



Departamento de Servicio al Turista

28 de noviembre del 2023

DST-403-2023

Msc. Gustavo Alvarado Chaves, DIRECTOR
Gestión y Asesoría Turística
Instituto Costarricense de Turismo
PRESENTE

Estimado señor:

A continuación, me complace remitirle, el informe de resultados de la gestión de los programas o proyectos, llevados a cabo o coordinados por el suscrito, como jefatura del Departamento de Servicio al Turista, con fecha de corte al 28 de noviembre del 2003, así como aquellas otras que han quedado pendientes para el ejercicio 2024. Este informe mantiene la guía conceptual sugerida por el Departamento de Gestión del Talento Humano.

1- Labor sustantiva del departamento de servicio al turista:

El Departamento de Servicio al Turista, como su nombre lo indica, tiene como objetivo principal el contribuir para que la estadía del visitante sea lo más placentera posible y en caso de ocurrir algún evento adverso, brindar asistencia tanto para mitigar su impacto y que la imagen del país no se vea afectada.



Departamento de Servicio al Turista

2- Cambios habidos en el entorno durante el periodo de gestión- 2006-2023

El Departamento de Servicio al Turista, en su fase inicial, tenía bajo su responsabilidad únicamente dos funciones, la apertura de centros de información turística en todo el país y la atención de quejas. Sin embargo, los cambios en el entorno y el incremento de la delincuencia con afectación al turista, provocaron que se sumara un nuevo enfoque a las funciones del departamento y fue la de propiciar entornos seguros para el visitante.

A partir del 2006, con la creación de la Policía Turística mediante una alianza con el Ministerio de Seguridad Pública; la participación en la Comisión Nacional de Seguridad Turística y el desarrollo de programas como rotulación en playas con corrientes peligrosas, presencia de cocodrilos y la edición de material gráfico y audiovisual sobre consejos preventivo y los programas de señalamiento vial y turístico, se fue sumando al quehacer del Departamento, el concepto de seguridad como una variable intrínseca que se mantiene hasta la fecha.

3- Estado de la autoevaluación del sistema de control interno del Departamento de Servicio al Turista.

La autoevaluación del sistema de control interno se ha mantenido como una constante, evitando desviaciones mediante una adecuada administración de riesgos. Aparte de los efectos de la Pandemia que obligó al traslado del 100% del personal al Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, como un evento fortuito no planificado y gracias a la colaboración de las demás unidades de la institución, se logró atender con eficiencia sin descuidar las demás tareas del departamento.

Esto demostró que a pesar del escaso personal con que cuenta el Departamento, el trabajo en equipo y la coordinación con las demás unidades de la institución, es vital.

Departamento de Servicio al Turista

4- Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Departamento de Servicio al Turista en el 2023.

Un de las principales acciones que se han emprendido en el Departamento de Servicio al Turista para mantener un adecuado sistema de control interno es estar en constante monitoreo del entorno a través de alertas generadas por el Instituto Meteorológico Nacional o de la Comisión Nacional de Emergencias. Para esto se cuenta con un Plan Institucional para la Atención de Emergencias.

En el plano interno, se mantiene control sobre el uso de los activos, el ahorro en materiales y suministros de oficina y un adecuado resguardo de la información. De igual forma, se aplican los procedimientos establecidos de contratación de servicios y se mantiene actualizado los conocimientos sobre la nueva ley de contratación administrativa, entre otros.

Se puede decir que el Departamento de Servicio al Turista, cuenta con un adecuado sistema de control interno que ha robustecido la gestión del Departamento, lo que le ha permitido no solo cumplir con los compromisos adquiridos con otras instituciones, sino también, contribuir con el desarrollo turístico del país.

5- Principales logros alcanzados durante la gestión como jefatura del Departamento de Servicio al Turista:

Los principales logros alcanzados durante mi gestión institucional, han sido contribuir desde los distintos puestos de trabajo que he desempeñado, con el cumplimiento de los objetivos institucionales y al mismo tiempo, promover una cultura de calidad y servicio en un entorno seguro al turista nacional y al extranjero que nos visita.

Departamento de Servicio al Turista

Esto se ha alcanzado a través de la gestión de alianzas de cooperación con otras instituciones, tales como: el Ministerio de Seguridad Pública para la creación de la Policía Turística, con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes para la señalización de las principales rutas turísticas del país, con la Cruz Roja Costarricense para contar con Guardavidas permanentes en ocho de las playas de mayor riesgo y visitación del país y anteriormente, con el Ministerio de Cultura para el uso de un espacio de información turística en el edificio de Patrimonio y con la Universidad Nacional para la elaboración de un atlas de playas según índice de peligrosidad.

Importante también destacar la elaboración de material de información, gráfico y audiovisual, del producto turístico costarricense, de los que se cuenta hoy día con más de 40 diferentes tipos de brochours digitales, sobre atractivos turísticos y servicios como itinerarios de buses. Además de videos, campañas radiofónicas, el brindar atención inmediata al turista que acude a este departamento en busca de información o asistencia, tanto por medios tradicionales como teléfono o correo electrónico, como a través de la plataforma de comunicación omnicanal (chat bot) y el servicio de recepción y atención de quejas de los turistas, siendo también una de las principales funciones de este Departamento.

Finalmente, uno de los logros que también reviste especial importancia, fue la coordinación del equipo de trabajo que laboró tanto desde el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, en la revisión de requisitos de ingreso, como desde los hogares en la verificación de los pases de salud durante la apertura gradual del aeropuerto en tiempo de pandemia. Situación que también ameritó el brindar hospedaje y alimentación a los turistas que se encontraban en el país en estado de cuarentena. Todo esto en estrecha coordinación con las autoridades del Ministerio de Salud.

Esto no hubiera sido posible, sin la conformación de un equipo de trabajo comprometido con el cumplimiento de objetivos y de una visión clara de la función institucional y de lo que el sector turismo representa como factor de desarrollo socio-económico y dinamizador de la economía en las poblaciones más necesitadas.

Departamento de Servicio al Turista

6- Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.

En este apartado, es importante indicar que me correspondió dirigir el Departamento de Servicio al Turista desde su creación en el 2006, por lo que no había proyectos existentes en ese momento.

A) Convenios de cooperación:

- Convenio de Cooperación ICT- Cruz Roja Costarricense para la contratación equipamiento de Guardavidas en playas con corrientes peligrosas:

El convenio actual se suscribió el 28 de abril de 2023 y tiene una vigencia de 4 años. Se han cumplido con los compromisos adquiridos y se cuenta con la reserva presupuestaria correspondiente para el 2024.



Departamento de Servicio al Turista

- Convenio de cooperación ICT- Ministerio de Seguridad para el fortalecimiento de la Policía Turística:

Este nuevo convenio de cooperación fue suscrito en 04 de setiembre de 2019 y tiene una vigencia de 5 años, prorrogable por un período igual- Su principal objetivo en la compra y entrega de avituallamiento para la Policía Turística. En el pasado se entregó equipo móvil, por lo que sería oportuno a partir del incremento en la delincuencia y las necesidades de desplazamiento, retomar esa posibilidad, siempre y cuando estos vehículos, sean inscritos directamente al nombre del Ministerio de Seguridad. Por el momento, solo se entrega uniformes.

Cabe destacar que otro de los logros importantes al amparo de estos convenios de cooperación con el MSP, fue la construcción con presupuesto del Departamento de Servicio al Turista, la delegación policial del Tamarindo, en el cantón de Santa Cruz, Guanacaste.



Departamento de Servicio al Turista

- Convenio de cooperación ICT-Ministerio de Obras Públicas y Transportes para el señalamiento vial y turístico:

Este convenio se suscribió el 17 de agosto de 2023 y se extiende hasta el 17 de agosto de 2027, con posibilidad de prorrogarse por un año más sin que medie un nuevo aporte de recursos por parte de ICT. Su objetivo es continuar con la señalización de las principales rutas que conducen a destinos turísticos del país. Este conlleva una inversión anual de 125.0 millones de colones al año por cuatro años, hasta concluir un total de 2000 señales con una inversión de 500 millones de colones.



Departamento de Servicio al Turista

B) Servicio de atención de quejas:

Este servicio se brinda de manera constante, consiste en recibir y dar atención a las quejas que se reciben por parte de los turistas que se han visto afectados o consideran que han sido lesionados sus derechos por causa de un incumplimiento contractual de contrato. Si la queja se presenta contra una empresa con Declaratoria Turística, se atiende directamente y se abre un procedimiento hasta llegar un finiquito. De lo contrario, si es contra una empresa sin Declaratoria Turística, se presenta ante la Dirección de apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio y el ICT se convierte en coadyuvante de este proceso.

C) Sistema integrado de información turística:

Este sistema es una plataforma virtual que permite al usuario hacer preguntas y obtener respuestas a través de un chat bot. La particularidad que tiene este sistema en relación con el chat bot anterior es que plantea una solución omnicanal, que permite que las preguntas que no son respondidas ya sean porque no están bien planteadas o porque son demasiado extensas para la memoria del bot, se transfieren a un funcionario para que las atienda de inmediato. Si estas consultas ingresan durante un fin de semana o día feriado, se almacenan para que el funcionario que ingrese primero, pueda responder.

Todas estas consultas están vinculadas a la página web institucional www.visitecostarica.com y son accesadas mediante algoritmos para brindar al usuario una respuesta lo más precisa posible a la consulta planteada.

A este sistema se une, la elaboración de brochours y actualmente, en su fase de revisión, el mapa turístico institucional.

C) Campaña radiofónica de prevención y buen trato al turista:

Esta campaña dio inicio a mediados del 2023 y se extiende hasta el mes de diciembre. El objetivo es sensibilizar a la población sobre la importancia que el turismo representa para el país y a la necesidad de brindar un buen trato y protección al visitante. Para esto se han elaborado tres tipos de mensajes que promueven la cultura de “buen anfitrión”, de una sonrisa y de un trato amable y hospitalario al turista que nos visita.

Departamento de Servicio al Turista

Se han identificado emisoras radiofónicas como la Cadena Radial Costarricense, la Cámara nacional de Radio a través de su programa “Panorama”, y de algunas otras con un importante nivel de audiencia, sin dejar de lado el Sistema Nacional de Radio y Televisión.

El costo de esta campaña es de aproximadamente ₡29.699.996,24 durante los meses de octubre a diciembre del 2023.

D) Diseño, elaboración e impresión de brochoures de información y prevención turística:

Se contrató el diseño y actualización de 60 nuevos brochoures que estarán al alcance del usuario en formato digital a partir del mes de octubre del 2023 y en físico, durante el primer semestre del 2024.

COSTA RICA ES UNO DE LOS PAÍSES MÁS SEGUROS DE LATINOAMÉRICA.
Sin embargo, por su seguridad tome en cuenta los siguientes consejos:

SI VA A RENTAR UN VEHICULO:

- Planifique su viaje con antelación, verifique las rutas, las condiciones del vehículo y el equipo de seguridad necesario.
- Ante algún desperfecto, pérdida de aire de los neumáticos o golpe al vehículo; no acepte ayuda de extraños, podría tratarse de un ardid para robarle. Llame a la agencia que le arrendó el vehículo y no se detenga hasta encontrar un lugar seguro.
- Nunca deje artículos de valor a la vista dentro del vehículo y cierre bien las puertas y ventanas.
- Utilice en la medida de lo posible, estacionamientos públicos con vigilancia. Desconfíe de las personas que le ofrecen a cuidar su vehículo en la calle.
- Se recomienda tener especial cuidado con los artículos personales como: pasaporte, tarjetas de crédito, dinero y joyas.

En caso de emergencia comuníquese al 9-1-1.

SI VIAJA EN AUTOBUS:

- Verifique el destino y ruta previo al abordaje.
- No descuide el equipaje en las terminales de buses ni dentro del autobús, especialmente si lo coloca en los compartimentos superiores.
- Desconfíe de las personas que se comportan demasiado amables, puede ser un ardid para robarle.
- Evite las aglomeraciones y verifique antes de descender del autobús, llevar todas las pertenencias.
- Si es víctima de un hurto dentro del autobús, indíquelo al conductor y comuníquese al 9-1-1. Anote de ser posible, el nombre del conductor y número de placa del autobús.

Departamento de Servicio al Turista

Rotulación preventiva en playas con corrientes peligrosas:

Durante el 2023, se colocó un total de 43 señales de prevención en playas con corrientes peligrosas que se sumarán a la labor de los Guardavidas para mejorar la seguridad en los sectores costeros.



E) Comisión nacional para la prevención y atención de ahogamientos.

Esta comisión se deriva de la ley No 9780 (Ley para la implementación de Unidades de Guardavidas en Playas Nacionales).

Su objetivo es como su nombre lo indica, aumentar la presencia de Guardavidas, para proteger la vida de las personas, prevenir fallecimientos por sumersión y fortalecer la imagen del país, fomentando la industria turística costarricense mediante la definición de lineamientos generales y acciones de prevención, atención y mitigación de ahogamientos.

Departamento de Servicio al Turista



Esta comisión ya cuenta con su reglamento interno, publicado en el diario oficial La Gaceta el martes 29 de agosto de 2023 y se encuentra integrada por representantes de las municipalidades de las provincias de Puntarenas, Guanacaste y Limón, de la Cámara Nacional de Turismo, de las organizaciones de Guardavidas, del Ministerio de Salud, del Ministerio de Seguridad y del Instituto Costarricense de Turismo quien además la preside.

Cada representante tiene su suplente, quienes serán nombrados por un período de dos años, contados a partir de su Juramentación por parte del señor presidente de la República.

Actualmente se trabaja en la definición del perfil de los Guardavidas, de los programas de certificación para los Guardavidas, de los estándares de las Torres de Guardavidas y de la búsqueda de recursos a través de las municipalidades para que con base en la reforma del artículo 59 de la Ley 6043, puedan destinar hasta un 40% del canon que se obtiene producto de las concesiones en la zona marítimo terrestre, para invertir ya sea en la contratación de Guardavidas, equipamiento y construcción de torres.

Para estos efectos, se participó en siete audiencias municipales, para motivar a los miembros de los Concejos para realizar estas inversiones. Lastimosamente, no se

Departamento de Servicio al Turista

ha obtenido la respuesta esperada por parte de los gobiernos locales en este proceso.

La comisión tiene sesiones ordinarias y presenciales (sede en el ICT) cada tres meses y reuniones extraordinarias, de manera virtual, según sea necesario.

7. Proyectos pendientes para el 2024:

7.1. Convenios de cooperación:

Dar continuidad a los compromisos institucionales adquiridos en los convenios de cooperación suscritos, tanto con la Cruz Roja Costarricense para la transferencia de recursos para mantener la vigilancia con Guardavidas certificados en las 8 playas actuales, y explorar la posibilidad si los recursos lo permiten, de ampliar la presencia de guardavidas en otras playas con presencia de corrientes peligrosas.

De igual forma, continuar brindándole la colaboración al Ministerio de Seguridad para el fortalecimiento de la Policía Turística con la dotación de uniformes o equipo de móvil.

Continuar con la coordinación con los ingenieros contrapartes de la Dirección de Ingeniería de Tránsito del MOPT, para el trámite de contratación de la empresa que elaborará y colocará las señales de información vial y turística en las rutas que ya les fueron entregadas por el Departamento de Servicio al Turista, según grado de prioridad. Se espera que esta licitación pueda salir a concurso durante el primer trimestre del 2024.

7.2. Rotulación en playas sobre corrientes peligrosas y en Areas de Conservación sobre presencia de cocodrilos.

Lamentablemente, a pesar del esfuerzo de haber presentado la Solicitud de Materiales y Servicios con suficiente antelación ante la Proveeduría, al momento de salir a concurso, no hubo oferentes para las señales de prevención en playa y para las señales sobre presencia de cocodrilos, la empresa ofertante superó el presupuesto disponible, declarándose la contratación infructuosa y para ese momento, ya al cierre del año, no hubo tiempo para volver a sacra nuevamente el concurso. Se recomienda proceder con un nuevo concurso en el 2024.

Departamento de Servicio al Turista

7.3. Habladores sobre medidas de prevención para hoteles de playa y banners de prevención en estaciones de autobuses.

A pesar de haber presentado ambas solicitudes a la Proveeduría fueron rechazadas hasta que se tuviera el criterio de la Comisión de Promoción, la cual a la fecha de este informe y según se tiene conocimiento, no se ha reunido. Siempre se insistió que, por su connotación, no se trataba de propuestas promocionales, sino de prevención ante situaciones de riesgo- Sin embargo, no fue posible modificar ese criterio.

El objetivo de ambas propuestas era, por un lado, prevenir a los huéspedes sobre las corrientes de resaca y consejos preventivos- estos habladores serían colocados en las recepciones de los hoteles de playas- y además contenían un código QR que los dirigiría a la página promocional del ICT para obtener información del destino.

En cuanto a los banners en las estaciones de autobuses, tenían como objetivo prevenir al turista sobre los delitos más comunes, como hurto de equipaje y de esta siempre atento a vigilar sus pertenencias, especialmente cuando se colocan en los compartimientos superiores, siendo este uno de los delitos más frecuentes. Se recomienda retomar estas iniciativas en el 2024 y de ser posible, solicitar una audiencia a la Comisión de Promoción para explicar ambos conceptos.

7.4. Construcción de torre de Guardavidas en Tamarindo:

Una vez definido el estándar de torre de Guardavidas por parte de la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos, asignar los recursos que corresponda para la construcción de esta torre de guardavidas ya sea como parte del convenio de cooperación ICT-Cruz Roja o como un proyecto propio del Departamento, con la asesoría de la Cruz Roja. Esa solicitud fue realizada a mediados del mes de noviembre por lo que ya no fue posible, su construcción en el 2023.

7.5. Mapa turístico institucional:

Se presentó la última versión para revisión al Instituto Geográfico Nacional el 10 de noviembre del 2023. A la fecha de este informe, aún no se ha recibido respuesta con las observaciones para proceder de conformidad y de ser posible, contar con

Departamento de Servicio al Turista

una nueva versión de mapa turístico institucional. Valga decir, que esta versión ha sido revisada tanto por la Dirección de Mercadeo como de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo Turístico.

7.6. Videos preventivos para ser colocados en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

El día de hoy, 28 de noviembre se llevó a cabo una reunión con la Agencia Publimark para revisar los guiones y contenido. Se está trabajando en tres propuestas: uno para cuidado de pertenencias, otro para turismo de aventura y otro para prevención de ahogamientos. Para el mes de enero se presentará la propuesta con las observaciones realizadas y el costo de producción. La idea es que se trabaje de manera conjunta entre la Dirección de Mercadeo y el Departamento de Servicio al Turista. Andrés Iturrino y Laura Chacón darán seguimiento a este tema.

7.7. Convenio con la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada (FEDME).

A partir de la visita del grupo español de senderismo para realizar algunas de las etapas del Camino de Costa Rica, surgió la posibilidad de suscribir un convenio para certificar Guías en montañismo. En el mes de diciembre se tiene planeada una reunión para definir los alcances. A esto dará seguimiento Andrés Iturrino y Jenny Vargas quienes le mantendrán informado sobre los avances.

7.8. Nombramiento de nuevo representante ante la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos:

Se debe nombrar un nuevo representante institucional en el puesto de titular ante la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos, quien, a su vez, será el presidente, según se indica en la Ley N° 9780. (artículo 5). Se sugiere que el actual miembro suplente (Sr. Andrés Iturrino Soto) ocupe el cargo de Titular y se nombre a un suplente. Una vez definida la persona, junto con el cambio de puesto de suplente a titular- si se tienen a bien- deberá ser comunicado a Casa Presidencial, mediante un oficio del Despacho del señor ministro para que se proceda con su juramentación.

Departamento de Servicio al Turista

7.9. Comité Asesor Técnico en Seguridad Turística:

Este comité lo constituye el Ministerio Público a través de la Oficina de Asesoría Técnica y Relaciones Internacionales (OATRI), el Organismo de Investigación Judicial, la Dirección de la Policía Turística y el Departamento de Servicio al Turista. Este último representado por el suscrito y por la Licda. Laura Chacón. Se sugiere que la Licda. Chacón continúe siendo el enlace entre estas instituciones, para la generación de acciones orientadas a la prevención y mitigación de impactos ocasionados por delitos contra turistas.

8. Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.

Los recursos asignados han sido invertidos según corresponde en los distintos programas y proyectos a cargo del Departamento. Valga decir que se proyecta una ejecución presupuestaria superior al 90% en el 2023, siendo una de las más altas de la Dirección de Gestión y Asesoría Turística, a pesar de que por razones fuera de control del Departamento (Licitaciones infructuosas) no se pudo obtener un alcance mayor. Todos los compromisos adquiridos con otras instituciones, se han cumplido a cabalidad, excepto la contratación de las señales de cocodrilos para ser entregadas al SINAC según convenio suscrito con el MINAE, por las razones señaladas.

9. Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad.

La sugerencia principal es mejorar la coordinación y trabajo en equipo entre las distintas unidades de la institución en el cumplimiento de objetivos institucionales comunes. Todos los esfuerzos que se hagan para ofrecer al visitante una estadía agradable y placentera, serán de gran valor y que además son parte de la ley orgánica del ICT (Ley 1917, artículo 4) La seguridad es un capítulo aparte, pero que incide directamente en la decisión de viaje. Ningún turista viajará a un país que se perciba como inseguro. En esto las autoridades competentes deberán redoblar esfuerzos y el ICT continuar con los programas de prevención y apoyo al Ministerio de Seguridad.

Departamento de Servicio al Turista

10. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que enfrenta o debería aprovechar la institución.

El Instituto Costarricense de Turismo debe mantener el liderazgo que ha tenido hasta hoy, incidiendo en las agendas de las demás instituciones del sector público, dotando de más y mejores servicios en tema de infraestructura vial, aeroportuaria, conectividad y telecomunicaciones, suministro de agua en sectores críticos como

Guanacaste, seguridad, educación técnica para el turismo, etc. Solo con el concurso de todos los actores y visualizado y turismo como la única alternativa de desarrollo, se podrá lograr que el turismo crezca de manera ordenada. El ICT no lo puedo hacer por sí solo, se depende de otros sectores y en el tanto y en el cuanto, sean conscientes de su importancia que el turismo representa para el país, se podrá asegurar la sostenibilidad en la industria turística.

11. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones giradas por la Contraloría General de la República.

Todas se han cumplido, según corresponde.

12. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones giradas por algún órgano de control externo.

Todas se han cumplido, según corresponde.



Departamento de Servicio al Turista

13. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.

Todas se han cumplido en los períodos definidos de respuesta, según corresponde.

14. Administración de personal:

Se cumplió por lo solicitado por el Departamento de Gestión del Talento Humano en relación con los compromisos laborales de todos los funcionarios del Departamento de Servicio al Turista.

Todos los funcionarios del Departamento han cumplido con la presentación de las bitácoras del trabajo realizado desde la casa.

Los contratos de teletrabajo quedan pendientes definir el de las funcionarias Jenny Vargas y Laura Chacón, para que se ajusten a la nueva disposición de tres días de trabajo presencial y dos en teletrabajo.

Queda pendiente para el mes de enero, el nombramiento de la persona que sustituirá a la funcionaria Ximena ESPINACH Bourrouet

Queda pendiente para enero, el nombramiento de la persona que va a ocupar la plaza de Gestor III que dejó vacante la funcionaria Yessenia Quesada Robles. (oficio DST-403-2023).

Departamento de Servicio al Turista

15. Proyección financiera 2024 y ejecución presupuestaria 2023.

Durante el 2023 se logró una ejecución presupuestaria superior al 90% del presupuesto asignado a inicio del período. Buena parte del 10% restante estaba destinado a la contratación de señales de playas y de prevención por presencia de cocodrilos en áreas protegidas con el SINAC. Es decir, de los ₡442.000.000 asignados para el 2023, se ejecutaron ₡ 411.051.243,28 millones de colones.

Para el 2024, se cuenta con un presupuesto aprobado de 614 millones de colones.

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO		2024		PRESUPUESTO - EJECUTADO POR PARTIDA			
SISTEMA DE PLANIFICACION				FECHA	27/11/2023 08:11		
PRESUPUESTO - EJECUTADO POR PARTIDA				USUARIO	VRAMIREZ PLAF1354		
Programa: <u>2</u> PLANEACION, GESTION Y MERCADEO TURISTICO							
Unidad: <u>22</u> SERVICIO AL TURISTA							
PARTIDA	Inicial	Modificado	Reservado	Gastado	Compro- metido	Disponible	
1 -03 -01 -01 Informacion Por Radio Y Television	25.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	25.000.000.00	
1 -03 -01 -02 Informacion Por Otros Medios	10.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.000.000.00	
1 -03 -03 -03 Impresion, Encuadernacion Y Otros	10.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.000.000.00	
1 -03 -07 -07 Servicio De Tecnologia De Informacion	10.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10.000.000.00	
1 -04 -99 -99 Otros Servicios De Gestion Y Apoyo	200.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	200.000.000.00	
1 -05 -01 -01 Transporte Dentro Del Pais	1.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.000.000.00	
1 -05 -02 -02 Viaticos Dentro Del Pais	2.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.000.000.00	
1 -07 -01 -01 Actividades De Capacitacion	5.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.000.000.00	
1 -07 -02 -02 Actividades Protocolarias Y Sociales	1.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.000.000.00	
2 -99 -04 -04 Textiles Y Vestuario	50.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	50.000.000.00	
6 -04 -01 -01 Transferencias Corrientes A Asociaciones	300.000.000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	300.000.000.00	
Total por Unidad:	614,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	614,000,000.00	
Total por Programa:	614,000,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00	614,000,000.00	



Departamento de Servicio al Turista

16. Agradecimiento:

No quisiera concluir ese informe, sin agradecer profundamente a la institución que me dio cobijo por tres décadas y media y de la que solo me llevo muy gratos recuerdos. ¡¡A todos, infinitas gracias!!

Cordialmente,

Víctor Ramírez Montero, jefe
Departamento de Servicio al Turista

Consecutivo