



10 de mayo, 2019

Señores
Consejo de Gobierno
Casa Presidencial
scg@presidencia.go.cr

Estimados señores:

Mediante Acuerdo N° CERT-029-14 de Consejo de Gobierno de la Presidencia de la República, fui nombrado como miembro de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, para el período comprendido del 03 de junio del 2014 hasta el 31 de mayo del 2022. Siendo que por motivos laborales me he visto obligado a tomar la decisión de renunciar, presento mi Informe Final de Gestión, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública No. 8422 y su Reglamento, Ley General de Control Interno No. 8292 y lo especificado en las Normas de Control Interno para el Sector Público.

Dicho informe adicionalmente se elabora de conformidad con la Directriz R-CO-61 del 24 de junio del 2005 de la Contraloría General de la República "Directrices que deben Observar los Funcionarios Públicos Obligados a Presentar el Informe Final de su Gestión, según lo dispuesto en el Inciso e) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE".

Reiterándoles mis más altas muestras de consideración y estima,

Cordialmente,

Roberto Fernández Zelada
Cédula # 302540250

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

RESUMEN DE GESTIÓN

JUNIO 2014 – ABRIL 2019

ROBERTO J. FERNANDEZ ZELADA

MIEMBRO DE JUNTA DIRECTIVA

MAYO 2019

PRESENTACIÓN

Según la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, N° 1917, en el Capítulo VI de la Junta Directiva, en su Artículo 26, la Junta Directiva tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proponer a la Asamblea Legislativa los proyectos de ley a su juicio necesarios para solucionar los problemas de turismo;
- b) Dictar, promulgar, reformar e interpretar los reglamentos internos necesarios para el mejor desarrollo de los fines del Instituto; y someter al Poder Ejecutivo los reglamentos que requieran su aprobación. Para que tengan validez los reglamentos y reformas que dicte la Junta Directiva, deberán publicarse en el Diario Oficial;
- c) Organizar las dependencias y servicios de la Institución;
- d) Acordar y revocar el establecimiento de agencias y representaciones;
- e) Solicitar la expropiación de los inmuebles que se estimen necesarios para la realización de los fines del Instituto, mediante los procedimientos legales correspondientes;
- f) Dirigir la política del Instituto y acordar las inversiones de los recursos del mismo;
- g) Autorizar la adquisición, hipoteca, gravámenes y enajenación de bienes, así como contratar empréstitos de conformidad con lo dispuesto en el inciso a) del artículo 5°;
- h) Acordar el Presupuesto anual de la Institución y los Presupuestos Extraordinarios, y someterlos a la aprobación de la Contraloría General de la República;
- i) Aprobar la Memoria Anual y los balances generales del Instituto;
- j) Nombrar y remover al Gerente y al Auditor, y asignarles sus funciones y deberes, dentro de las prescripciones de la presente ley;
- k) Conocer en alzada de las apelaciones que se presenten contra las resoluciones dictadas por la Auditoría o por la Gerencia, y declarar agotada la vía administrativa;
- l) Someter en juicio o fuera de él, los derechos del Instituto, transigir o someter a arbitraje las cuestiones pendientes y dar los poderes que estime necesarios para ello;

m) Velar por el estricto cumplimiento de las leyes y reglamentos relacionados con el turismo. Al efecto se entiende que todas las actividades relacionadas con el turismo estarán sujetas sea al control o a la vigilancia del Instituto; y

n) Ejercer todas las demás funciones, facultades y deberes que le correspondan, de acuerdo con las leyes, y, en general, la superior fiscalización de los servicios y funciones encargados por esta ley al Instituto, y adoptar todas las demás resoluciones que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines.¹

¹ Ver en relación la Ley N° 6054 Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio de 14 de junio de 1977, publicada en La Gaceta No. 119 del 23 de junio de 1977 y su reforma por Ley N° 6812 denominada "Reestructuración del Poder Ejecutivo" 14 de setiembre de 1982.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN:

Como miembro de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, y desde mi experiencia en la parte empresarial en el sector turístico, antes de rendir mi informe de cierre de gestión, deseo iniciar con esta reflexión:

Costa Rica ha alcanzado una nueva meta en su crecimiento turístico al sobrepasar los 3 millones de llegadas internacionales al país. Logro que refleja la consolidación como destino natural comprometido con la sostenibilidad, y una calidad en el producto turístico, gracias a la promoción y mercadeo; y resultado también de las medidas tomadas para hacer del turismo, una política de Estado, construida entre el sector público y privado; pero, además, es la historia de éxito de un modelo basado en el desarrollo social, económico, cultural y a la preservación del medio ambiente.

Durante las últimas décadas el país ha encontrado en el sector turismo un motor efectivo para crear riqueza, pero sobre todo para distribuirla a lo ancho y largo del país. Así lo demuestra el Banco Central de Costa Rica, con los resultados de la Cuenta Satélite de Turismo, la cual demuestra que Turismo, es la principal fuente generadora de divisas del país, destacando que el aporte de la industria de turismo, al producto interno bruto (PIB) del país se incrementó de 4,4% en el 2012 a 6,3% en el 2016 y si a ese porcentaje de aportes directos se le suman los indirectos, la cifra llega a 8,2% del PIB, y adquiere especial significado al compararla con otras actividades económicas.

A nivel de empleo se concluye que las industrias características del turismo emplean cerca de 211.000 trabajadores, lo que representa un 8,8% del empleo total para 2016.

El turismo es un motor directo para el desarrollo individual y de comunidades. Importante resaltar que este motor toma mayor entereza en regiones donde las oportunidades son limitadas y donde el desarrollo social y económico presenta índices bajos. El turismo costarricense se apoya en los recursos naturales para enmarcar el producto que de forma tan exitosa se ha logrado popularizar en los principales mercados emisores del mundo.

Continuando con el informe de gestión, es importante indicar que el ICT, por primera vez, preside la secretaría técnica para la coordinación, cumplimiento y ejecución conjunta de proyectos tangibles y de interés prioritario en turismo para el Gobierno del Bicentenario.

Con el fin de fortalecer las MIPYMES turísticas, se puso en práctica el programa “Gestión Integral de Destinos Turísticos”. Con el que se pretende articular la labor de instituciones de Gobierno, municipios, sector privado y sociedad civil, implementandose como piloto en Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo, a este esfuerzo se sumaran regiones como Monteverde, la zona de Los

Santos, Golfito y Puerto Jiménez.

También se impulsaron acciones para el fortalecimiento y posicionamiento del producto turístico y rural comunitario, enfatizando el apoyo a las organizaciones y empresarios locales en temas relacionados con mejoras en la oferta turística, producto, articulación empresarial y calidad, entre otros.

Con el fin de promocionar la imagen país y demostrar el producto turístico en los mercados de interés, en el 2018 se realizaron un total de 32 campañas y apoyos cooperativos entre el ICT, aerolíneas y agencias mayoristas. Asimismo, se participó en 16 ferias internacionales: cuatro en el mercado norteamericano, ocho en el europeo y cinco en Sudamérica.

Como Junta Directiva se ha trabajado fuertemente en la estrategia creada para mejorar la conectividad del país, mediante una mezcla de herramientas que han permitido realizar la revisión, el replanteamiento, el fortalecimiento y la aceleración, para la atracción de líneas aéreas, lográndose concretar nuevos vuelos, aumentar las rutas e incrementar las frecuencias de las aerolíneas que ya volaban al país.

Se está concretando la llegada de más aerolíneas sudamericanas, así como también que las compañías europeas que actualmente ofrecen servicios aéreos hacia Costa Rica alcancen frecuencias diarias.

Para promover y consolidar el nicho de bienestar, se firmó en julio 2018 un convenio marco de cooperación con la Asociación Wellness Costa Rica que delinea nueve objetivos, entre ellos la realización de actividades que busquen el reconocimiento nacional e internacional de Costa Rica como destino de bienestar. En los últimos cuatro años se enfatizó en ampliar la oferta turística, para que además de naturaleza y aventura, el país se posicionaría en industrias con gran potencial como Wellness. El ICT lanzó la estrategia país Wellness Pura Vida, con la que se buscaba posicionar a Costa Rica como un destino de bienestar, diferenciado, que ofrece experiencias únicas y transformadoras, las cuales mejoran la calidad de vida de los costarricenses y de los visitantes.

Se realizaron esfuerzos para posicionar el país en el segmento de turismo de reuniones e incursionar con mayor fuerza en este segmento de alta rentabilidad, por lo que se patrocinó en agosto pasado la primera reunión en Costa Rica del capítulo latinoamericano y del Caribe del International Congress and Convention Association (ICCA), un espacio para negociar la realización de eventos internacionales en nuestro país y en el cual participaron 45 miembros de IICA y 25 asociaciones interesadas en realizar sus congresos y convenciones en suelo nacional.

En abril del año pasado se inauguró el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR), lo que representa la punta de lanza del segmento de congresos y reuniones. Tres meses después inició

la etapa operativa del contrato de administración del recinto, adjudicado al consorcio costarricense-colombiano Grupo Heróica Volio y Trejos, como resultado de un concurso internacional para contratar un administrador especialista en este tipo de negocio. En este período se ha llevado a cabo un trabajo inicial de posicionamiento del CCCR para cumplir las metas trazadas tanto por la empresa administradora como por el ICT, lo que al cerrar el año generó ingresos de un aproximado de €1.792.7 millones de colones.

Desde la Junta Directiva se han apoyado esfuerzos institucionales para realizar una agresiva estrategia con el fin de competir en el mundo dentro de la industria de reuniones, participando en ferias turísticas especializadas, la realización de alianzas estratégicas con organismos nacionales e internacionales y el desarrollo de un plan promocional para incursionar en este nicho. Se aprobó la contratación de asesores expertos de calidad mundial en el tema, y se trabajó conjuntamente con el Buró de Convenciones para fortalecer su gestión, y se desarrolló el Programa de Embajadores en Turismo de Reuniones de Costa Rica.

Dentro de la oferta turística en que se innovó, adicional a wellness y reuniones, se impulsó el turismo náutico, con la idea de promover el despertar de una red de atracaderos turísticos que permitan enlazar de manera efectiva y diferentes puntos estratégicos de las costas, para facilitar de esta forma el traslado de las personas que visitan estos sitios, brindando condiciones más favorables y seguras para el desarrollo de las actividades turísticas.

Se señaló como eje estratégico de la actual administración, el fortalecimiento de la seguridad turística, por lo que se han destinado recursos del presupuesto Institucional, y se procedió a firmar un convenio marco con el Ministerio de Seguridad Pública, ente rector en seguridad, el cual estará vigente durante cinco años (2018-2023), y posibilitará construir y mejorar la infraestructura de las delegaciones de la Policía Turística, promover la formación de sus oficiales de acuerdo con las necesidades propias de cada región del país y considerando elementos como idiomas, información turística, salubridad y atención de emergencias, comprar equipo de comunicación e instalar cámaras de vigilancia en zonas de interés turístico.

En el tema de sostenibilidad, se cambió la estructura funcional del Estándar CST para lograr responder a las nuevas necesidades y hacer una gestión más dinámica, así como la incorporación de la Acreditación del CST 2.0 (Comisión Técnica de Verificación de la Certificación para la Sostenibilidad Turística), ante el Global Sustainable Tourism Council (GSTC). Esta certificación propicia la competitividad, diferenciación y calidad de las empresas y del destino turístico al ir a la vanguardia en materia de evaluación de las prácticas sostenibles. La creación del CST 2.0 fue sometido a un proceso de consulta pública en el que participaron casi 900 distintas partes interesadas del sector privado y público, además se efectuaron alrededor de 22 talleres de trabajo por todo el territorio nacional.

La Junta Directiva solicitó realizar acciones para contar con un NAMATurismo, con el fin de medir el impacto de los esfuerzos en sostenibilidad y coadyudar en el tema de la

descarbonización.

La Junta Directiva aprobó la Estrategia Institucional para la Minimización del Consumo de Plástico de un Solo Uso, por alternativas renovables y compostables, con acciones transversales alineadas al Buen Gobierno Corporativo, tratados internacionales y disposiciones legales.

Se reforzó la actividad de avistamiento de aves, con la implementación de una Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta) y se aprobó la participación por primera vez, para el actual año, en cuatro ferias especializadas.

Se adjudicó para los próximos dos años, contratación de una Agencia de Comunicación, Mercadeo y/o Relaciones Públicas domiciliada en Estados Unidos”, a la empresa MMYG Global LLC.

En acatamiento a la Ley 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas en materia de empleado público, la Junta Directiva aprobó la realización de las acciones necesarias para su fiel cumplimiento.

Con el fin de fortalecer la gestión de recaudación de impuesto, se elaboró una propuesta al reglamento del impuesto del 5% a) D.E. 37979-MP-H-MEIC-G-J-TUR del 25 de octubre del 2013, para la recaudación, control y fiscalización del impuesto del 5 % sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales.

Siendo que el mercadeo mexicano tiene un gran atractivo para la comercialización de nuestro destino, se aprobó el realizar acciones para contratar una agencia de relaciones públicas en México, y realizar esfuerzos para captar de una manera mejor, el turista mexicano.

Se aprobó la firma de un convenio específico de cooperación, con CINDE, con el propósito de potenciar un plan de acción conjunto, para la prospección y promoción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística, alineado a la visión de país y del Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017 - 2021.

Se recibieron los resultados del Primer Estudio de Imagen y Posicionamiento de Costa Rica como destino, realizado desde la perspectiva de los consumidores, del trade y de la prensa, de los seis principales mercados.

La Junta Directiva apoyó la gestión para que se realizarán acciones de manera interinstitucional, con el objetivo de mejorar los servicios que se prestan tanto al arribo como a la salida de los pasajeros en los aeropuertos internacionales.

Durante mi periodo como director, la Junta Directiva aprobó el lanzamiento de varias estrategias

para fortalecer la imagen de destino como fue la nueva identidad turística: Costa Rica: My choice, naturally, gracias a una alianza con la Organización Mundial de Turismo de las Naciones Unidas y CNN Internacional.

Se desarrollaron nuevas herramientas para inteligencia de mercados, lo cual formó parte de los primeros avances para el Centro de Información e Inteligencia de Mercados del ICT. La institución recurrió a las herramientas más sofisticadas, novedosas y reconocidas internacionalmente con el objetivo de reforzar la inteligencia de mercados y proporcionar información estratégica y de gran utilidad para la industria turística como ReviewPro, STR, OAG, Bloomberg, levantamiento y actualización de información espacial- GPS.

Costa Rica es el primer país del mundo en medir el impacto de la actividad turística en las comunidades, al desarrollar el Índice de Progreso Social en Centros Turísticos y demostrar de esta forma que efectivamente el turismo es una industria dinamizadora que aporta innumerables beneficios a las economías locales y sus habitantes. Del mismo modo, el IPS representa una hoja de ruta para definir y realizar política pública en esas zonas. Por herramientas como estas, el ICT fue reconocido por la Organización Mundial de Turismo en los premios a la Innovación y Excelencia en Turismo.

Se destinaron recursos para fomentar el turismo cultural en las diferentes acciones de promoción nacional e internacional, como elemento diferenciador de la oferta turística, manteniendo el apoyo para la realización del Festival Internacional de las Artes, en el 2017 y en el 2018. También, el ICT articuló esfuerzos con los actores comunales, cámaras de turismo y las municipalidades, para desarrollar el programa para el Fortalecimiento de Destinos, dentro del cual se cuenta con el programa de artesanías con identidad, que fomenta el desarrollo de productos turísticos auténticos como parte de la oferta de pequeñas y medianas empresas.

Desde la Junta Directiva se apoyó el desarrollo del programa de gastronomía y coctelería tradicional, cuyo fin es el de recuperar la cocina criolla costarricense en establecimientos de gastronomía, como elemento diferenciador de la oferta de servicios turísticos, lo anterior con alianzas estratégicas como el INA.

Se fortaleció la estrategia de turismo de cruceros, de la cual se deriva un desencadenamiento de producto para las zonas costeras más deprimidas del país. Con la sumatoria de los esfuerzos realizados en el transcurso del tiempo, derivado también de la participación activa en la feria Seatrade Cruise Global, la cual es considerada el único evento a nivel mundial que reúne a todos los actores relaciones con la industria de cruceros. Por primera vez, Costa Rica se convertirá en la sede de la conferencia de cruceros más importante de la región: el Central America Cruise Summit, se realizará en el Centro de Convenciones en el 2019, logrando de esta forma mejor el acercamiento comercial y consolidar al destino en este nicho tan importante.

Con relación al Proyecto Turístico Golfo de Papagayo y en consecuencia con el Modelo de Desarrollo Turístico Sostenible, se impulsó el proyecto del Acueducto Las Trancas- Papagayo, con el cual han sido beneficiadas las comunidades de la zona de Las Trancas, Playa Panamá, Playa Hermosa y el Polo Turístico de Golfo de Papagayo, al mismo tiempo que se abastecerán los proyectos hoteleros que generan empleo y desarrollo en la zona.

Adicionalmente, con el fin de velar por el cumplimiento de los compromisos contractuales adquiridos por los concesionarios del proyecto, se tomaron las medidas que el ordenamiento jurídico señala.

Se aprobaron lineamientos para fortalecer el Plan General de Uso del Suelo de la Zona Marítimo Terrestre, y así coadyuvar en el fortalecimiento de la gestión municipal en las zonas costeras.

Se autorizaron convenios con el MINAE para apoyar los Parques Nacionales, porque estamos convencidos que más que un producto turístico, debemos apoyar y proteger esa biodiversidad de la que somos privilegiados al tener, fortaleciendo de esta forma la Gestión Turística en las Áreas Silvestres Protegidas de Costa Rica, con el fin de solucionar la problemática presentada en el Parque Nacional Manuel Antonio, entre otras obras a desarrollar.

Fortalecimos la regulación respecto a las Empresas de Hospedaje Turístico, en temas de gastronomía, transporte turístico 4 x 4 y establecimos políticas en el tema de turismo social y turismo rural comunitario.

De igual forma, durante nuestra gestión se generaron acciones para promover materiales de información y de prevención, como corrientes de arrastre, aprobamos acciones para implementar e instalar señales en las playas de mayor peligrosidad, los cuales son distribuidos en los distintos centros de información turística, por la Policía Turística o en empresas de turismo.

Se aprobó el patrocinio para la realización de la 1° Cumbre Mundial de Rafting Essential Costa Rica 2019, organizado por la Asociación de Deporte Aventura y Remo, a celebrarse en el mes de octubre 2019, en el CCCR.

Continuando con el compromiso adquirido como Junta Directiva, con el eje de la seguridad al turista, se autorizó para los años 2020, 2021 y 2022, la suma de US \$500.000 (medio millón de dólares) anuales, con el fin de establecer un programa de guardavidas en alianza con instituciones especializadas, para las playas que en este momento tienen mayor riesgo de muertes por sumersión.

Se autorizó un Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la Universidad de Costa Rica (Fundación de la Universidad de Costa Rica), el cual tiene como objetivo la cooperación entre la UCR y el ICT para el uso de la información contenida en la app

de MIO CIMAR que sirve de información a los turistas y, vincular esta con los instrumentos de comunicación que disponga el ICT, de esta forma el ICT reafirma su compromiso para fortalecer el tema de seguridad para los turistas que visitan el país.

Se aprobó el patrocinio para la realización de la IV Conferencia Internacional de Turismo Sostenible: Planeta, Personas, Paz: P3, a realizarse en el Centro de Convenciones de Costa Rica, del 4 al 6 de setiembre del 2019, una de las actividades más prestigiosas que se realizan en el país sobre el tema de Sostenibilidad, la cual es organizada por la Cámara Nacional de Ecoturismo de Costa Rica (CANAECO).

CONCLUSIONES

Durante las dos últimas administraciones vemos que los índices han sido positivos a saber: número de turistas, número de vuelos, frecuencia, número de cruceros que atracaron en los muelles del Caribe y Pacífico, número de empresas con Declaratoria Turística, número de empresas con Certificado de Sostenibilidad Turística, monto en inversión directa en las industrias de hotelería y tour operación.

Así las cosas, es evidente que están claramente definidas las ventajas del turismo en las metas de desarrollo que como sociedad deseamos, ese aporte al desarrollo nacional debe de exponenciarse y esto es solo posible en la medida en que todas las instituciones del Estado logren comprender la importancia del turismo, y que hayan lineamientos claros en apoyar la industria, crear los marcos operativos necesarios y ofrecer el acompañamiento al sector privado para que este logre finalmente materializar en una sola conjugación, la actividad y los beneficios para la población, el medio ambiente y la hacienda pública.

Solo una visión turística transversal en todas las instituciones del Estado logrará mantener la firmeza de la actividad turística como herramienta de movilidad social, creación y distribución de la riqueza, logrando así una sociedad más equitativa, desarrollada y justa.

Se nos presentan varios retos por afrontar, pero estoy convencido, que los dos más importantes son el tema de la seguridad turística, debemos velar por la vida, la salud, la integridad física, psicológica y económica de los visitantes, y que la opción ya no es la sostenibilidad, sino más bien la regeneración, el llamado es contundente y urgente, lo mínimo que podemos hacer es conservar lo que queda, proteger lo que se está perdiendo y restaurar lo que perdimos.

Finalmente deseo externar, que me siento muy complacido y honrado, en haber sido parte de esta institución a la que quiero y en la que creo, orgulloso por haber aportado desde mi gestión en la administración pública, un granito de arena para la consolidación del turismo como el motor para el desarrollo social y económico de mi país.

Agradezco a mis compañeros de Junta Directiva y a todos los funcionarios del ICT, por el apoyo recibido durante mi gestión como director y por el aprendizaje conjunto adquirido.

Atentamente,



Roberto Fernández Zelada
Cédula # 302540250

