

# **Informe Final de Gestión**

**“UNA GESTION DE PUERTAS ABIERTAS Y AMBULANTE”**

Por: Ana Bogantes R.  
Jefa Despacho  
Ministra de Turismo  
Instituto Costarricense de Turismo

San José-Costa Rica  
01 de junio del 2018 al 15 de febrero del 2019



## **Una administración de puertas abiertas y ambulante.**

Cuando acepté el cargo de Jefa de Despacho de la Señora Ministra de Turismo y del Instituto Costarricense de Turismo, estuvimos de acuerdo la Señora Ministra y mi persona en el tipo de gestión que deseábamos llevar cabo: Una gestión de puertas abiertas, cercana, de coordinación y enlace con todos los actores que mueven nuestro Sector: los funcionarios del ICT, el Poder Ejecutivo, los gobiernos locales, el Poder Legislativo, el Sector Privado, entre otros.

Es y será siempre el diálogo franco, transparente, honesto y permanente del Despacho del ICT con los actores, lo que hace posible el cumplimiento efectivo y exitoso de la promoción y el desarrollo del Turismo, que busca finalmente el llevar bienestar a los habitantes del país.

## **Los ejes estratégicos.**

Colaboré en la determinación de los 4 ejes estratégicos prioritarios de gestión en materia de turismo a desarrollarse durante la Administración Alvarado Quesada (2018-2022) y que se detallan a continuación:

- 1) **Seguridad**: Atención a la seguridad en todas sus formas: Un destino no es sostenible, si no es seguro.
- 2) **Sostenibilidad**: Nuevas prácticas que nos siga posicionando como un destino líder en el tema y cuyas prácticas permiten una mejor calidad de vida de los habitantes y de los visitantes.
- 3) **Oferta**: Crecer en la conectividad aérea, desarrollo de infraestructura hotelera, desarrollo de destinos.
- 4) **Demanda**: Desarrollo de iniciativas en los mercados prioritarios, desarrollo de nuevos mercados y fortalecimiento del mercado local.

## **Logros.**

Se detalla a continuación los principales logros de acuerdo a los ejes estratégicos de gestión y otros en los que participé activamente:

## Logros en Seguridad:

Se suscribió el pasado 30 de setiembre del 2018 un Convenio Marco de Cooperación entre el ICT y el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística, el cual tiene por objeto promover mecanismos de coordinación, interacción, cooperación y reciprocidad entre el MSP y el ICT para incrementar la seguridad de los usuarios de servicios turísticos, mediante el establecimiento de estrategias a partir de las cuales se implementen proyectos y actividades que promuevan medidas de control y prevención, dirigidas los prestadores de los servicios turísticos, vigilancia y protección de los atractivos turísticos, información y orientación al turista, así como acciones para el fortalecimiento de ambas entidades.

En ese marco, se ha colaborado en la instalación de cámaras de vigilancia en zonas de interés turístico: Tortuguero y Santa Teresa por ejemplo, la próxima construcción de la Delegación de la Fuerza Pública en Brasilito (para esto medió un convenio), la construcción de la Policía en Papagayo y en Tamarindo, así como la construcción de la Delegación Policial de Tortuguero.

También bajo el lema **“Está en nuestra naturaleza cuidarnos juntos”**, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) lanzó el pasado noviembre 2018 una nueva campaña de Seguridad Turística. El lanzamiento coincide con la temporada de mayor visitación de turistas tanto nacionales como extranjeros a Costa Rica. Las piezas publicitarias se mostraron en la inauguración del XX Congreso de Seguridad Turística, evento de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y del ICT que se desarrolló en el Centro de Convenciones Costa Rica.

Con el fin de reforzar la seguridad también se ha hecho una capacitación masiva del Sector Privado en prevención, más de 2000 personas capacitadas en mejorar la seguridad en las empresas.

Por otra parte, se encuentra en construcción una aplicación App para brindar consejos de seguridad para el turista, la cual estará disponible a partir de mayo del 2019.

Se realizaron además 10 vídeos de consejos útiles para los turistas con una duración de 15 segundos cada uno y se refieren entre otras cosas a playas peligrosas, hurtos en medios de transporte local y delitos más frecuentes, los cuales estarán disponibles en las pantallas de los aeropuertos Juan Santamaría y Daniel Oduber, para lo cual mediaron acuerdos con AERIS y CORIPORT.

Se instalaron a partir del 26 de noviembre señales, indicando la peligrosidad de playas y existencia de cocodrilos en Parques Nacionales en alianza con el SINAC Y MINAE.

Asimismo se instalan en rutas nacionales señales sobre rutas turísticas, esto en coordinación con el MOPT .

En coordinación con el Instituto Internacional del Océano y la UNA, se realizó un mapeo sobre playas de mayor riesgo en Costa Rica, con el objeto de que el turista pueda identificar qué es una corriente de resaca, cómo se identifica y qué hacer si está atrapado por una de estas corrientes. Está disponible en inglés y español.

Se han elaborado también cuñas radiales, para prevenir al turista e informar cómo protegerlo ante una necesidad de cualquier tipo.

Se firmó un Convenio con la Cruz Roja Costarricense, para mejorar la capacidad operativa de la Institución en la atención de turistas, otorgando un convenio que regirá hasta el año 2021.

Se firmó además un convenio con la Dirección Marítima Portuaria del MOPT, para colocar dispositivos de seguridad al ingreso de la Isla Tortuga, dado que no existe un atracadero turístico.

#### **Logros en Sostenibilidad:**

El ICT digitalizó y renovó el estándar de Sostenibilidad, el cual fue dado a conocer en el Día Mundial del Turismo (27 de setiembre del 2018). El nuevo proceso para obtener el CST se lleva a cabo en línea, sin necesidad de documentación impresa, y la aplicación es revisada por un grupo de auditores líderes debidamente certificados.

**La digitalización, redujo a un promedio de tres y cuatro meses, el trámite que tardaba entre seis y ocho meses en completarse.** Se innovó y modernizó esta herramienta de certificación para que esté acorde con la era digital, se simplificaron los trámites, buscando una mayor penetración del CST para reconocer la excelente gestión de las empresas y organizaciones que trabajan activamente en mitigar los impactos resultantes de su operación.

El estándar CST, a partir de esta transformación, potencia el fortalecimiento de la labor social, cultural, económica y de desarrollo en los destinos turísticos; además refuerza el posicionamiento de Costa Rica como un país líder y pionero en turismo sostenible.

Durante este 2018, se actualizó el CST con el inicio del plan piloto en las primeras empresas, así como la realización de talleres informativos en las diferentes regiones turísticas del país para instruir a las empresas interesadas sobre el nuevo proceso de certificación, que incluye una autoevaluación, la solicitud y aplicación de la auditoría, la solicitud de certificación. La Comisión Técnica de Verificación certifica a la empresa aspirante.

Otra novedad del mejoramiento del estándar CST, es la ampliación de las categorías de 6 a 9, incorporando a las empresas de hospedaje, gastronómicas, tour operadores, parques

temáticos, rentadoras de vehículos y tour operadores marinos costeros, las empresas de aguas termales y spa, instituciones y organizaciones, así como áreas protegidas.

Actualmente 399 empresas cuentan con el estándar CST y en el mediano plazo serán distribuidas en dos niveles de certificación: Básico o Élite. Las empresas certificadas reciben beneficios especiales por parte del ICT como descuentos para la participación en ferias internacionales, prioridad en campañas de promoción nacional e internacional y la inclusión en las visitas de agentes o periodistas internacionales a Costa Rica, entre otros.

## Logros en la Oferta:

### Desarrollo de nuevos segmentos

El ICT continúa con el desarrollo, implementación y consolidación de una estrategia que permite posicionar a Costa Rica como un destino apto en el segmento del turismo de reuniones, bienestar y otros nichos.

El turismo de bienestar es el tercer segmento con mayor crecimiento en el mundo, un segmento rentable el cual del 2013 al 2015 tuvo un crecimiento del 10,6%, según el Global Wellness Tourism. Lo que nos motiva para que busquemos posicionar al país como un destino de bienestar, diferenciado, que ofrece experiencias únicas, vivenciales y transformadoras, las cuales mejoran la calidad de vida de nuestros habitantes y de quienes nos visitan, pero además con una amplia gama de actividades que se pueden realizar por todo el territorio, lo que generará oportunidades para que los empresarios puedan innovar y diversificar sus negocios, beneficiando a las comunidades a lo largo y ancho del país.

### Atracción de Aerolíneas

Se mantiene e incrementa la cantidad de sillas, una de las prioridades más altas para Turismo, pues el 73.9% de los turistas ingresan por vía aérea.

De mayo al noviembre 2018, logramos 4 nuevas rutas:

Orlando – San José (Spirit Airlines, nov-18)	Vancouver – Liberia (Sunwing, dic-18)
Ciudad México – Liberia (Aeroméxico, nov-18)	Rockford – Liberia (Apple Vacations, enero-19)

Además, hemos logrado el incremento en la frecuencia de vuelos de cuatro aerolíneas:

Aerolínea	Ruta	Aumento de Frecuencias	Inicio de Operación
United	Houston- Liberia	2 vuelos semanales	Enero 2019
United	Chicago- San José	1 vuelo diario	Enero 2019
Air Canada	Montreal- Liberia	3 vuelos semanales	Diciembre 2018
Alaska	Los Ángeles- Liberia	1 vuelo diario en Temp alta	Noviembre 2018

Variación de mayo a noviembre 2018-2017, incluyendo el total de asientos internacionales y por cada aeropuerto:

Asientos Mayo- Noviembre			
	2017	2018	Variación
LIBERIA	254,017	264,715	4.2%
SJO	1,762,268	1,779,922	1.0%
Total	2,016,285	2,044,637	1.4%

### **Gestión Integral de Destinos Turísticos y apoyo a la pequeña y mediana empresa**

El Plan Nacional de Turismo ha identificado 32 Centros de Desarrollo Turístico distribuidos en el territorio nacional. Estos centros tienen una connotación de “destinos locales” y se definen como las porciones del espacio turístico donde la concentración de atractivos, planta, equipamiento turístico y servicios en general, permite atraer, de modo constante, un flujo de turistas que pernoctan al menos una noche.

Para el desarrollo en cada Centro de Desarrollo se establece una fuerza de tarea integrada por representantes de las cámaras empresariales, organizaciones locales, instituciones del estado y municipalidades para desarrollar 4 fases: I. Análisis y diagnóstico del Centro; II. Formulación de estrategias de gestión; III. Implementación de componentes de gestión local; IV. Análisis institucional; V. Ejecución, monitoreo y evaluación.

El proceso exige un compromiso y una construcción participativa activa de los diferentes actores vinculados con el Centro y la necesidad de que sean estos actores locales los que se apropien y desarrollen el proceso. En las fases I, II y III, el ICT asume un papel de facilitador inicial misma que da paso a la ejecución local para las fases III y IV por parte de los actores locales con el apoyo del ICT.

El programa permitirá concentrar los esfuerzos institucionales e interinstitucionales, mejorando la eficiencia y eficacia en la implementación de programas y acciones específicas que forman parte de la oferta institucional, evitando con ello esfuerzos descoordinados o duplicaciones innecesarias en la aplicación de programas de apoyo institucional en los Centros de Desarrollo Turístico.

Durante el 2018, se llevaron a cabo los talleres en: Tamarindo, Sarapiquí y Turrialba.

Las prioridades del Programa en los siguientes tres años será la siguiente, hasta completar 15 centros al finalizar el presente Gobierno Bicentenario:

2019: Monteverde , Golfito- Jiménez y Los Santos  
2020: Dominical, Manuel Antonio y La Fortuna  
2021: Cóbano, Bijugua/Caño Negro y Pérez Zeledón.

### **Indice de Progreso Social (IPS)**

Uno de los insumos clave para gestionar integralmente nuestros destinos turísticos y para promover a pequeñas y medianas empresas es una novedosa herramienta llamada Índice de Progreso Social Turístico (IPS), que nos permite medir y entender de forma concreta el bienestar de las personas en los destinos turísticos y mejorar, a partir de este conocimiento, la forma en que se establecen las agendas público privadas para fomentar el progreso social, y un crecimiento económico incluyente y sostenible en nuestros destinos turísticos.

La innovación y excelencia de este índice fueron reconocidas por la Organización Mundial del Turismo por ser un modelo que sirve para el análisis estratégico del sector turístico en Costa Rica en tres distintas dimensiones: satisfacción de las necesidades humanas básicas, oportunidades y fundamentos de bienestar.

### **Logros en la Demanda:**

En el 2018 el ICT logro la llegada a los tres millones de llegadas de turistas y actualmente se trabaja en determinar una nueva medición.

En cuanto a la promoción del destino, se trabaja en diferentes iniciativas en los diferentes mercados:

**Mercado Local:** La realización de dos campañas turísticas (Campaña Vamos a Turistear y Campaña “Jale al Puerto”) que se enuncian a continuación:

**“Campaña Vamos a Turistear”:** Cuyo objetivo es incentivar la visitación en todo el país del mercado local. “Vamos a Turistear” pretende mediante una alianza público-privada, ofrecer opciones con precios accesibles para que los costarricenses se apropien del país, exploren nuevos destinos y actividades de aventura, bienestar, acercamiento con la gastronomía y contacto con la naturaleza. Más de 100 pequeñas y medianas empresas turísticas ofrecerán descuentos, valores agregados y contenido de interés en la plataforma [www.vamosaturistear.com](http://www.vamosaturistear.com).

**Campaña “Jale al Puerto”:** Se trata de una iniciativa liderada por el despacho de la Primera Dama y el ICT en coordinación con el Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP), la Junta Promotora de Turismo y la Cámara de Turismo de Puntarenas.

“Jale al Puerto” tiene como enfoque la cultura y gastronomía porteña. Es una excitativa que pretende inspirar a todas las generaciones para que regresen al Puerto y se encuentren

con los recuerdos del pasado y los múltiples atractivos del presente. También mostrar a Puntarenas como un lugar con bellezas naturales y calor humano para ser elegido como un destino vacacional.

### **Mercado Internacional**

Estados Unidos y Canadá: En estos mercados prioritarios y los dos más importantes para Costa Rica, se realiza una mezcla de mercadeo (campañas cooperativas, participación en ferias internacionales, RRPP, Publicidad y prensa internacional).

Latinoamérica: Se han logrado acciones importantes de promoción y mercadeo en diferentes mercados como México, Brasil, Argentina y otros.

Europa: Se cuenta con una Red de agencias de RRPP y Marketing estilo boutique desde 2016 especializadas en turismo para consumidor final y “trade”. Se está desarrollando una estrategia sombrilla en los 6 mercados principales (Alemania, Francia, España, Reino Unido, Suiza y Holanda). Las acciones que se realizan en Alemania también impactan a Suiza.

### **Feria WTM (World Travel Market) – Londres - Inglaterra**

Para la feria WTM (World Travel Market) en Londres se plantearon objetivos que se cumplieron a cabalidad como:

1. Ejecutar y participar de la agenda de la Señora Ministra previamente establecida que incluye una amplia cantidad de reuniones con aerolíneas y medios de comunicación europeos.
2. Acompañar y participar con la Señora Ministra en el marco de la feria, de la reunión convocada por la Organización Mundial de Turismo para abordar el tema de tecnología turística e inversión en el futuro del turismo.
3. Acompañar y participar con la Señora Ministra en el evento organizado por CATA (Agencia de Promoción Turística de Centro América) que reunió a los Ministros miembros de Centro América.

Las aerolíneas muestran su complacencia con el destino indicando que los vuelos gozan de buena ocupación y tarifas. Se explora nuevas posibilidades de mercados y aumento de frecuencias, también se revisan las acciones promocionales. Además se exponen las novedades del destino y el enfoque hacia futuro.

Por su parte en las entrevistas con los medios, se abordan los temas claves de promoción del destino para que el turista potencial se interese y tome la decisión de vacacionar en nuestro país.

El evento de la Organización Mundial de Turismo nos confirma el objetivo de seguir desarrollando producto y fortalecer los diferentes destinos turísticos que tenemos, ya que según se menciona se ha empezado a hablar más frecuentemente sobre la saturación que ya están experimentando otros países.

El evento organizado por CATA (Agencia para la promoción de Centro América en Europa) permitió fortalecer las relaciones con el resto de países de Centro América y reiterar la integración.

Se aprovechó la estancia en Europa para realizar la reunión anual con las agencias europeas de Relaciones Públicas: España, Inglaterra, Francia, Alemania con el fin de:

1. Recibir el reporte de las agencias sobre las acciones realizadas en el 2018.
2. Compartir la situación de los mercados.
3. Revisar los objetivos que tiene el ICT con el fin de que se reflejen en las acciones 2019.
4. Aprobar en conjunto con el área de promoción del ICT la propuesta de acciones para el 2019 de acuerdo al presupuesto.

### **Feria FITUR Madrid - España**

FITUR es el punto de encuentro global para los profesionales del turismo y la feria líder para los mercados receptivos y emisores de Iberoamérica.

Participan alrededor de 10.190 empresas expositoras de 165 países /regiones, 140.120 profesionales y 110.860 visitantes de público general.

Los mercados europeos son de gran importancia para nuestro destino por lo que Costa Rica se presenta con un stand que permite citas de negociaciones a 50 empresarios con declaratoria o CST y para que el área de Promoción del ICT sostenga reuniones con el trade y prensa.

Participo con la Ministra en una amplia agenda dividida en cuatro grandes áreas:

- Actividades con organismos y ceremonias representando al país con la participación de la Señora Embajadora de Costa Rica en España.
- Entrevistas con medios de comunicación.
- Reuniones con aerolíneas.
- Otros

Se participó con dos ponencias en la **XXII Conferencia Iberoamericana de Ministros y Empresarios de Turismo (CIMET)**, evento previo a la inauguración de la Feria Internacional de Turismo (FITUR) 2019, en Madrid España.

Participaron Ministros, Viceministros y Secretarios de Turismo de España, Chile, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú,



Portugal, República Dominicana y Venezuela, así como los máximos representantes de la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos (CEHAT), el Consejo de Turismo de España, El Instituto de la Calidad Turística Española, la línea aérea Iberia. Destacó la presencia de Jaime A Cabal, Secretario General Adjunto de la Organización Mundial de Turismo (OMT).

En la conferencia los participantes de América, España y Portugal compartieron los avances e innovaciones de sus países en el ámbito turístico, así como nuevas tendencias de cara a un mundo altamente conectado y variable en gustos, en el cual es relevante apostar por la generación de experiencias únicas, inolvidables, confort y alta calidad en los servicios.

La Ministra se dirigió a una audiencia de más de 300 personas de 16 países de Iberoamérica con un énfasis en las oportunidades de inversión que ofrece el modelo turístico de Costa Rica, cuya base son las pequeñas y medianas empresas turísticas.

En su alocución, la Ministra se refirió a la importancia de España como aliado comercial, el desarrollo de emprendimientos turísticos, la promoción y el mercadeo de Costa Rica en Europa, el aumento de ocho conexiones directas provenientes de Europa como un elemento clave de conectividad y subrayó la importancia de la marca país *Esencial Costa Rica*.

Se participa activamente en un panel relacionado con los nuevos retos sobre tecnología e información. En esta sección de CIMET, la Ministra enfatiza en que el IPS con el apoyo de diferentes universidades y aplicando la tecnología, se está midiendo en las diferentes zonas de Costa Rica el impacto del turismo en el bienestar, dando un salto de medición no solamente en lo económico sino también en lo social y que con esta innovadora herramienta de medición, permite medir cómo puede lograrse una mejor calidad de vida para los ciudadanos tanto de Costa Rica como de nuestros países.

La jornada concluyó con una sesión de trabajo entre todos los Ministros y Empresarios participantes.

Se participa en el evento **“Noche del Agente de Viajes”** organizado por la revista **HOSTELTUR**, revista dirigida al agente de viajes. La actividad contó con la presencia de más de 400 agentes de viajes y aerolíneas en donde Costa Rica fue uno de los patrocinadores. La Ministra tuvo la oportunidad de dar un mensaje del por qué visitar Costa Rica.

**El acto oficial de inauguración de la feria FITUR** estuvo a cargo del rey Felipe VI y la Reina Letizia, pareja real que realizó una encerrona con más de 35 Ministros y Secretarios de

turismo provenientes de los cinco continentes. Dicho encuentro contó con la presencia de la Ministra quién compartió la calidez de los reyes.

Se visitó el stand de Guatemala en el pabellón de Centroamérica para atender actos oficiales con sus homólogos centroamericanos y participó del traspaso de la presidencia pro-tempore de Belice a Guatemala del **Sistema de Integración Centroamérica (SICA)**

La agenda además permitió liderar las reuniones con los socios de la **Organización Internacional de Turismo Social – OITS Américas**. Se trata de las máximas autoridades de turismo de las Américas socios de la OITS, para abordar cuestiones que permitan articular iniciativas comunes con el fin de favorecer que más ciudadanos puedan acceder al turismo y a unas vacaciones en condiciones de responsabilidad, solidaridad y sostenibilidad, al mismo tiempo que impulse proyectos nacionales que permitan hacer de este objetivo una realidad.

También se presentó a los medios de comunicación el *Encuentro de las Américas de Turismo Social Costa Rica 2019 que se realizará en nuestro país en el mes de junio*, y que busca reunir a los representantes públicos y privados del turismo social, solidario y sostenible.

Se atendieron a los **medios internacionales** y se participó en las reuniones estratégicas con **aerolíneas** en donde se destaca **la firma con Iberia de un acuerdo para promoción de Costa Rica en Europa** que incluye la campaña de promoción en los canales de comunicación oficiales de Iberia, entre los que sobresalen la Revista Ronda Iberia, en las redes sociales de la aerolínea y en la página web [www.iberia.com](http://www.iberia.com) que estimulen la ocupación de plazas o asientos provenientes del mercadeo español, proyectando un incremento en la demanda que invite a utilizar otras conexiones de Iberia en el resto de Europa.

El Instituto Costarricense de Turismo desarrollará una campaña cooperativa de promoción conjunta de destino con Iberia por espacio de tres años.

Además **IBERIA anuncia la clase de Turista Premium en los vuelos a Costa Rica**. Se trata una nueva cabina intermedia entre la clase Business y Turista con 23 asientos-lo que supone una apuesta por el turismo de calidad y de mayor capacidad de gasto en el país.

Se sostuvo reunión con representantes de la **OMT (Organización Mundial del Turismo)**. Se plantean tres temas de interés los cuales serán abordados y atendidos en el siguiente orden por la OMT:

Estadísticas de turismo: Se solicita colaboración a la OMT para recibir una misión con especialidad en el tema de mediciones en turismo que pueda apoyar a nuestro país en un proceso de análisis, revisión y determinación de la forma en que se están llevando las estadísticas de turismo para que finalmente valide la manera como contamos a los turistas.

Regulación de empresas: Se expone la problemática y se solicita la colaboración. La OMT podría realizar un diagnóstico y dar las sugerencias.

Otros: La OMT muestra interés en que Costa Rica se integre a la Comisión de Sostenibilidad, de acuerdo a la reunión a efectuarse en el mes de mayo de la Comisión de las Américas.

Como parte del liderazgo de Costa Rica en temas de sostenibilidad, la Ministra participa en la **grabación de tres videos para la OMT** que serán difundidos a través de las redes sociales y el canal de video de la OMT en You Tube.

Estos videos se centran en la implementación de políticas de turismo en relación con el ODS12 que se refiere al consumo y la producción sostenible que busca fomentar el uso eficiente de los recursos y la energía, la construcción de infraestructuras que no dañen el medio ambiente, la mejora del acceso a los servicios básicos y la creación de empleos ecológicos, justamente remunerados y con buenas condiciones laborales. Todo ello se traduce en una mejor calidad de vida para todos y, además, ayuda a lograr planes generales de desarrollo, que rebajen costos económicos, ambientales y sociales, que aumenten la competitividad y que reduzcan la pobreza.

### **Otros logros**

#### **Cuenta Satélite :**

El ICT en asocio con el BCCR presentaron los resultados de la Cuenta Satélite de Turismo, cuyos primeros intentos datan desde el 2000 y desde entonces se superan grandes barreras, hasta que el 15 de noviembre 2018, se dan a conocer los frutos de la primera CST.

A finales del año anterior anunciamos los resultados de la Cuenta Satélite de Turismo en donde una vez más se concluye que el turismo es el motor de desarrollo de la economía costarricense, impulsando un modelo de desarrollo turístico sostenible, innovador e inclusivo para contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida a la que se aspira como nación.

Según datos del BCCR<sup>1</sup> (resultados de la Cuenta Satélite de Turismo 2012-2016), el aporte del turismo al Producto Interno Bruto (PIB) del país se incrementó de 4,4% en el 2012 a 6,3% en el 2016. Sin embargo, considerando los efectos indirectos del turismo en la economía, el aporte del turismo para el 2016 pasa de un 6,3% (efectos directos) al 8,2% del PIB, producto de esos efectos indirectos que el turismo genera sobre otras actividades por la compra de suministros y materias primas, así como la demanda de mano de obra complementaria, entre otros.

En 2016 el sector turístico generó 211.213 puestos de empleo directos, es decir, el 8,8% del empleo en el país, de los cuales 39.7% puestos corresponde a mujeres.

### **Construcción del Acueducto de las Trancas en Papagayo:**

Con el objeto de desarrollar infraestructura para mejorar las condiciones de servicios públicos tanto para el turista, como para la población local y los inversionistas.

### **Reapertura del Parque Nacional Volcán Poás :**

Lo novedoso que encontrará el turismo nacional y extranjero es el sistema de seguridad, único en la región centroamericana, que incluye, rutas claras de evacuación y un mejor manejo del número de turistas que ingresan al Parque Nacional, refugios, implementos de protección y medidores de gases en tiempo real para salvaguardar la integridad de los visitantes ante una eventual emergencia.

Estas medidas fueron implementadas gracias a la articulación del MINAE, el ICT, la Comisión Nacional de Emergencias, el OVSICORI, la RSN: UCR-ICE, organizaciones no gubernamentales como la Asociación Costa Rica por Siempre y FUNDECOR.

### **Secretaría Técnica del Sector Turismo:**

Se instauró formalmente la Secretaría Técnica del Sector Turismo, con la intención de formular el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 articuladamente y continuar coordinando su implementación y abordaje integral de las limitaciones al turismo en lo sucesivo.

### **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE):**

Actualmente Costa Rica se encuentra en el proceso de adhesión y si bien Turismo no es evaluado en este proceso de adhesión, la OCDE ha mostrado especial interés en conocer las buenas prácticas y el proceso exitoso que ha desarrollado Costa Rica y por otra parte es del interés de Costa Rica y en nuestro caso del turismo sostenible, conocer sobre las buenas

prácticas que llevan a cabo los países miembros y las oportunidades que ofrece el organismo.

La reunión celebrada entre el 30 y 31 de octubre en Francia, permitió llevar a cabo reuniones con la Delegación de Costa Rica para asuntos OCDE, quienes están llevando el proceso de adhesión a través de COMEX, participar en las reuniones técnicas de la Comisión de Turismo y en las reuniones bilaterales con altos jerarcas y ser anfitriones del coctel que ofrece el país a los países miembros del Comité de Turismo y a altos jerarcas de la OCDE, con el fin de tener un acercamiento mayor y mostrar a través de una exposición fotográfica, las bellezas escénicas del país.

La OCDE mostró particular interés en conocer acerca de la aplicación que hace el país del Índice de Desarrollo Social en destinos turísticos. Lo anterior es una muestra de la capacidad del país de compartir conocimiento con la organización y una oportunidad para dar a conocer el exitoso modelo nacional de turismo sostenible que ha probado ser motor de desarrollo económico y social para el país.

Se seguirá tomando en cuenta a Turismo en futuras reuniones de la OCDE y de la Delegación de Costa Rica para Asuntos OCDE.

### **Administración Despacho.**

Se establecieron los compromisos laborales del personal del Despacho, basados en las funciones que desempeñan y cuyo documento queda disponible.

Los asesores presentaron su Plan de Trabajo 2019 basados en los ejes estratégicos y a sus compromisos laborales.

### **Aporte final.**

De lo anterior se desprende que con el liderazgo de la Señora Ministra de Turismo, el ICT va por buen camino en la gestión estratégica para incidir en temas claves de nuestra realidad turística, tales como: seguridad, información, apoyo a MYPIMES, incremento de frecuencias de las líneas aéreas, nueva versión de sostenibilidad e innovación constante en el mercadeo turístico.

Hemos mediado con diversos actores en temas como: reapertura del Parque Nacional Volcán Poás y estamos en proceso con Turrialba; mejoras al Parque Nacional Manuel Antonio, también con la participación activa en los talleres de los Centros de Destino Turístico para la gestión integral del desarrollo, atendiendo las recientes muertes de turistas y a sus familiares. Hemos acompañado al Señor Presidente de la República en sus giras donde el turismo tiene impacto.

Se debe continuar en estrecha coordinación para el abordaje de temas diversos relacionados con turismo con otros Ministerios e instituciones como: Cultura, Seguridad, Tecnología, Ambiente, Relaciones Exteriores, Salud, INA, A&A, Depacho de la Primera Dama, COMEX, Economía, entre otros.

También hemos participado en foros que buscan posicionar aún más la imagen de Costa Rica como un destino turístico que entrega experiencias únicas.

Por último, Costa Rica ha sido exitosa en su gestión turística, gracias a la construcción de una visión conjunta entre Sector Público y Sector Privado.