos de las actividades de control, inciso d “Viabilidad”

asignar los recursos (financieros y de otro tipo) necesarios para alcanzar la visión y los objetivos.

Añade que una ventaja de la planificación, es que mejora la atención prestada a las prioridades y lleva a un uso más eficiente del tiempo, el dinero y otros recursos, es decir tener una guía o una hoja de ruta clara ayuda a centrar los recursos limitados en actividades prioritarias, es decir, aquellas que mayor probabilidad tienen de ofrecer el cambio deseado.

La causa por la que no se hizo un estudio previo para identificar las necesidades de recursos y los posibles riesgos asociados con la entrada en vigencia del nuevo reglamento, se debe a una omisión en el proceso de planificación por parte Departamento de Gestión. Esta situación podría provocar:

- a) Que el reglamento no se aplique de forma efectiva y que el ICT no responda a las necesidades del administrado en forma oportuna y eficaz, pudiendo afectar la imagen del ICT.
- b) Que no se promueva la modernización y calidad de las empresas y actividades turísticas de forma oportuna.

AL RESPECTO, SE RECOMIENDA A LA GERENCIA:

- 6. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, identifique y valore los riesgos que se pudieran presentar en el objetivo del programa de la declaratoria turística, en la ejecución de las nuevas actividades y obligaciones que le establece el nuevo reglamento y dependiendo de los resultados gestione lo necesario para cumplirlas de manera oportuna y eficiente.

2.4 CONVENIENCIA DE ESTABLECER UN ADECUADO SEGUIMIENTO AL PLAN PARA LA ATRACCIÓN DE EMPRESAS Y ACTIVIDADES PARA LA DECLARATORIA TURÍSTICA

El Departamento de Gestión cuenta con un “plan de trabajo para la atracción de empresas y actividades para la Declaratoria Turística”; sin embargo, no lleva un seguimiento del plan para determinar si el mismo se cumple.

En ese sentido, la NCISP¹⁵ establece que las actividades de seguimiento, deben incluir la comprobación durante el curso normal de las operaciones, de que se estén cumpliendo las actividades de control incorporadas en los procesos.

La situación identificada obedece a que el Departamento de Gestión no ha establecido actividades de control que le permitan llevar un seguimiento oportuno del plan de trabajo. Esto podría materializar los siguientes riesgos:

- a) Que no se perfeccione el plan de trabajo de la DT, pues lo que no se controla y no se le da seguimiento no se puede mejorar, por lo tanto, no se podría determinar si se cumplió con lo planificado.
- b) Al no contar con la información de los resultados obtenidos, se dificulta tomar decisiones o se induce a error en las mismas, afectando la rendición de cuentas de los recursos públicos invertidos.

Por lo anteriormente descrito se recomienda a la Gerencia:

7. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, defina y diseñe las actividades de control que contribuyan a llevar un seguimiento oportuno del “plan de trabajo para la atracción de empresas y actividades para la Declaratoria Turística”.

2.5 NECESIDAD DE DAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA PARA INSPECCIONAR EMPRESAS QUE CUENTAN CON DECLARATORIA TURÍSTICA

El Departamento de Gestión cuenta con un programa de inspecciones, el cual consiste en que los supervisores desarrollen inspecciones de categorizaciones, informes descriptivos y levantamiento de servicios complementarios de las empresas que desean obtener la declaratoria turística. De la revisión de este programa el estudio determinó que:

1. Para el período comprendido de setiembre 2017 a agosto 2018, su ejecución fue del 79% según lo determinó esta Auditoría; sin embargo, no se lleva un seguimiento y evaluación del programa y tampoco cuenta con indicadores que contribuyan en este proceso.
2. El Departamento de Gestión no ha establecido controles antifraude para evitar posibles favorecimientos a los empresarios turísticos producto de las

¹⁵ Norma 6.3 a) “Actividades de seguimiento del SCI”

inspecciones realizadas. Al respecto, la Jefatura manifestó que al momento de realizar inspecciones se considera la Ley de Enriquecimiento Ilícito y que se puede formalizar.

Al respecto, las NCISP¹⁶ ¹⁷ indican que se deben evaluar las actividades de control a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional. Además, que se deben evaluar como parte del SCI actividades permanentes y periódicas de seguimiento para valorar la calidad del funcionamiento de los elementos del sistema a lo largo del tiempo.

Por su parte, y como mejor práctica, el Manual de Planificación, seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo¹⁸, establece que en el seguimiento y evaluación, los programas y proyectos que cuentan con componentes fuertes de seguimiento y evaluación tienden a mantenerse encauzados y también pueden desempeñar un rol importante para mejorar la eficacia de los programas.

En el tema de indicadores la mejor práctica cita que, unos buenos indicadores de desempeño son una parte crítica del marco de resultados, porque ayudan a medir avances y logros, mejorar la toma de decisiones para la gestión de programas y evaluar el desempeño del personal.

En relación con los controles de antifraude, el mismo documento indica ¹⁹ que la organización considera el potencial de fraude en la valoración de riesgos para el cumplimiento de los objetivos.

Las causas por las cuales se están presentando estas situaciones se deben a que:

1. El Departamento de Gestión no ha establecido la práctica de llevar un seguimiento y de evaluar el programa de inspecciones.
2. No se tiene la cultura institucional para gestionar riesgos de fraude.
3. El lineamiento y la herramienta del SEVRI no incluyen la descripción de los riesgos de fraude.

Las condiciones identificadas con respecto al programa de inspecciones podrían materializar los siguientes riesgos:

¹⁶ Norma 4.4 "Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información"

¹⁷ Norma 6.1 "Seguimiento del SCI"

¹⁸ Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo

¹⁹ COSO 2013-Principio SCI "Medir los riesgos de fraude"

- a) Que no se inspeccionen empresas y que éstas no estén cumpliendo con los estándares mínimos de calidad con los cuales se les otorgó la declaratoria, provocando afectación al turista por deficiencias en la infraestructura y en los servicios brindados.
- b) Que se inspeccionen empresas con mayor periodicidad que otras, pudiendo evidenciar falta de planificación y generar descontento de los empresarios turísticos.
- c) Que no se esté contribuyendo a promover la modernización y calidad de las empresas y actividades turísticas impidiendo mejorar su competitividad en el sector.
- d) Que exista probabilidad de que se presente un fraude en el proceso de inspecciones, lo que podría afectar la imagen de ICT.

Por lo determinado en este punto, se recomienda a la Gerencia

- 8. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, diseñe e implemente las actividades de control correspondientes que contribuyan a llevar un seguimiento y evaluación del programa de las inspecciones, así como establecer los indicadores pertinentes.
- 9. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, en el proceso de gestión de riesgos, valore los relacionados con fraude que se pudieran presentar en las inspecciones.
- 10. Instruir a la UPI para que incluya en los lineamientos y en la herramienta del SEVRI la descripción de los riesgos de fraude.

2.6 IMPORTANCIA DE LA OPORTUNIDAD EN LA RESOLUCIÓN DE TRÁMITES DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA

- 1. De una muestra de 12 empresas que obtuvieron la DT en el período comprendido de setiembre 2017 a agosto 2018, se revisaron los plazos utilizados contra los establecidos en el procedimiento, obteniéndose los siguientes resultados:

- a) **Proceso inspección:** De los 9 trámites de empresas en operación, 5 se inspeccionaron fuera del plazo de los 9 días establecidos en los procedimientos²⁰, es decir un 55,55%.
 - b) **Proceso de análisis técnico:** De 12 trámites formalizados por las analistas, 7 se atendieron fuera de plazo de los 4 días definidos en los procedimientos, es decir un 58,33%.
 - c) En un caso se solicitó criterio a la Unidad ZMT y ésta lo emitió fuera del plazo establecido en el procedimiento²¹.
2. En el trámite de la DT solicitado por la empresa CONATRAMAR, según el procedimiento Transporte Acuático (Cabotaje y Marinas Turísticas)²², no se cumplió con el requisito de solicitar criterio técnico a la CIMAT.
 3. El “Control Manual del Movimiento del Expediente”, implementado por Gestión Turística, cuya finalidad es llevar un registro de la trazabilidad del expediente del trámite de la DT, no es efectivo porque no se está utilizando.

Al respecto, las NCISP²³ dictan que se deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes.

Por su parte, la Procuraduría General de la República en dictamen emitido²⁴, citó que la celeridad obliga a las administraciones públicas cumplir con sus objetivos y fines de satisfacción de los intereses públicos, a través de los diversos mecanismos, de la forma más expedita, rápida y acertada posible para evitar retardos indebidos y que la Administración debe alcanzar sus objetivos con celeridad, para ello los procedimientos administrativos no deben ser retardatorios y menos obstaculizadores.

El incumplimiento de plazos y de las solicitudes de los criterios técnicos se debe a:

- a) Falta de un debido seguimiento por parte de los responsables (inspectores y analistas) de los plazos establecidos en el procedimiento.
- b) Falta de una debida supervisión por parte de la Jefatura.

Por su parte, el “Control Manual del Movimiento del Expediente” no es utilizado por omisión de los participantes (Gestor de VUT, Analistas de Proyectos, Encargado del

²⁰Para proyectos y/o establecimientos de hospedaje, gastronomía, transporte acuático y centros de diversión nocturna que optan por la Declaratoria Turística y/o Contrato Turístico

²¹ Para proyectos y/o establecimientos de hospedaje

²² ICT-MGT-PGAT-SDCT-TA-005

²³ Norma 4.6 “Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico”

²⁴ C-321-2009 (23-11-2009)

Sub proceso de Control y Calidad y Secretaria) y por una supervisión no adecuada por parte de la jefatura.

Las condiciones identificadas podrían materializar los siguientes riesgos:

- a) Que las DT no se emitan de forma oportuna, atrasando las gestiones y beneficios del administrado y que el servicio al turista se vea afectado.
- b) La imagen del ICT se vería afectada por lentitud en los trámites.
- c) Que se aprueben trámites sin cumplir todos los requisitos.
- d) Que al no ser eficaz el control manual del movimiento del expediente, no permite llevar una trazabilidad del expediente, lo que dificulta de forma oportuna ubicarlo y hasta se pueda traspapelar.

Con la finalidad de subsanar lo determinado, se recomienda a la Gerencia

11. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, diseñe e implemente las actividades de control correspondientes en el proceso de aprobación de la DT para que, al menos:

- a) Los colaboradores estén pendientes y cumplan con los plazos establecidos en los respectivos procedimientos.
- b) Establezca un esquema de supervisión.
- c) Revise la eficacia del “Control Manual del Movimiento del Expediente” porque según el estudio el mismo no está siendo usado.

2.7 RELEVANCIA DE LA VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA DECLARATORIA TURÍSTICA

Con el propósito de conocer la percepción que los empresarios turísticos tienen del programa de la declaratoria turística, se realizaron encuestas, obteniéndose los siguientes resultados:

1. Empresas con DT

La encuesta se remitió a 53 empresarios de los cuales respondieron 34 y su percepción es la siguiente:

- a) Un 65% (22) considera el trámite para optar por la DT expedito.
- b) Un 73,50% (25) indicó que la evaluación aplicada para optar por la DT oportuna.

- c) En este ítem de los 34, respondieron 33, de los cuales el 75,75% (25) considera que la evaluación aplicada por el ICT para optar por la DT es eficiente, es decir utiliza los medio más adecuados para asegurar un óptimo empleo de los recursos públicos.
- d) En este ítem de los 34, respondieron 31, de los cuales el 74,19% (23), manifestó que la DT les ha permitido cumplir con las expectativas de su negocio.
- e) En este ítem de los 34, respondieron 30, de los cuales el 66,66% (20) indicó que las inspecciones realizadas por el ICT permiten mejorar la calidad de los servicios.
- f) En este ítem de los 34, respondieron 30, de los cuales el 66,66% (20) considera que la DT responde a las necesidades actuales de la industria turística nacional.
- g) En este ítem de los 34, respondieron 28, de los cuales el 71,43% (20) manifestó que la DT les motiva a seguir incorporados al programa.

2. Empresas sin DT:

La encuesta se remitió a 333 empresarios de los cuales respondieron 40, y su percepción es la siguiente:

- a) Un 62,50% (25) no tienen conocimiento de la DT.
- b) Al 95% (38) les interesaría saber de qué trata el programa y recibir información.
- c) En este ítem de los 40, respondieron 38, de los cuales el 65,8% (26) indicaron su preferencia a recibir información por correo electrónico, el 28,9% (11) por visita de funcionarios y el 5,3% por otros medios.
- d) En este ítem de los 40, respondieron 15, de los cuales, el 86,7% (13) no le han visitado funcionarios para brindar asesoría técnica y legal para ingresa al programa.

2. Empresas con DT canceladas:

La encuesta se remitió a 44 empresarios de los cuales respondieron 9, y su percepción del programa es la siguiente:

- a) El 88,89% (8) no está muy de acuerdo en que durante el tiempo que mantuvo la DT:
 - El ICT les brindó capacitación y asesoría oportuna para mejorar la calidad del servicio y subir el nivel de categorización.
 - Les permitió mejorar la calidad del servicio brindado.
- b) El 77,78% (7) no está muy de acuerdo en que:

- La DT agregó valor al servicio brindado.
 - La DT responde a las necesidades actuales de la industria.
 - El programa DT es novedoso para atender las necesidades de los empresarios turísticos.
- c) El 55,55% (5) no está muy de acuerdo en incorporarse nuevamente al programa DT.
- d) El 66,67% (6) no está muy de acuerdo en que los resultados que dieron inicio al proceso de cancelación de la DT fueron discutidos con la empresa.
- e) El 88,89% (8) no está muy de acuerdo en que el ICT previo al inicio del proceso de cancelación de la DT le brindó asesoría para subsanar y/o corregir la condición encontrada.

Al respecto, el acápite 1.1 de las NCISP establece que se deben emprender acciones diseñadas e implementadas para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales.

Si bien el programa DT es voluntario, el Instituto no ha realizado una evaluación integral del mismo, esto fue detallado en el resultado 2.1 de este informe. Los resultados de las encuestas pueden constituirse en insumos a tomar en cuenta cuando se defina la estrategia o metodología a seguir para evaluarlo.

Es importante que las observaciones de los empresarios sean tomadas en cuenta porque ellos son actores importantes del programa, y así mitigar posibles riesgos que puedan afectar la credibilidad, eficacia y reputación del mismo y del ICT.

Al respecto, se recomienda a la Gerencia

12. Instruir al Departamento de Gestión Turística para que, en su proceso de gestión del programa de la DT, valore los resultados de la percepción que emitieron algunos empresarios turísticos sobre el mismo, con la finalidad de que se tomen las acciones que correspondan.

Las anteriores recomendaciones se emiten al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica del Instituto y a la competencia que facultan los artículos 22, 35, 36 de la Ley General de Control Interno.

3. CONCLUSIÓN

Los resultados del presente estudio permiten cumplir con el objetivo planteado, que consistió en evaluar el programa de la Declaratoria Turística con la finalidad de corroborar su cumplimiento de conformidad con la normativa aplicable.

Según los resultados acreditados en el informe, a pesar de que la meta relacionada con la incorporación de nuevas empresas al programa de la declaratoria turística se viene cumpliendo en porcentajes muy por encima de lo programado, también, se determinó la necesidad de que dicho programa se evalúe, pues dicho ejercicio no se ha realizado, y no se tiene documentado si el mismo mantiene o no su vigencia, si necesita o no reforzarse o replantearse y si responde a las necesidades y expectativas de sector, aspectos que contribuirán a una eficiente y oportuna rendición de cuentas.

También el estudio permitió identificar que, se debe revisar la función de vigilar la actividad privada de atención al turismo, que le establece al ICT el inciso d) del artículo 4 de su Ley Orgánica, pues dicha responsabilidad no se pudo vincular directamente en los diversos instrumentos de planificación institucional (PNDT y PEI). Otro aspecto a considerar por la Administración es lo referente al control de la oferta informal de empresas turísticas, ya que se presentan diversos criterios entre las autoridades institucionales, por un lado algunos consideran que se debe controlar y que haciéndolo mejoraría la calidad del servicio que se le ofrece al turista en el país, así como la seguridad del mismo, en ese sentido el Departamento de Gestión en el año 2015 analizó que es riesgoso que no todas las empresas turísticas estén registradas en el ICT, por lo tanto, elaboró la propuesta “Directorio Nacional de Turismo”; sin embargo, dicha propuesta no ha sido conocida por la Administración Activa.

En lo que respecta a la nueva publicación del Reglamento, no se realizó un estudio previo que permitiera gestionar los riesgos y los posibles recursos para atender de forma oportuna y efectiva las nuevas actividades y obligaciones que dicha normativa le establece al Instituto.

También se determinaron oportunidades de mejora en el seguimiento y evaluación del plan de trabajo establecido para identificar las empresas con potencial para optar por la DT, así como los programas para realizar las inspecciones, aspectos que de subsanarse permitirán mitigar los riesgos asociados a esas actividades.

En relación con la oportunidad en la aprobación de la declaratoria turística, se determinó que un 55.55% de las inspecciones y un 58,33% de los análisis técnicos se realizaron fuera de los plazos establecidos.

Finalmente, la percepción que tienen los empresarios del programa puede constituirse en un insumo a tomar en cuenta cuando se evalúe el mismo, pues son actores importantes del proceso y así tomar decisiones que contribuyan a mitigar posibles riesgos que puedan afectar la credibilidad, eficacia y reputación del programa y del ICT.