



LO
ESENCIAL
ESTÁ AQUÍ.



Informe de Seguimiento de metas del PAO 2020 y PND (ANUAL)

PL-006-2021

Unidad de Planificación Institucional

www.ict.go.cr

Enero 2021



SECRETARÍA DE ACTAS
JUNTA DIRECTIVA
COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-031-2021

25 de enero de 2021

Doctor
Alberto López Chaves
Gerente General

Licenciado
Víctor Quesada
Coordinador de la UPI

Asunto: Oficio N° PL-006-202: Informe Anual de Metas 2020.

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6155 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Artículo 5, inciso I, celebrada el 25 de enero de 2021, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

SE ACUERDA:

- A) Dar por recibido el oficio N° PL-006-2021 suscrito por la Unidad de Planificación Institucional, referente al Informe de cumplimiento de metas del PAO y PNDIP 2020.
- B) Instruir a la Administración coordinar la implementación de las recomendaciones del Informe N° PL-006-2021, con el propósito de mejorar la dirección, el desempeño y fortalecer la capacidad de gestión institucional en cumplimiento de los objetivos institucionales.
- C) Instruir a la Administración para que comunique el informe N° PL-006-2021 a los Entes externos que corresponda para cumplir con la rendición de cuentas, en los diferentes formatos de cada Entidad y también a los funcionarios para fortalecer la gestión institucional.

ACUERDO FIRME

Atentamente,

ANNIA UREÑA
UREÑA (FIRMA)

Licda. Hannia Ureña Ureña
Secretaria de Actas

Firmado digitalmente por ANNIA
UREÑA UREÑA (FIRMA)
Fecha: 2021.01.25 21:22:03 -06'00'

C: MBA. Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor Interno
M.Sc. Francisco Coto Meza, Asesor Legal
Archivo



Instituto Costarricense de Turismo
Unidad de Planificación Institucional

21 de enero de 2020

PL-006-2021

Señores
Junta Directiva
Instituto Costarricense de Turismo
Presente

Estimados (as) señores (as):

En cumplimiento de los Lineamientos Técnicos y Metodológicos y artículos 68 y 71 del Reglamento de la Ley de la Administración Financiera y Presupuestos Públicos, adjunto se remite el Informe de Seguimiento de metas del Plan Anual Operativo (PAO) del año 2020, en el cual se presenta información general relativa al cumplimiento de las metas programadas para el 2020, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO. Lo anterior, para consideración y aprobación por parte de la Junta Directiva. Así como, autorizar divulgación a los entes que corresponda en el plazo de ley, antes del próximo 31 de enero de 2021.

El documento fue elaborado a partir de las justificaciones y valoraciones dadas a conocer por las jefaturas responsables de cada meta e incluye los reportes de ejecución presupuestaria por meta, brindados por los responsables de cada una.

Asimismo, contiene una recopilación de la autoevaluación acumulada al final del año, por unidad y a nivel programático, un resumen del cumplimiento en el marco de cada plan, un informe de cumplimiento de recomendaciones de auditoría, un informe de evaluación de los proyectos de inversión pública y un apartado de conclusiones y recomendaciones.

Resumen de los elementos más importantes del informe:

1. El promedio de ejecución física de metas fue de un 90.4%, con una tendencia similar de avance de los Programas 1 y 2, respecto al avance global y cercano al 100% esperado al final del año, mientras que el Programa 3 muestra un avance mucho menor, con un 43.8%.

Desde el punto de vista programático, el Programa 2 es el que lleva el mayor peso en metas, ya que contiene un total de 59 metas, del total de 100 metas que componen el PAO, después del ajuste aprobado mediante acuerdo SJD-171-2020.

2. Debido a las limitaciones presupuestarias que atraviesa la Institución ante la disminución de los ingresos por los efectos de la Pandemia sanitaria por Covid-19, el ICT y el sector se vieron en la necesidad de replantear las prioridades para hacer frente a la crisis y buscar la forma de reactivar la actividad turística ante la Temporada Cero ingresos que marcó el 2020. Ante esta situación se definió una Hoja de Ruta para la Reactivación del Sector Turismo, que a su vez condujo a una significativa modificación al PAO del 2020, y para tal efecto se agregaron, modificaron y eliminaron metas. Derivado de estos cambios de prioridades, se tramitó ante MIDEPLAN el respectivo ajuste a los compromisos institucionales en el Plan Nacional de Desarrollo.
3. En cuanto al presupuesto, también se hizo una fuerte disminución y redistribución de los recursos, producto del cambio dado en la Hoja de Ruta para la reactivación de Sector Turismo, con una reducción del presupuesto de un 36,2%. Con este ajuste presupuestario se logró dotar de contenido a algunas de las metas nuevas que se incluyeron en el plan para el cumplimiento de la Hoja de Ruta.

La ejecución presupuestaria global acumulada al mes de diciembre fue conservadora, de un 78.2%, por debajo de lo registrado el año anterior, que fue de 89.4%, con las remuneraciones y partidas especiales incluidas, aunque es importante aclarar que la comparabilidad entre años es limitada, dada la situación atípica del 2020. La ejecución de presupuesto operativo fue de 75.9% y las remuneraciones se ejecutaron en un 89.1%. Aunque es característico el esfuerzo institucional por cumplir la ejecución del presupuesto, en esta ocasión se buscó todo ahorro posible en vista que se prevé que la crisis por Covid-19 continuará golpeando fuerte los ingresos por turismo en el 2021 y más tiempo.

4. De las metas del plan anual que forman parte del PND, tienen once metas vinculadas a las metas del PND 2019-2022, las cuales han mostrado un cumplimiento general razonable, de acuerdo a lo esperado; sin embargo; por la crisis financiera de la Institución se desestimaron varios proyectos de inversión.

Asimismo, se presentan logros positivos en los compromisos con las Acciones CEDAW y PIEG¹.

De las metas del PND que mantuvieron vigencia para el 2020, se cumplieron de acuerdo a la nueva programación.

5. Ante la redefinición de prioridades se desestimaron los siguientes proyectos de inversión en obra pública: Parque nacional Volcán Tenorio, Delegación de la Fuerza Pública de Santa Teresa, Puerto Hernán Garrón, Atracadero Cahuita y Parque Nacional Manuel Antonio. Asimismo, se debieron desestimar algunos otros proyectos de la Institución (total o parcialmente), como los relacionados con mobiliario, equipos e infraestructura. Sin embargo, cabe señalar como logros positivos la finalización de la construcción de la Delegación de la Fuerza Pública de Tamarindo, en Santa Cruz de Guanacaste y la ejecución de los proyectos relacionados con Tecnologías de Información.

Conviene valorar aprovechar la pausa para completar el registro de proyectos de infraestructura en BPIP de MIDEPLAN.

6. Respecto a la implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo, se registraron avances importantes, entre los que pueden destacarse las redefiniciones de las acciones de relaciones públicas y publicidad de la Dirección de Mercadeo, la campaña para el estímulo del turismo interno, la elaboración de protocolos para la atención de la emergencia por la pandemia del COVID, la puesta en marcha de la plataforma CAPACITA.ICT.GO.CR en el área de capacitación y empleo, que le ha permitido al ICT llegar al Sector y dotarlo de herramientas útiles en este proceso de crisis como los protocolos para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Destacan también las acciones relacionadas con la atracción de inversiones, la estrategia de negociación con líneas aéreas, la elaboración de los replanteamientos en el campo de turismo marítimo, la reapertura paulatina de

¹ **CEDAW**: Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés), Órgano de Derechos Humanos de la ONU.

PIEG: Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) del INAMU, Gobierno de Costa Rica

aeropuertos que ha permitido reactivar la llegada de vuelos con turistas y las acciones en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, entre otros.

Cabe destacar el trabajo que han venido realizando los colaboradores del ICT bajo la coordinación del Departamento de Servicio al Turista y en apoyo al Ministerio de Salud, en la revisión y verificación de los pases de salud como requisito de ingreso de turistas, así como la atención de consultas de turistas sobre los seguros y requisitos antes de iniciar su viaje al país². Vale reconocer el trabajo y la mística del personal del ICT que se encuentra colaborando en esta labor, tanto en los Aeropuertos, distribuidos en turnos para la atención durante las 24 horas del día, así como los colaboradores que desde sus casas se encuentran realizando la labor de verificación de pases de salud y atención de consultas de turistas. Cerca de 40 colaboradores se han ido incorporando a estas labores desde el mes de agosto del 2020, a partir de la reactivación de los vuelos internacionales y por parte del ICT se han validado 63,698 pases de Salud. Ello sin dejar de lado las labores regulares del Instituto, con el apoyo del resto del personal.

7. En cuanto a las recomendaciones y sugerencias de Auditoría, en el período del 2017 al 2020 se da observa un cumplimiento el 79.26%, 79 en proceso de cumplimiento. A su vez, es importante destacar que, no hay recomendaciones o sugerencias pendiente de cumplimiento y las quedaban del año 2017 se atendieron en un 100%.
8. Pero en medio de un año atípico y la fuerte crisis económica del país, así como la baja en los ingresos corrientes de la Institución se obtuvo el reconocimiento de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz como empresa distinguida en “Eficiencia Energética 2020” al Instituto Costarricense de Turismo, por practicar el valor del consumo de energía de forma diferente

Del informe se derivan las siguientes recomendaciones:

- a) Continuar con el enfoque de implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo actualizada y vinculada al Plan Operativo Anual del 2021 y mantener la aplicación de los procesos asignados al ICT según normativa. Se instruye el seguimiento de las acciones estratégicas y en los

² Al 31 diciembre se tiene una lista de 2796 correos atendidos, sin contabilizar el seguimiento a los mismos (al 21 de enero la lista se amplió a más de 3700 correos atendidos).

plazos contemplados en la Hoja de Ruta, considerando las metas que podrían retomarse en el ejercicio 2021.

- b) Las jefaturas reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2021, producto del incumplimiento en el año 2020 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2020, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, deben analizar las limitantes que han incidido en su cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2021), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
- c) Instruir a la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo para que reformule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos de inversión pública que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance, así como el trámite previo de inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de inversión Pública de MIDEPLAN. Reiterar la urgencia de agilizar la ejecución de los proyectos, formalizando las etapas del ciclo de inversión de cada proyecto y especialmente realizando oportunamente la gestión de trámites y permisos.
- d) Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando corresponda.
- e) Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales en el tema de la CEDAW, la PIEG y otros, para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.
- f) A las jefaturas establecer acciones que garanticen mantener servicios institucionales, tanto a cliente interno como externo, con observancia a los protocolos sanitarios y necesidades de los usuarios, dejando constancia de lo actuado.

- g) Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvarán a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

Finalmente, se indica que el presente informe requiere de la aprobación de la Junta Directiva a fin de hacerlo llegar al Órgano Contralor, MIDEPLAN y STAP en el formato requerido por cada instancia, a más tardar el 31 de enero 2021. Se recomienda autorizar la divulgación del informe entre los responsables de llevar a cabo las metas, como parte de buenas prácticas relacionadas con la realimentación para el ejercicio del año 2021.

Agradezco su amable atención,



Firmado digitalmente
por VICTOR HUGO
QUESADA
RODRIGUEZ (FIRMA)
Fecha: 2021.01.21
15:41:19 -06'00'

Víctor Hugo Quesada Rodríguez
Asesor de Unidad de Planificación



Firmado
digitalmente por
LUCIA LOPEZ
REGIDOR (FIRMA)
Fecha: 2021.01.21
15:53:18 -06'00'

Lucía López Regidor
Analista

VQR/Ilr

C/

- ✉ MBA. Gustavo Segura Sancho, Ministro de Turismo
- ✉ Dr. Alberto López Chaves, Gerente General ICT
- ✉ MSc. Wilson Orozco Gutiérrez, Director Administrativo Financiero
- ✉ Archivo

Contenido

| | |
|--|------------|
| JUSTIFICACIÓN: | 3 |
| OBJETIVO Y METODOLOGÍA: | 3 |
| CAPÍTULO I: CUMPLIMIENTO FÍSICO Y EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DEL PAO 2020. | 6 |
| I. ASPECTOS GENERALES DE LA COMPOSICIÓN DEL PAO | 6 |
| II. INTERVALOS DE CUMPLIMIENTO FÍSICO DE LAS METAS DEL PAO 2020 DEL ICT. | 8 |
| III. RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DE METAS DEL 2020: | 10 |
| IV. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PAO 2020 POR PROGRAMA Y UNIDAD: | 12 |
| V. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #1 Y SUS UNIDADES: | 13 |
| • <i>Presidencia Ejecutiva:</i> | 13 |
| • <i>Junta Directiva:</i> | 15 |
| • <i>Gerencia General:</i> | 16 |
| • <i>Auditoría General:</i> | 19 |
| • <i>Planificación:</i> | 21 |
| • <i>Asesoría Legal.</i> | 24 |
| • TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN (T.I.): | 27 |
| VI. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO Y PORCENTAJES DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE LAS METAS DEL PROGRAMA #2 Y SUS UNIDADES: | 44 |
| • <i>Dirección de Planeamiento y Desarrollo:</i> | 45 |
| • <i>Dirección de Mercadeo:</i> | 60 |
| • <i>Dirección de Gestión Turística:</i> | 92 |
| • <i>Gestión y Asesoría Turística:</i> | 97 |
| • CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA: | 104 |
| • <i>Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)</i> | 119 |
| VII. CUMPLIMIENTO FÍSICO PROMEDIO DE LAS METAS DE LA UNIDAD DEL PROGRAMA #3: | 124 |
| CAPÍTULO II: EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA POR PROGRAMA DEL ICT. | 127 |
| CAPÍTULO III: ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES DE AUDITORÍA: | 131 |
| CAPÍTULO IV: ESTADO DE AVANCE DE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA | 133 |
| CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. | 153 |
| <i>Conclusiones.</i> | 153 |
| <i>Recomendaciones</i> | 158 |
| ANEXO: METAS DEL ICT EN EL PNDIP A DICIEMBRE DE 2020 | 160 |

Seguimiento trimestral del Plan Anua Operativo 2020

Justificación:

De conformidad a lo estipulado en la Ley 8131, la Ley 8292 y las normas 4.5 del Manual de Normas Técnicas sobre Presupuesto Público N-1-2012-DC-DFOE, emitidos por la Contraloría General de la República mediante resolución R-DC-24-2012, y en cumplimiento de la meta 2.1.1.1 de la Unidad de Planificación Institucional, se procedió a elaborar el Resumen Ejecutivo de cumplimiento de Metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2020 del ICT, del período de enero a diciembre del año 2020.

Objetivo y Metodología:

El objetivo de este documento es presentar información general relativa al cumplimiento de las metas del PAO 2020, dentro del marco normativo de rendición de cuentas de la Administración Pública y de conformidad con el calendario institucional de evaluación del PAO 2020. Los datos presentados se sustentan en las autoevaluaciones realizadas por cada Jefatura, las cuales informaron sobre porcentajes de cumplimiento físico e información de ejecución presupuestaria de cada una las metas bajo su responsabilidad, así como sus respectivas observaciones. Adicionalmente, en el Capítulo II, se presentan datos generales sobre el porcentaje de ejecución presupuestaria a nivel programático e institucional, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable, emitido por el Departamento Financiero¹. También se incluye un capítulo con el seguimiento de las recomendaciones de la Auditoría Interna y la Contraloría General de la República, un capítulo de seguimiento de los Proyectos de Inversión Pública y un capítulo de análisis de avance en la implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo. Finalmente, se incluye un apartado para conclusiones y recomendaciones.

Es importante indicar que, la medición del cumplimiento físico de metas por unidad, por Dirección y programa presupuestario, se establece a través de promedios simples de ejecución de las metas, con base en la información ofrecida por las Jefaturas. Para el cálculo del promedio simple, se aplica el criterio de evaluación, de no considerar el exceso de metas con resultados superiores a 100% de ejecución, referente a casos en donde el desempeño real supere al programado, ya que esto afectaría el promedio de evaluación de la unidad, por lo que se podría considerar que al cumplir en demasía alguna meta, compensa el dejar de hacer otras que están contempladas en los planes operativos.

Desde el segundo trimestre se hace una serie de cambios en el PAO, como eliminaciones, modificaciones y nuevas metas, que reflejan el cambio de prioridades, en una proporción que es poco usual, situación que se explica por la necesidad que tuvo la Institución de ajustar el Plan Presupuesto del 2020, debido a la definición de una nueva Hoja de Ruta en la estrategia institucional, producto del efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19 en el Sector Turismo, que puso la actividad turística y al ICT en una situación de calamidad, declarada

¹ Según datos sobre la ejecución presupuestaria a diciembre de 2020.

así por la Junta Directiva y que dio como resultado una “Temporada Cero” para el Turismo en Costa Rica. Asimismo, como particularidad en el segundo trimestre, algunas metas reportaron porcentajes de ejecución menor con respecto al primer trimestre, por lo tanto, los datos podrían no ser comparables desde el principio del año o el año 2019; no obstante, se hará alusión a algunos datos comparables.

El período que comprende el estudio va del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020, correspondiente a la ejecución anual de metas del PAO 2020.

Contenido general del Informe:

El informe está estructurado de la siguiente manera:

| Índice | Descripción de contenido |
|-------------------------|---|
| Capítulo Primero | Aborda el cumplimiento físico y el presupuesto ejecutado de las Metas del PAO 2020 del ICT, acumulado a diciembre del 2020. |
| Capítulo Segundo | Se muestra en términos generales datos sobre la ejecución presupuestaria por Programa del ICT, conforme los datos preliminares del Informe Presupuestal Contable al mismo período, según datos emitidos por el Departamento Financiero. |
| Capítulo Tercero | Se presenta un resumen del estado de cumplimiento de recomendaciones de auditoría y disposiciones de la Contraloría de la República. |
| Capítulo Cuarto | Se presenta un informe sobre la situación de los proyectos de inversión pública del ICT. |
| Capítulo Quinto | Se presenta un informe sobre el avance en la implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo. |
| Capítulo Sexto | Las conclusiones y recomendaciones |

Abreviaturas:

- AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados
- BPIP: Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN.
- CD: Consejo Director del PTGP
- CIMAT: Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos
- CCCR: Centro de Convenciones de Costa Rica.
- DAF: Dirección Administrativa Financiera
- ESCNNA: Plan de prevención de explotación comercial de niños, niñas y adolescentes.
- ICT: Instituto Costarricense de Turismo
- JD: Junta Directiva del ICT.
- MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.
- MIDEPLAN: Ministerio de Planificación y Política Económica.
- MOGERI: Modelo de Gestión Riesgos Estratégicos

MSP: Ministerio de Seguridad Pública.

PAO: Plan Anual Operativo.

PND: Plan Nacional de Desarrollo

PTGP: Polo Turístico Golfo de Papagayo

RP: Relaciones públicas

ZMT: Unidad de Control e Inspección de la Zona Marítimo Terrestre.

CAPÍTULO I: Cumplimiento físico y ejecución presupuestaria del PAO 2020.

i. Aspectos generales de la composición del PAO

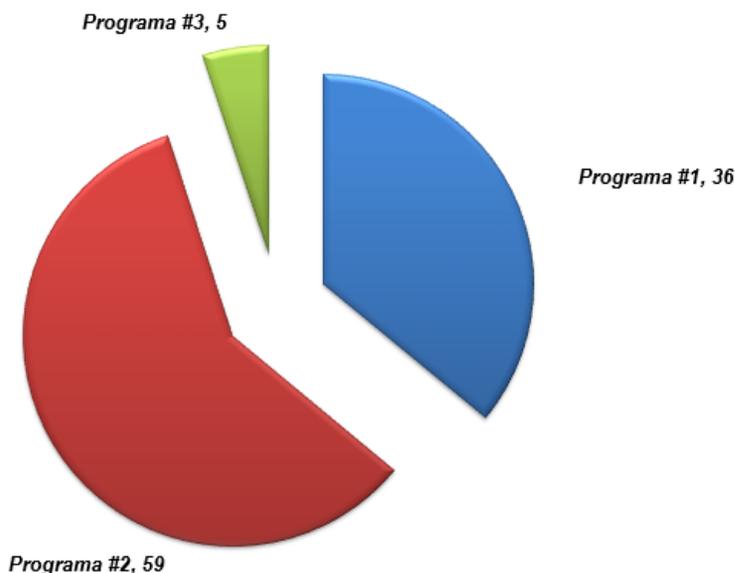
A continuación, se detalla la cantidad de Metas del PAO 2020 del ICT:

A inicios del año 2020, la Institución contaba con un total de 110 metas, pero debido a los cambios en el PAO aprobados por la Junta Directiva mediante acuerdo SJD-171-2020, se redujo a 100 metas:

| PROGRAMA | CANTIDAD METAS INICIAL | % | CANTIDAD METAS ACTUALES | % |
|---|------------------------|----------------|-------------------------|----------------|
| 1. Dirección Superior y Administración | 41 | 37.03% | 36 | 36.00 % |
| 2. Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico | 64 | 55.56% | 59 | 59.00% |
| 3. Polo Turístico Golfo Papagayo | 5 | 7.41% | 5 | 5.00% |
| Total | 110 | 100.00% | 100 | 100.00% |

En el Gráfico No.1 también se observa la distribución de metas según programa presupuestario, de acuerdo a la actualización del PAO.

Gráfico N°1. ICT: Cantidad de Metas del PAO-2020 según Programa Presupuestario, a diciembre 2020

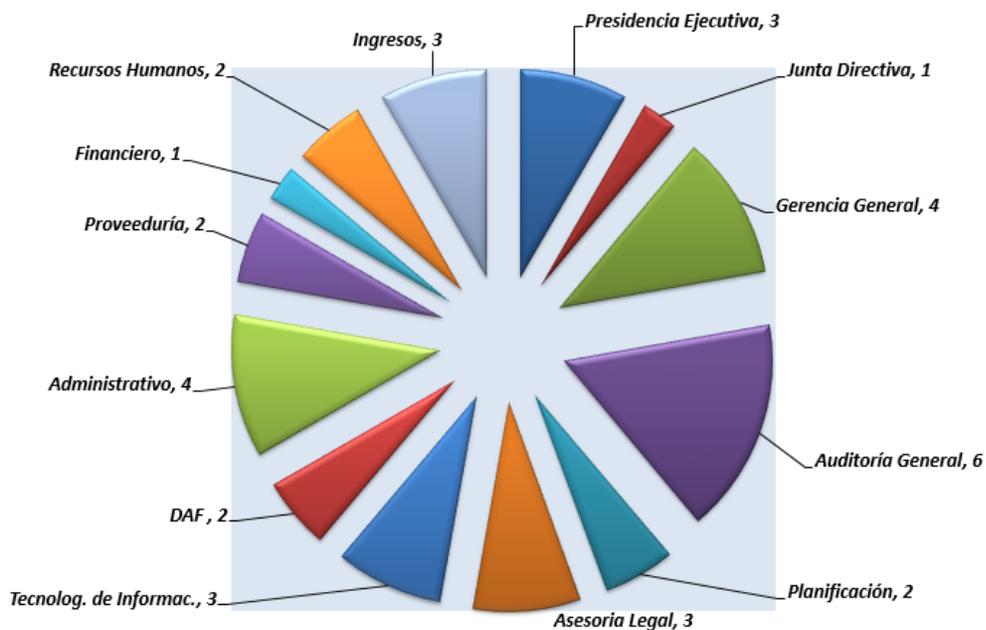


El programa N°2, contiene la mayoría de metas que determinan los servicios institucionales conforme a la funcionalidad orgánica del Instituto e históricamente concentra la mayor cantidad de recursos.

Desde el segundo trimestre se dio una disminución general de metas, debido al ajuste del PAO que se tuvo que realizar en el marco de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Sector Turismo y reducción de ingresos, por el efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19. En general se modificaron 19 metas, se eliminaron 19 y se crearon 9 metas nuevas, según acuerdo de la Junta Directiva SJD-171-2020, con base en la recomendación técnica de las unidades del ICT y remitidas al Órgano Colegiado mediante oficio PL-060-2020.

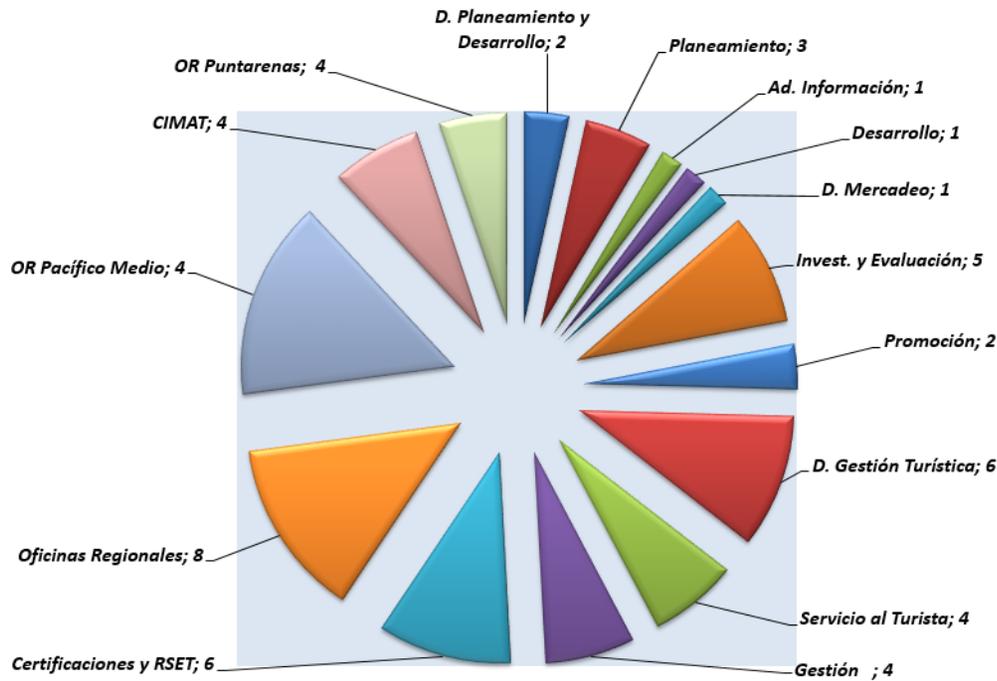
En el Gráfico #2 se muestra la distribución de las 36 metas según las Unidades del **Programa #1**.

Gráfico N°2. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2020 del Programa Presupuestario N°1, a diciembre 2020



En el Gráfico #3 se presenta la distribución de las 59 metas según las Unidades del **Programa #2**. Es importante indicar que las Direcciones: 1- Mercadeo, 2- Gestión y Asesoría Turística, y 3- Planeamiento y Desarrollo, juntas presentan un total de 55 metas, y la CIMAT, que es un órgano adscrito a la Junta Directiva cuenta con 4 metas. El Programa 2 completo aglutina un el 59.00% del total de metas del ICT, siendo el programa con el mayor peso de las acciones sustantivas de la Institución.

Gráfico N°3. ICT: Cantidad de Metas del PAO 2020 del Programa Presupuestario N°2, a diciembre 2020



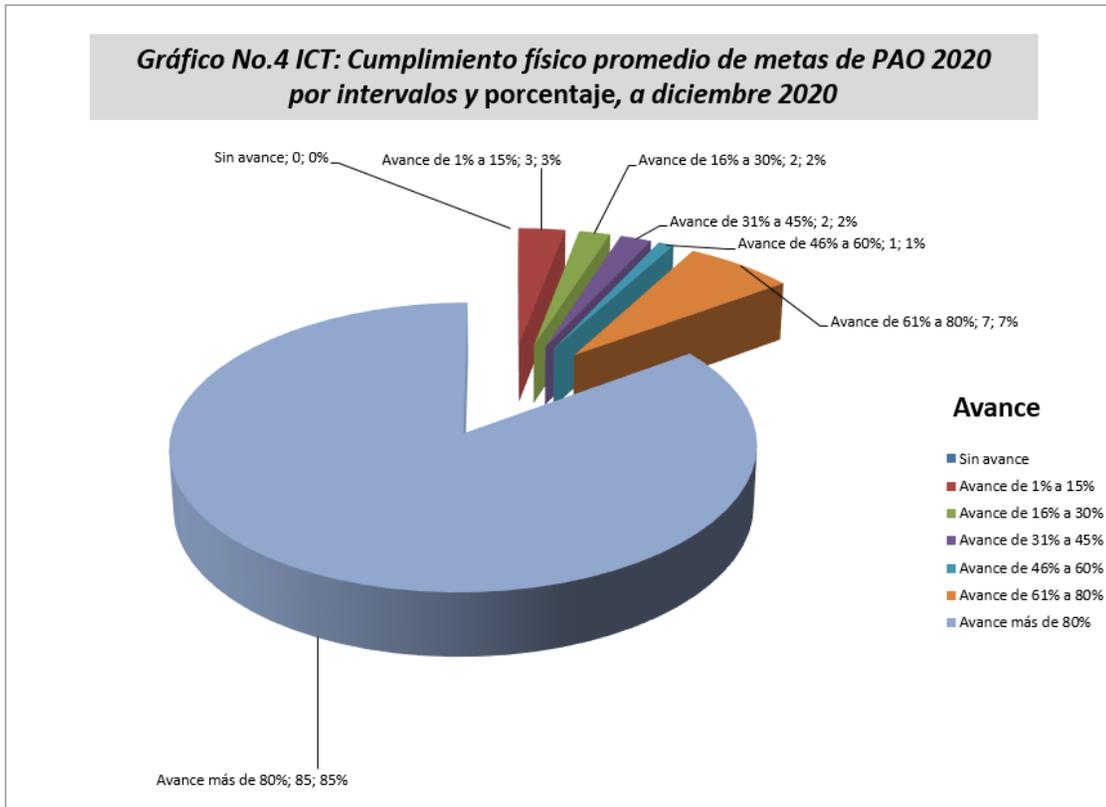
De lo anterior se resalta que, la Dirección de Gestión Turística tiene el mayor número de metas del PAO 2020 con respecto a las otras dos Direcciones del área sustantiva y por ende al resto de dependencias del ICT, concentró el 37.00% de las metas del PAO 2020 (37 metas); le sigue la Dirección de Planeamiento y Desarrollo con un 10% (10 metas) y la Dirección de Mercadeo con un 8% (8 metas); no obstante, cabe aclarar que cada meta de mercadeo internacional y nacional, se compone de una gran variedad de actividades y son las que contienen el mayor presupuesto institucional, que se ejecuta mayoritariamente en el extranjero con las acciones de promoción del destino.

La Dirección Administrativa Financiera tiene 14 metas, es decir el 14.00% del total de metas del ICT.

Finalmente, en el **Programa #3**, la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo cuenta con 5 metas, que representa un 5.00% del total de metas del PAO 2020 del ICT.

ii. Intervalos de cumplimiento físico de las metas del PAO 2020 del ICT.

Se muestra en el Gráfico #4, el cumplimiento físico de las metas del PAO 2020 del ICT, por intervalos del período en estudio:



- ☐ A diferencia de otros años, las 100 metas del Plan del 2020 actualizado resultaron con cumplimiento o algún avance.
- ☐ Se reportan 9 metas con un cumplimiento de regular a bajo, inferior o igual a 70% (1% a 70%), las que corresponden a un 7% del total de metas, de las cuales 3 corresponde al Programa 1 (DAF, Gestión del Talento Humano e Ingresos), 3 al Programa 2 (Dirección de Gestión Turística, Atracción de Inversiones y ZMT) y 3 en el Programa 3 (PTGP).
- ☐ Por su parte, hay 6 metas de avance regular; es decir superior al 70% hasta el 80%, de las cuales 3 son del Programa 1 (Gerencia y Tecnologías de Información) y 3 del Programa 2 (Promoción, Atracción de Inversiones, CIMAT)
- ☐ Las metas con cumplimiento alto; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento mayor de 80%, son 85, lo que representa un 85%, que puede considerarse como un desempeño razonable para el último trimestre, considerando las dificultades presupuestarias y los retos de trabajo enfrentados en el año 2020. El cumplimiento promedio global de este año fue de 90.4%, cercano al 100% esperado, a pesar de ser un año atípico, por el efecto de la crisis por la pandemia.
- ☐ Al 31 de diciembre del 2020, se reportan 65 metas con un cumplimiento igual o superior al 100%. Cabe señalar que algunas de estas metas se refieren a trámites o solicitudes atendidas en el trimestre, por eso se muestra un cumplimiento no acumulado, cuyo recuento se da cada trimestre, como el caso de la Gerencia, Asesoría Legal, Administrativo, Proveeduría, ZMT y CIMAT.

iii. Resumen del cumplimiento de metas del 2020:

Se observa un porcentaje de cumplimiento global institucional de 90.4%, lo que muestra un logro general sano, levemente por debajo a lo esperado para el final del año. Pero si se analiza por unidad, 13 de las 29 unidades del ICT tienen un cumplimiento físico de metas del 100%, en el Programa 1 son 7 unidades, en el Programa 2 son 9 unidades y la unidad del Programa 3 se encuentra muy debajo de lo esperado, con un 42% de cumplimiento.

Entre las unidades que muestran un cumplimiento promedio bajo (70% o menos), están la DAF con 38.4%, Gestión del Talento Humano con 62.5%, y el Proyecto Golfo de Papagayo con 43.8%.

Se observaron casos como la Asesoría Legal, Administrativo, Proveduría, CIMAT y ZMT, cuyo indicador se basa en una estimación de la demanda del servicio institucional (un número que al inicio del año es incierto), por lo que se evalúa con base en datos posteriores; es decir, con base en la atención de un porcentaje los trámites recibidos y atendidos; estos casos representan niveles importantes de cumplimiento durante el año, pero que al estar en función de la demanda el resultado presenta cierto grado de incertidumbre.

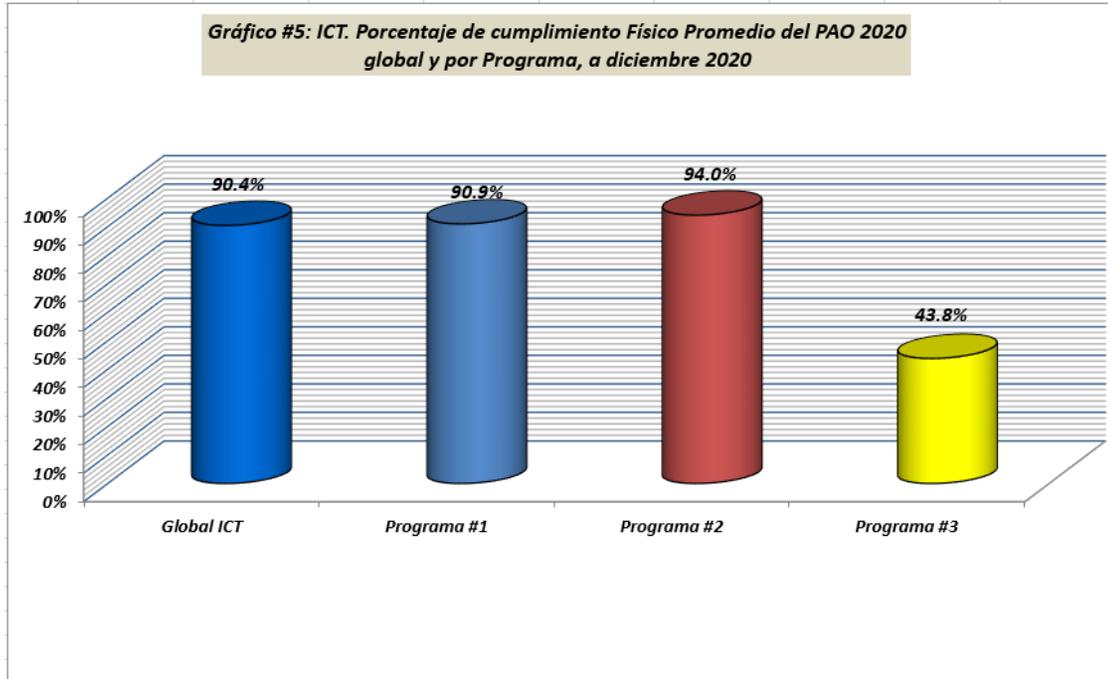
En el siguiente cuadro resumen se puede apreciar lo anterior.

| # Metas | Programa / Unidad | % Físico Promedio de Metas |
|-----------|--------------------------------|----------------------------|
| 36 | Programa #1 | 90.9% |
| 3 | Presidencia Ejecutiva | 100.0% |
| 1 | Junta Directiva | 100.0% |
| 4 | Gerencia General | 82.8% |
| 6 | Auditoría General | 94.2% |
| 2 | Planificación | 100.0% |
| 3 | Asesoría Legal | 100.0% |
| 3 | Tecnologías de Información | 91.7% |
| 2 | DAF /1 | 53.4% |
| 4 | Administrativo | 100.0% |
| 2 | Proveduría | 100.0% |
| 1 | Financiero | 100.0% |
| 2 | Gestión del Talento Humano | 62.5% |
| 3 | Ingresos | 86.6% |
| 59 | Programa #2 | 94.0% |
| 2 | Dir. Planeamiento y Desarrollo | 95.6% |
| 3 | Planeamiento | 100.0% |
| 1 | Ad. de la Información | 92.0% |
| 1 | Desarrollo | 100.0% |

| | | |
|-----|---|--------------|
| 1 | Dir. Mercadeo | 100.0% |
| 5 | Publicidad e Investigación | 96.4% |
| 2 | Promoción | 89.5% |
| 6 | Dir. Gestión Turística | 88.8% |
| 4 | Servicio al Turista | 100.0% |
| 4 | Gestión | 100.0% |
| 6 | Certificaciones y Responsabilidad Social Turística | 100.0% |
| 8 | Oficinas Regionales | 91.3% |
| 9 | Atracción de Inversiones | 92.8% |
| 4 | CIMAT | 91.3% |
| 3 | Zona Marítimo Terrestre | 80.0% |
| 5 | Programa #3 Papagayo | 43.8% |
| 5 | PTGP | 43.8% |
| 100 | GLOBAL CUMPLIMIENTO ICT | 90.4% |

iv. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las metas del PAO 2020 por Programa y Unidad:

En el Gráfico #5 se muestra el cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2020, en forma global y programática para el ICT, para el período de estudio. A partir de esta apreciación se observa para el conjunto de metas del PAO del ICT, un porcentaje de cumplimiento físico promedio² de 90.4%.



A nivel programático, el cumplimiento en los dos primeros programas se acerca a la tendencia esperada para el último trimestre. El Programa #3, con sola una unidad muestra un cumplimiento levemente mayor al trimestre anterior, con un 43.8%. El Programa #2, registra el cumplimiento de metas más alto, con un 94% y muy cercano a lo esperado, mientras que el Programa #1, denominado Dirección Superior y Administración, registra un cumplimiento promedio de 90.2%, también cerca de lo esperado al final del año. El resultado es muy positivo, especialmente para los dos primeros programas, si se toma en cuenta que el programa #2 aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir³, esto a pesar de estar en un año cuyos pronósticos no eran muy alentadores, debido a la crisis por la pandemia del COVID-19.

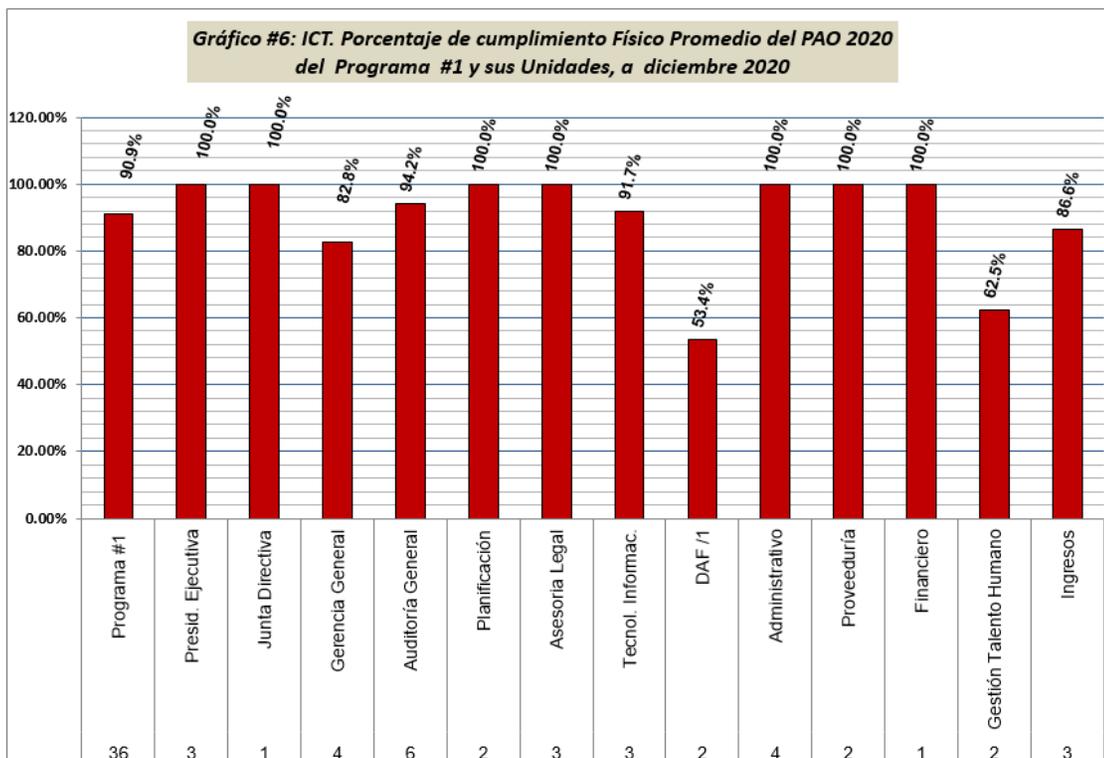
Seguidamente se muestra el cumplimiento físico y la ejecución presupuestaria de las metas de las Unidades de cada uno de los Programas del ICT. Los niveles de cumplimiento físico y presupuestario que a continuación se incluyen, se elaboraron según los datos del Sistema SPLAF que muestra el movimiento de los presupuestos de las unidades por meta.

² Se calculó el Promedio Simple del cumplimiento de las metas incluidas de cada uno de los programas.

³ Cabe señalar que al promedio simple global de 90.4% de cumplimiento, cada programa aporta 36%, 59% y 5% de peso en los programas 1, 2 y 3, respectivamente, obtenidos en forma ponderada a la cantidad de metas de cada uno de los programas.

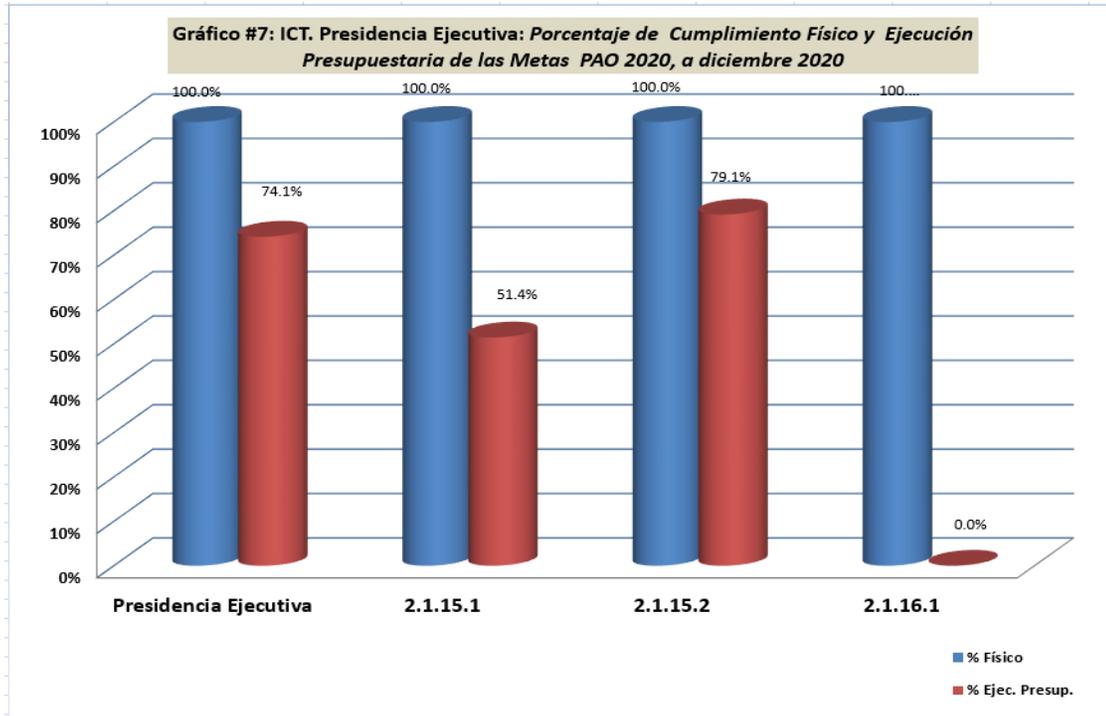
v. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #1 y sus Unidades:

En el Gráfico #6 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 36 metas del Programa #1, que comprende 13 Unidades. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas de 90.9%, cercano a lo esperado para el último trimestre. Por otra parte, de las 13 Unidades del Programa N°1, se observa que 9 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del Instituto y consecuentemente las otras 4 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (90.4%), aunque cabe destacar que, a excepción de dos unidades, todas las demás superaron el 70% de cumplimiento en las metas. Siendo la DAF, y el Departamento de Gestión del Talento Humano las unidades con el porcentaje de cumplimiento menor.



Presidencia Ejecutiva:

La Presidencia formuló dos metas para el año 2020 y como se observa en el Gráfico No.7 presenta un cumplimiento físico del 100% y una ejecución presupuestaria del 74.1%, sin movimiento desde el mes de marzo.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴ de las metas de la Presidencia Ejecutiva:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Presidencia Ejecutiva | 19,520,106.00 | 14,473,066.00 | 74.1% |
| 2.1.15.1 Realizar al menos el 85% de las acciones para ejercer la rectoría del Sector Turismo, a diciembre del 2020 (100% cumplimiento físico) | 3,524,381.00 | 1,812,981.00 | 51.4% |
| 2.1.15.2 Participar en al menos el 55% de los eventos en los cuales se requiera la representación del ICT y del Ministro de Turismo, a diciembre del 2019. (100% cumplimiento físico) | 15,995,725.00 | 12,660,085.00 | 79.1% |
| 2.1.16.1 realizar dos Acciones en coordinación con la Comisión Institucional para la igualdad y la no discriminación de la población sexualmente diversa, en cumplimiento del Decreto Ejecutivo 38999, que garantice espacios libres de discriminación, a diciembre de 2020. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

⁴ No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.15.1:

La Señora Ministra María Amalia Revelo, asistió o delegó en algún funcionario su participación en todas las 41 actividades programadas. Estas fueron 6 Mesas Caribe, 3 reuniones de Coordinación con el Despacho de la Primera Dama y el Ministro de la Presidencia sobre temas de la Provincia de Guanacaste, 24 reuniones relacionadas con la Emergencia del COVID y 8 Consejos Económicos de Casa Presidencial.

El Señor Ministro Gustavo Segura, asistió o delegó en algún funcionario su participación en todas las 32 actividades programadas. Estas fueron 4 Mesas Caribe, 2 reuniones con el Despacho de la Primera Dama, 22 reuniones relacionadas con la emergencia del COVID y 4 Consejos Económicos en Casa Presidencial.

En cuanto a la meta 2.1.15.2, se ha tenido participación en todos los 15 eventos a los que ha sido invitado el Despacho, por medio de la Ministra Revelo o de alguien de su equipo de asesores. De los cuales 7 fueron con aerolíneas, 2 fue con las agencias de publicidad de Europa, 2 con la agencia de publicidad para USA y las otras 4 fueron durante FITUR en España.

Por otra parte, se ha tenido participación en todos los 16 eventos a los que ha sido invitado el Despacho, por medio del Señor Ministro Segura o de alguien de su equipo de asesores. De los cuales 11 han sido actividades con Cámaras Empresariales de Costa Rica y 5 de eventos internacionales de forma virtual.

Sobre la meta 2.1.16.1, se ha brindado seguimiento al proceso interinstitucional de capacitación en temas de no discriminación. Por medio de 9 reuniones convocadas por casa presidencial, una realizada en el Estadio Nacional, otra en el INS y siete virtuales.

Este Despacho presenta una ejecución presupuestaria razonable, de un 74.1%, siendo más alta en la segunda meta, donde se encuentra la mayor parte de los recursos. Quedaron recursos en Viáticos dentro del país y Transporte al exterior, giras nacionales e internacionales que no se realizaron por guardar la seguridad en medio de la pandemia y se atendieron compromisos por plataformas virtuales. Ya se habían devuelto recursos en todas las metas, para hacer frente a la crisis por la Pandemia del COVID-19 y la tercera meta quedó sin presupuesto.

Junta Directiva:

La Junta Directiva tiene una única meta 2.1.14.1, presenta un cumplimiento físico del 110.34% y una ejecución presupuestaria de 29.5%.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Junta Directiva | 5,650,181.00 | 1,668,621.00 | 29.5% |
| 2.1.14.1 Organizar 45 sesiones de Junta Directiva durante el 2020 y 22 sesiones del Consejo Director del PTGP, a diciembre del 2019. (Cumplimiento 110.34%) | 5,650,181.00 | 1,668,621.00 | 29.5% |

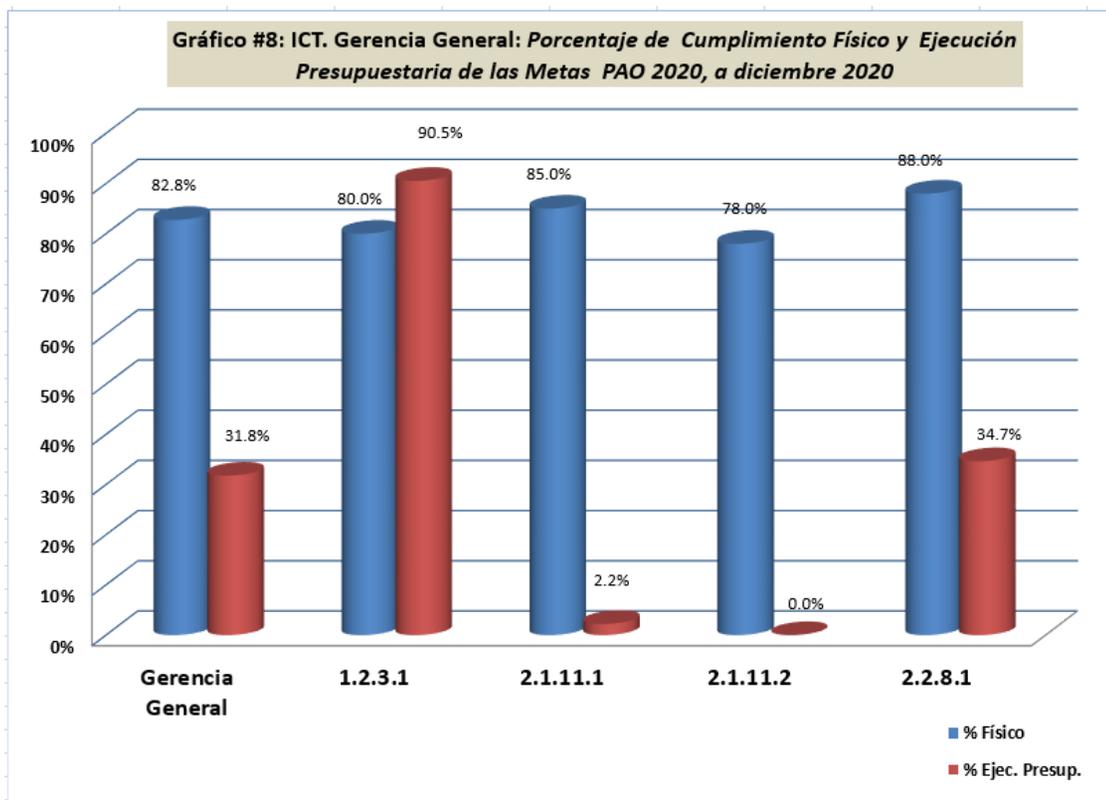
Durante el año 2020, se realizaron 50 sesiones de Junta Directiva, que representa un 111% de las 45 programadas y se han emitido 497 acuerdos, con 88.53% de ejecución (440 acuerdos), quedando pendientes 57 acuerdos. Asimismo, se han realizado 24 sesiones del Consejo Director de Pagayo, para un porcentaje de 109% de las 22 programadas para el 2020 y se han emitido 264 acuerdos, con una ejecución del 72% (189 acuerdos), quedando pendientes 75 acuerdos. Resultando de esta forma, un promedio de 109.66%. Asimismo, se han atendido sesiones del Comité Mixto de Mercadeo, Comisión Reguladora de Turismo y CST.

| TOTAL PROGRAMADO | CONSEJO DIRECTOR PTGP | JUNTA DIRECTIVA ICT | PROMEDIO FINAL |
|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 22 CONSEJO | 22/67= 33% | 45/67= 67% | |
| 45 JD | 33*1.09=35.97% | 67*1.11=74.37% | |
| TOTAL 67 SESIONES | | | 35.97+74.37=110.34% |

La ejecución presupuestaria de esta unidad es muy baja, con un 29.5%, considerando que más de un 70% del presupuesto original se devolvió a la Administración para hacer frente a la crisis generada por la pandemia del COVID-19. Le quedaron recursos en servicios de tecnologías de información, para la plataforma del sistema de las actas y acuerdos, así como para Impresión, Encuadernación y otros.

Gerencia General:

La Gerencia General tiene cuatro metas y como se observa en el gráfico No.8, presenta un cumplimiento físico del 82.8% y una ejecución presupuestaria de 31.8%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁵ de las metas de la Gerencia General:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Gerencia General | 59,656,982.00 | 18,968,116.00 | 31.8% |
| 1.2.3.1 Gestionar 4 actividades de transformación digital para su efectiva gestión y fortalecimiento. (80% cumplimiento físico) | 1,739,999.00 | 1,575,269.00 | 90.5% |
| 2.1.11.1 Cumplir con 4 actividades programadas que estén definidas y programadas en el Plan de Emergencia Institucional. (85% cumplimiento físico) | 8,260,000.00 | 183,869.00 | 2.2% |
| 2.1.11.2 Realizar 6 acciones fundamentales de mejora regulatoria y simplificación de trámites en cumplimiento al Decreto Ejecutivo N°37045 ME-MEIC. (78% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

⁵ No considera remuneraciones.

| | | | |
|---|----------------------|----------------------|--------------|
| 2.2.8.1 Instruir el 100% de los acuerdos emitidos por la Junta Directiva del ICT que corresponde a Gerencia General. (88% cumplimiento físico) | 49,656,983.00 | 17,208,978.00 | 34.7% |
|---|----------------------|----------------------|--------------|

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.2.3.1, alcanzando el cierre de gestiones del año 2020, se tiene que el avance acumulado de esta meta es de un 80%. el cual está compuesto de lo siguiente:

| | |
|---|-----|
| Gestión de proyectos de la Agenda Digital ICT (3 Proyectos) | 25 |
| Participación en 6 eventos Webinar de transformación digital | 25 |
| Se gestionaron 4 webinar por capacitación de transformación digital | 25 |
| Suscripción de un convenio para fortalecer la Agenda Digital | 5 |
| Total | 80% |

Es importante destacar la afectación actual y futura derivada de la Pandemia COVID-19. Se devolvieron recursos para hacer frente a la crisis y al final se terminó con una ejecución presupuestaria alta, con un 91%, solamente quedó un remanente en Servicios de Tecnologías de Información, así como Útiles y materiales de oficina y cómputo.

Respecto a la meta 2.1.11.1, se informa por parte de la compañera Nora Fernández, que el avance de la Meta PAO acumulado al 2020 es de un 85%, la cual se compone de lo siguiente:

| | |
|--|-----|
| Se realizó todas las capacitaciones programadas a las brigadas | 25 |
| Se gestionó la semana de salud ocupacional (virtual) | 25 |
| Compra de implementos (estudio de mercado) | 10 |
| se realizaron todas las giras de inspección a Regionales | 25 |
| Total | 85% |

Se indica además que se tuvo muchas dificultades ante el recorte presupuestario acaecido como también aspectos de orden de contratación que afectó la adquisición de compra de implementos para brigadistas, por lo que solamente se ejecutó un 2% del presupuesto, aun cuando ya se había devuelto el 70% de los recursos, para hacer frente a la crisis por la pandemia.

En cuanto a la meta 2.1.11.2, se ha recibido información de parte del Contralor de Servicios en el cual indica que el avance acumulado para el año 2020 en esta meta es de un 78%, la cual se detalla seguidamente:

| | |
|---|--------|
| Seguimiento y cumplimiento a mejora regulatoria Dir No 20. | 12.5 |
| Gestiono dos acciones de reforzamiento de atención al cliente | 6.25 |
| Informe trimestral mejoras a la página web ICT | 18.75 |
| Revisión de dos acciones para mejora de índice de transparencia | 15.63 |
| En el tema de ética implemento acciones de mejora a partir de 1 estudio | 12.5 |
| Se realizó dos acciones de sensibilización por el tema ética y valores | 12.5 |
| Total | 78.12% |

En esta meta se devolvieron todos los recursos para hacer frente a la crisis de la Pandemia.

Con respecto a la meta 2.1.8.1, alcanzado el cierre del año 2020 se tiene para a la ejecución de los acuerdos de Junta Directiva, un avance acumulado de 88.53%, el cual se compone de la siguiente información:

| | |
|--------------------------------|--------|
| Acuerdos tomados | 497 |
| Acuerdos ejecutados | 440 |
| % total de acuerdos ejecutados | 88.53% |

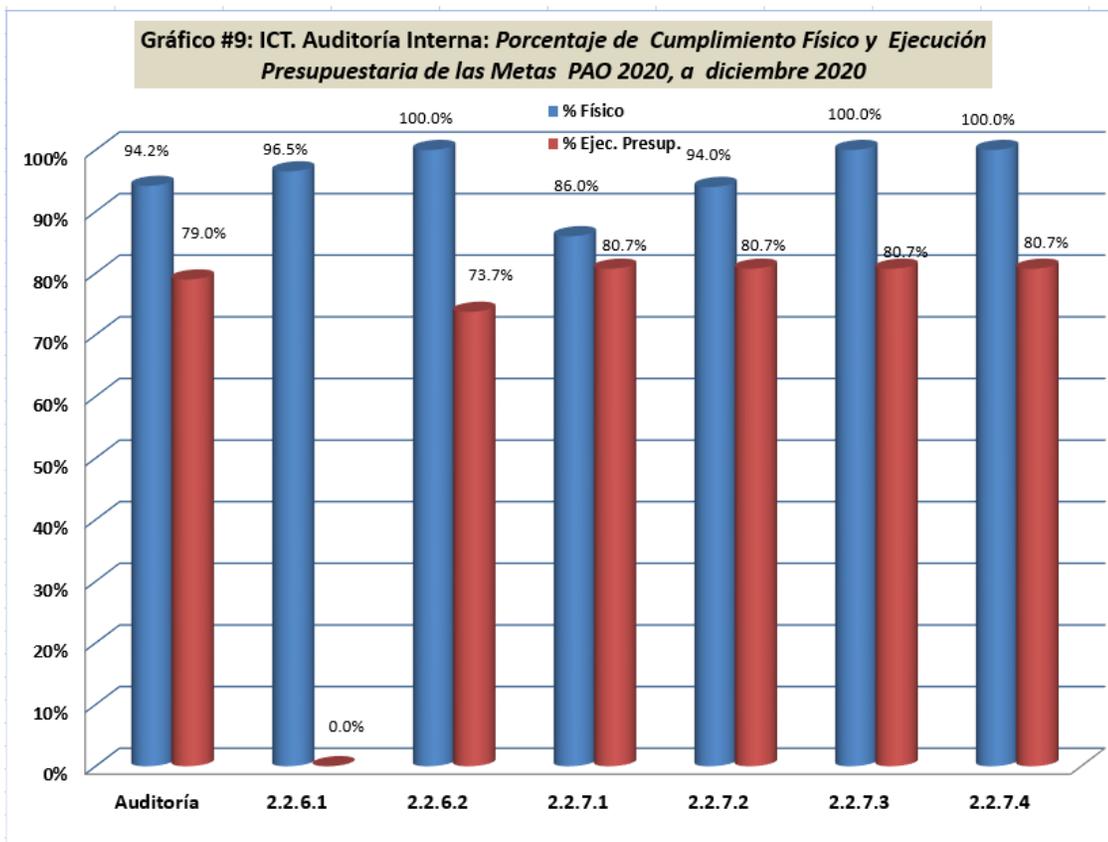
Además, fueron realizadas todas las gestiones necesarias para comunicar los acuerdos a las unidades o entes correspondientes, como también el seguimiento.

A esta meta se le inyectaron recursos y quedó una importante cantidad (¢30.839 millones en las partidas de Servicios Jurídicos, Transporte y Viáticos al Exterior y Viáticos dentro del país, así como Actividades protocolarias y sociales.

La Gerencia General muestra una ejecución presupuestaria muy baja, con un 31.8%.

Auditoría General:

Esta Unidad formuló seis metas, y como se observa en el Gráfico No.9, esta unidad presenta un cumplimiento físico promedio de 94.2%, con una ejecución presupuestaria de 79%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁶ de las metas de la Auditoría General:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Auditoría Interna | 4,572,412.00 | 3,611,399.00 | 79.0% |
| 2.2.6.1 A diciembre del 2020 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna. (96.53% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 2.2.6.2 A diciembre de 2020 cumplir en un 20% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 Y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | 1,142,412.00 | 842,412.00 | 73.7% |
| 2.2.7.1 A diciembre de 2020 cumplir el 90% del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT). (86% cumplimiento físico) | 857,500.00 | 692,247.00 | 80.7% |
| 2.2.7.2 A diciembre del 2020 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el manual para la ejecución de los servicios de Auditoría Interna. (94% cumplimiento físico) | 857,500.00 | 692,247.00 | 80.7% |
| 2.2.7.3 A diciembre del 2020 verificar la implementación del 100% de las recomendaciones emitidas. (100% cumplimiento físico) | 857,500.00 | 692,247.00 | 80.7% |
| 2.2.7.4 A diciembre del 2020 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90. (100% cumplimiento físico) | 857,500.00 | 692,246.00 | 80.7% |

Principales resultados reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 2.2.6.1, al último trimestre se cumple con la meta estipulada, obteniendo un 96.53% en el resultado en la evaluación de desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna.

⁶ No considera remuneraciones.

Con respecto a la meta 2.2.6.2, se han realizado 15 capacitaciones al último Trimestre, cumpliendo con la meta estipulada para dicho indicador (20%).

Sobre la meta 2.2.7.1, se alcanza un 86% de la meta al último trimestre. Con un total de 35 estudios, servicios preventivos y asesorías finalizados en un 100%.

En relación con la meta 2.2.7.2, al último trimestre se alcanza un 94% de la meta, tomando en cuenta que 46 servicios fueron emitidos y 49 se incluyeron en el sistema GPA.

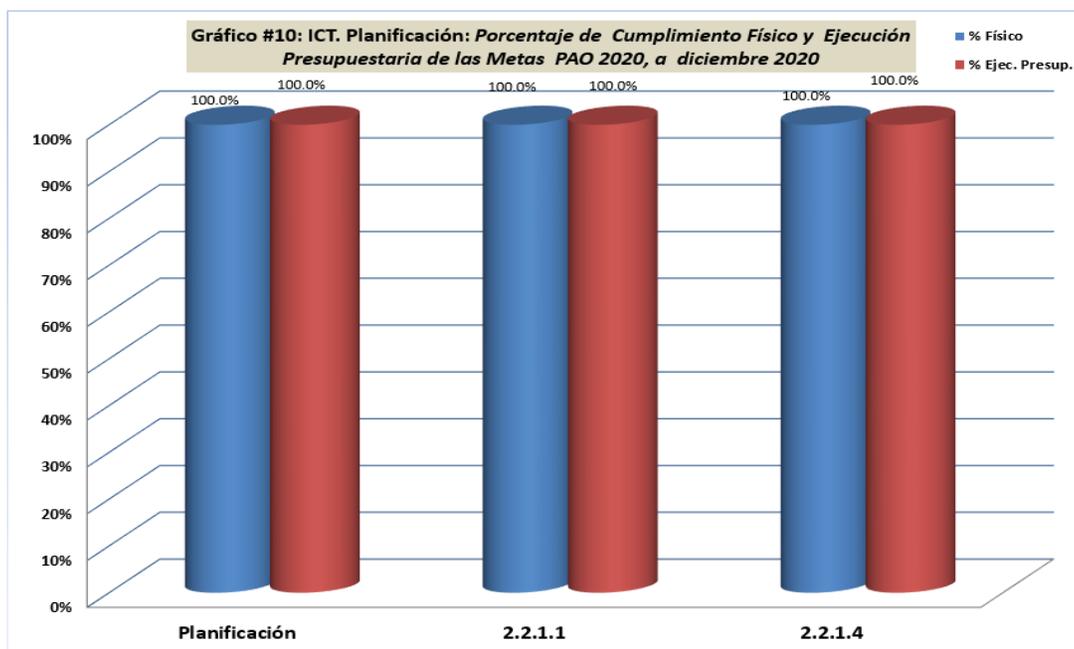
Respecto a la meta 2.2.7.3, a la fecha se ha verificado el total de recomendaciones emitidas.

En cuanto a la meta 2.2.7.4, al último trimestre se cumple con la meta estipulada, alcanzando el 100% en el resultado de la autoevaluación anual de la calidad.

En la ejecución presupuestaria, la Auditoría muestra una ejecución relativamente alta, con un 79%. Se utilizaron recursos de las cinco metas con presupuesto asignado y solamente en la partida de alquiler de Alquiler y derechos para telecomunicaciones, para el uso de la plataforma tecnológica de Auditoría. Quedaron remanentes de esta misma partida en todas las metas. En la segunda meta quedaron recursos en la partida de Actividades de Capacitación. En la primera meta se devolvieron los recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia.

Planificación:

Dicha Unidad cuenta con tres metas y según se observa en el Gráfico No.10 presenta un porcentaje de cumplimiento de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria⁷ total de las metas de 100%.



⁷ No considera remuneraciones.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁸ de las metas de la Unidad de Planificación:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Planificación | 62,493,757.00 | 62,493,757.00 | 100.0% |
| 2.2.1.1 Coordinar el 100% de procesos de planificación asignados a la UPI, sean institucionales o sectoriales relacionados con el PND, el POI y otros requerimientos de entes externos competencia de la UPI, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 56,591,363.00 | 56,591,363.00 | 100.0% |
| 2.2.1.4 Coordinar 2 procesos de control interno, a diciembre 2020 (100% cumplimiento físico) | 5,902,394.00 | 5,902,394.00 | 100.0% |

Principales resultados reportados por la Unidad:

Para la meta 2.2.1.1, durante el año 2020, se realizó la evaluación del PAO, POI, PIP y PND del 2019 y los correspondientes al I Semestre 2020 los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la CGR, STAP y MIDEPLAN. En cumplimiento con la Directriz N° 039-MP se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación de Junta Directiva en el marco de Gobierno Corporativo. También se remitió a la CGR el Informe del Índice de Gestión Institucional IGI y se completó el Cuestionario del Índice de Capacidad de Gestión. A este ente se remitió el Informe de Auditoría Especial de la Calidad de la Información de los Avances de Ejecución del PNDIP. Se elaboró la Memoria Institucional del año 2019.

En cumplimiento de la normativa se presentó a la Asamblea Legislativa, el informe de labores de año 2019. Se construyó el Marco Filosófico Institucional 2021 (diagnóstico, Misión, Visión, Objetivos Estratégicos y sus indicadores) fue aprobado por la Junta Directiva. Se elaboró el PAO 2021 y se presentó a las instancias correspondientes. Se han realizado el 100% de procedimientos relacionados con la Rectoría de Turismo, incluyendo la organización de reuniones con las instituciones del Sector.

En lo que refiere a la coordinación Institucional: se remitió al INAMU el informe concerniente a las acciones realizadas por el ICT, para cumplir con los compromisos de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW). En lo que respecta al proceso de integración y actualización de políticas públicas sobre ordenamiento territorial, Política Hábitat, se remitió al MIVAH el Plan de Acción del ICT para el 2021. En cuanto a la Política Pública de la Persona Joven, se remitió al Ministerio de Cultura y Juventud el Plan de Acción para la implementación de la política por parte del ICT. Se elaboró también el Informe

⁸ No considera remuneraciones.

requerido por la Secretaria de Planificación Sector Energía, sobre el cambio de flotilla a vehículos eléctricos a los empresarios turísticos.

Ante requerimiento del señor Vicepresidente de la República se remitió la información de los Proyectos a desarrollar en la Región Caribe para el próximo año.

Con el uso de plataformas virtuales, se llevaron a cabo varias acciones de capacitación en temas relacionados con la Planificación Estratégica:

- Capacitación al personal sobre la versión actualizada de los Lineamientos para la Formulación de Objetivos, Metas e Indicadores, con una participación de 37 personas,
- Capacitación al Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo sobre Planificación Estratégica
- Dos talleres de acompañamiento al personal de la Dirección de Mercadeo en materia de Formulación de Objetivos e Indicadores para los planes y proyectos que se formulan en el accionar de esa Dirección, el cual se impartió en coordinación con la Auditoría General.

En cuanto a la meta 2.2.1.4, en el año 2020 se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión. Se elaboró Informe Institucional y se le presentó a la Gerencia General mediante PL-055-2020. Pero por la situación presentada por el COVID-19 se convocó a un nuevo proceso de actualización del SEVRI y se presentó informe a la Gerencia General mediante el PL-106-2020. Mediante el oficio PL-149-2020 se presentó a Junta Directiva la actualización de objetivos e indicadores institucionales y la valoración de riesgos estratégicos según MOGERI. Se aplicó la Autoevaluación del Sistema de Control Interno 2020, se elaboró el informe el cual fue presentado a Junta Directiva, mediante el oficio PL-096-2020, fue aprobado por dicho órgano, según SJD-332-2020. Posteriormente, se hizo de conocimiento de las Jefaturas del ICT mediante Oficio G-1696-2020.

Con el uso de plataformas virtuales, se llevaron a cabo varias acciones de capacitación en temas relacionados con Control Interno y Valoración de Riesgos: Se realizaron cuatro talleres de acompañamiento técnico con Directores de Junta Directiva y Directores técnicos del ICT, así como algunas otras jefaturas del ICT en aplicación del Nuevo Modelo de Gestión Riesgos Estratégicos (MOGERI).

En materia de Gobierno Corporativo se llevaron a cabo los Módulos 2 y 3 del Curso de Gobierno Corporativo, impartidos por el Instituto de Gobierno Corporativo, en Coordinación con la Presidencia de la República, en donde participaron los Directores de Junta Directiva, la alta Dirección del ICT y personal relacionado con temas estratégicos institucionales. El Módulo 3 se realizó por medio de la Plataforma Zoom. Asimismo, dentro de la capacitación impartida al Consejo Director del Proyecto Golfo Papagayo, se incluyó el tema de Planificación Estratégica, así como Control Interno y Valoración de Riesgos.

En lo que respecta a los resultados de Análisis Administrativo durante este 2020:

Respecto a Análisis Administrativo, al 31 de diciembre 2020:

a. Procesos y Procedimientos al 30 de diciembre 2020

Criterios positivos Procesos y Procedimientos

12

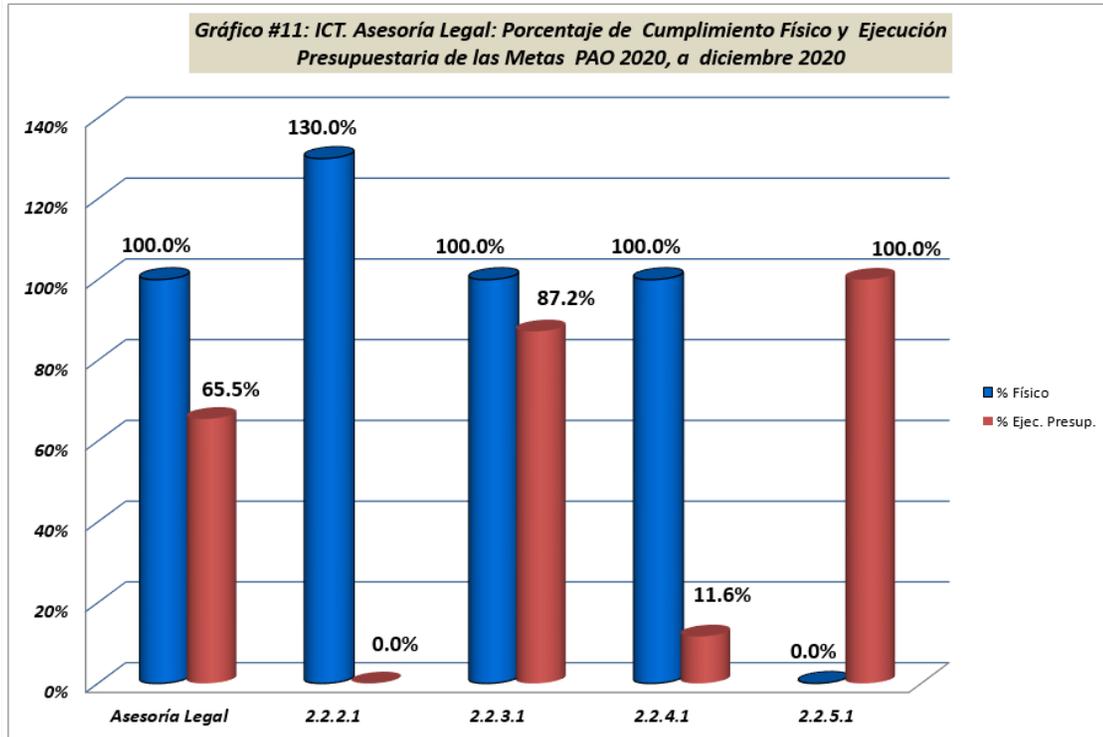
- | | |
|---|---|
| En revisión | 1 |
| Devueltos con observaciones (2018-2020) | 5 |
| Institucionales elaborados por UPI | 1 |
- b. **Criterios positivos de procesos y procedimientos:** Oficinas Regionales, Ingresos, Auditoría, Proveeduría, UPI, Publicidad e Investigación, Planeamiento Turístico, Fondo de Jubilaciones, Fondo de Garantías, Certificaciones y RST, Gestión de Talento Humano, Promoción, Asesoría Legal.
 - c. **Reorganizaciones parciales:** Departamento de Proveeduría, Departamento de Gestión de Talento Humano (cambio de nomenclatura), Dirección de Mercadeo, Departamento de Ingresos y Unidad de Atracción de Inversiones.
 - d. **Elaboración UPI:** Manual de Derecho de Petición, PL-040-2020 (aprobado G-0810-2020), Procesos y Procedimientos Secretaría Técnica Sectorial.

La meta 2.2.1.5 fue eliminada por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19 y los recursos fueron devueltos.

La UPI muestra una ejecución presupuestaria completa, debido a que más del 90% del presupuesto de la unidad se destina al pago de membrecías de organismos internacionales, OMT y SITCA, cuyo pago se realizó desde el mes de febrero y las demás partidas se ejecutaron al tercer trimestre. Se devolvieron todos recursos a la Administración para atender la emergencia provocada por la pandemia del COVID-19.

Asesoría Legal.

Esta Unidad tiene cuatro metas cuyo cumplimiento se presenta en el siguiente gráfico No.11. Se resalta que el cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total fue de 65.5%, en las metas de esta Unidad. Cabe señalar que los resultados indican la situación al momento de la evaluación y no constituyen metas cuyo avance sea acumulativo, pues están en función de la demanda de casos que se presenten (consultas o juicios, respectivamente).



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁹ de las metas de la Asesoría Legal: ¹⁰

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Asesoría Legal | 2,907,568.00 | 1,904,636.00 | 65.5% |
| 2.2.2.1 Redactar 10 proyectos de modificación a la normativa turística, a diciembre 2020. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (130% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 2.2.3.1 Atender el 85% de las consultas y gestiones que se plantean a la Asesoría Legal, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 1,372,544.00 | 1,196,712.00 | 87.2% |
| 2.2.4.1 Tramitar el 100% de los procesos judiciales y administrativos en los que el ICT sea parte, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 936,000.00 | 108,900.00 | 11.6% |

⁹ No considera remuneraciones.

¹⁰ Se incluye la meta 2.2.5.1 en el gráfico y en el cuadro, aunque fue eliminada, debido que se habían utilizado recursos del presupuesto. No se contabiliza en el promedio de ejecución física.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Asesoría Legal | 2,907,568.00 | 1,904,636.00 | 65.5% |
| 2.2.5.1 Lograr que cada funcionario de la Asesoría Legal participe en 2 cursos de capacitación sobre temas afines con las funciones que desempeña. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 599,024.00 | 599,024.00 | 100.0% |

Principales resultados reportados por la Unidad:

Sobre la meta 2.2.2.1, durante el I trimestre se elaboraron 7 proyectos de modificación de normativa turística:

- 1-Reglamento a la Ley Marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales.
- 2-Decreto que crea la Comisión Interinstitucional para el Impulso de Planes Reguladores.
- 3-Reforma Reglamento a la Ley 7744.
- 4-Reforma al Reglamento la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio para su aplicación a las Marinas y Atracaderos Turísticos.
- 5-Reglamento a la Ley Marco para la Declaratoria de Zona Urbana Litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial.
- 6-Reglamento para la designación de los representantes de la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos establecidos en los incisos f) y g) del Artículo 5 de la Ley N° 9780.
- 7-Proyecto de Ley: Reforma Ley N° 9725, "Autorización al PIMA de donar un terreno al ICT donde se encuentra el Centro Nacional de Congresos y Convenciones".

Durante el II trimestres se elaboraron 5 proyectos de modificación de normativa, para un total de 12 proyectos durante el I y II trimestre 2020.

- 1- Proyecto de reforma al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.
- 2- Proyecto de Reglamento a la Ley Marco para la declaratoria de zona urbana litoral y su régimen de uso y aprovechamiento territorial: Propuesta de la herramienta técnica para emitir el dictamen favorable del Instituto Costarricense de Turismo
- 3- Proyecto reforma al Reglamento de la Ley 6758, Ley Reguladora del Desarrollo y Ejecución del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.
- 4- Proyecto de Reforma al transitorio único del Decreto Ejecutivo N° 39703-S-TUR del 22 de febrero del 2016 y sus reformas, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura,
- 5- Proyecto de Reforma al Reglamento de la Ley 6990, Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico.

Durante el III trimestre se elaboró 1 proyecto de modificación de normativa, para un Proyecto Reforma Ley sobre la Zona Marítimo terrestre.

Durante el IV trimestre no se elaboró ningún proyecto de modificación normativa turística, para **un total de 13 proyectos durante todo el año 2020**

Por su parte la meta 2.2.3.1, durante el año 2020 se ha atendido el 85% de las consultas planteadas de esta Asesoría Legal, para un total 1785 atendidas, de las cuales el 15% restante corresponde a consultas que se encuentran en trámite como llamadas telefónicas y correos electrónicos (Ejecución 100%).

Respecto a la meta 2.2.4.1, durante el I semestre se tramitaron 4 procesos judiciales de cobro, una denuncia penal y un recurso de amparo constitucional, para un total de 6 procesos tramitados durante el período.

Durante el II trimestre se tramitaron 2 procesos judiciales: una denuncia penal y un Recurso de Amparo Constitucional, para un total de 8 procesos tramitados durante el I y II trimestre 2020. (Ejecución 100%)

Durante el III trimestre se tramitaron 2 procesos judiciales contenciosos, 1 recurso amparo, 1 cobro judicial.

Durante el último trimestre se inició un total de: 4 proyectos monitorios. **Por lo cual en el año 2020 se atendió un total de: 16 procesos judiciales los cuales se tramitaron el 100%**

La meta 2.2.5.1 fue eliminada por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, pero se contabiliza la ejecución de recursos económicos.

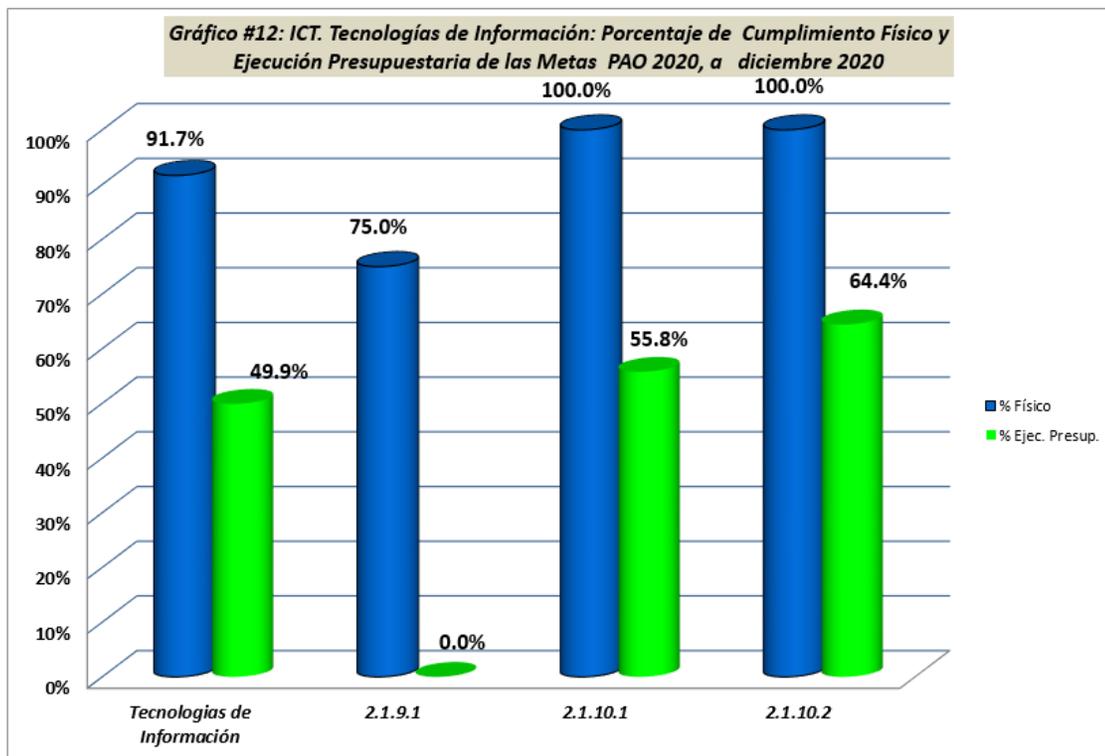
La Asesoría Legal presenta una ejecución presupuestaria general baja, con un 65.5%, tomando en consideración que se hizo una devolución de más del 62% de los recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia, pero hay una diferencia significativa ente los presupuestos de cada meta. La unidad ha señalado reiteradamente, que los recursos se mueven de acuerdo a la demanda de acciones requeridas en la Asesoría Legal y muchas de ellas dependen de factores externos tales como Tribunales de Justicia y Administrativos, entre otros. Se tienen recursos reservados para Alquiler de equipo y mobiliario, así como Otros servicios de gestión y apoyo, así Impresión, encuadernación y otros.



Tecnologías de Información (T.I.):

Esta Unidad presenta tres metas con un promedio de cumplimiento de 91.7%, como puede apreciarse en el siguiente gráfico No.12 y la ejecución presupuestaria¹¹ total de las metas fue del 49.9%.

¹¹ No considera remuneraciones.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria¹² de las metas de la Unidad de Tecnologías de Información:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Total Tecnologías de Información | 205,501,860.00 | 102,554,456.00 | 49.9% |
| 2.1.9.1 A diciembre 2020, disponer de equipo de cómputo y licencias actualizado según demanda y de acuerdo a las necesidades institucionales, que contribuya al desempeño de las labores de las diferentes unidades. (75% cumplimiento físico) | 25,500,000.00 | - | 0.0% |
| 2.1.10.1 Mantener en óptimas condiciones la plataforma tecnológica mediante el desarrollo de procedimientos que aseguren el funcionamiento eficiente de los servicios de TI, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 155,001,860.00 | 86,449,786.00 | 55.8% |
| 2.1.10.2 Mantener actualizados los sistemas en operación con que dispone la institución, así como atender requerimientos en cuanto | 25,000,000.00 | 16,104,670.00 | 64.4% |

¹² No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Total Tecnologías de Información | 205,501,860.00 | 102,554,456.00 | 49.9% |
| a nuevos sistemas de información, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | | | |

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.9.1, se realizó el trámite para la licitación de arrendamiento por demanda, para el equipo de cómputo. Se recibieron dos ofertas las cuales fueron analizadas, una presentó inconsistencias desde el punto de vista de Contratación por lo que fue excluida por la Proveeduría y la restante no cumplía con la totalidad de los requerimientos técnicos solicitados en el pliego cartelario, por lo que este proceso de contratación fue declarado infructuoso. Al darse esta situación en el cuarto trimestre no se contó con el tiempo para volver tramitar la contratación, por lo que se está iniciando el proceso para su tramitación. (La nueva SMS ya está en revisión por parte de la Proveeduría).

Se realizaron gestiones para que Mercadeo nos trasladara presupuesto para tratar de realizar la compra de suscripción de las licencias. Sin embargo, debido a que fue necesario renovar el contrato de uso de la herramienta Monday ya que en la misma se está llevando la Hoja de Ruta para la reactivación, el presupuesto disponible se tuvo que utilizar con ese fin.

Cabe mencionar que este Departamento había programado la adquisición de otras licencias para el fortalecimiento institucional, pero dados los ajustes presupuestarios debido a la Pandemia por COVID 19, no se pudieron adquirir.

En cuanto a la meta 2.1.10.1, durante este año 2020, se realizó un monitoreo constante de la plataforma, con el propósito de atender las necesidades de los usuarios internos y externos, por lo que determinó que la misma estuvo en funcionamiento efectivo durante todo el período. Se incorporaron nuevas funcionalidades para habilitar el acceso para el trabajo en casa, para los funcionarios que se acogieron a esta modalidad, mediante el establecimiento de un canal seguro. Además se realizaron mejoras a nivel del ancho de banda disponible para brindar un acceso confiable, continuo y seguro a los usuarios de nuestros servicios, los cuales ahora se extendieron a las oficinas regionales por medio de la implementación de la tecnología VoIP, lo cual ha permitido no solo que las extensiones telefónicas pasen por nuestra central sino que también las computadoras de dichas oficinas, se estarán conectando directamente a nuestro dominio, es decir, que forman parte de la red de datos institucional.

Por otra parte, este Departamento ha brindado apoyo, soporte y administración técnica a la plataforma ICT-Capacita, la cual es una de las estrategias institucionales para la reactivación del sector turismo, por medio de la capacitación virtual a las diferentes personas vinculadas a este sector.

Debido a la pandemia por COVID-19 se realizó una disminución en el Presupuesto, pero se realizaron algunas compras de licencias, precisamente para atender lo relativo al trabajo en casa y se trabaja en la realización de las interfaces con SICOP.

Adicionalmente se realizó un Taller en el que se capacitó al personal en Habilidades blandas.

En relación con la meta 2.1.10.2, debido a la reducción presupuestaria por COVID-19, se disminuyó el presupuesto siendo para este año ¢25 millones y ¢55 millones para el 2021, por lo que algunos de los proyectos se atrasaron.

También se tramitó la compra de licencias. Producto de la emergencia por COVIT de hecho se tomó de esta partida para comprar licencias de Zoom, AnyDesk y Any Connect, con la respectiva autorización.

Ante la situación presupuestaria presentada en la institución por el COVID 19, se realizó un gran esfuerzo para gestionar contenido presupuestario ante la Administración, por lo que se logró realizar una contratación para el desarrollo de software, con lo cual se está trabajando en varios desarrollos, dentro de los que están: Conexiones tipo Webservices para la interfaces con SICOP y ya se inició el proyecto para la reingeniería del sistema Compras institucional, lo que permitirá la integración de los procesos de contratación entre el sistema SICOP y el sistema interno.

Este Departamento, con el propósito de que la institución cumpliera con la normativa existente, relacionada con la Ley Marco para la Regulación del Hospedaje no Tradicional y su Intermediación a través de Plataformas Digitales, desarrolló la primera versión del sistema para el control del hospedaje no tradicional -AIRBNB- y el registro de entidades vinculadas con el turismo (agencias, hoteles, tour operadores, cámaras y otros), el cual es un sistema web que contribuirá a mejorar los controles y la información con que cuenta la Institución en esta materia.

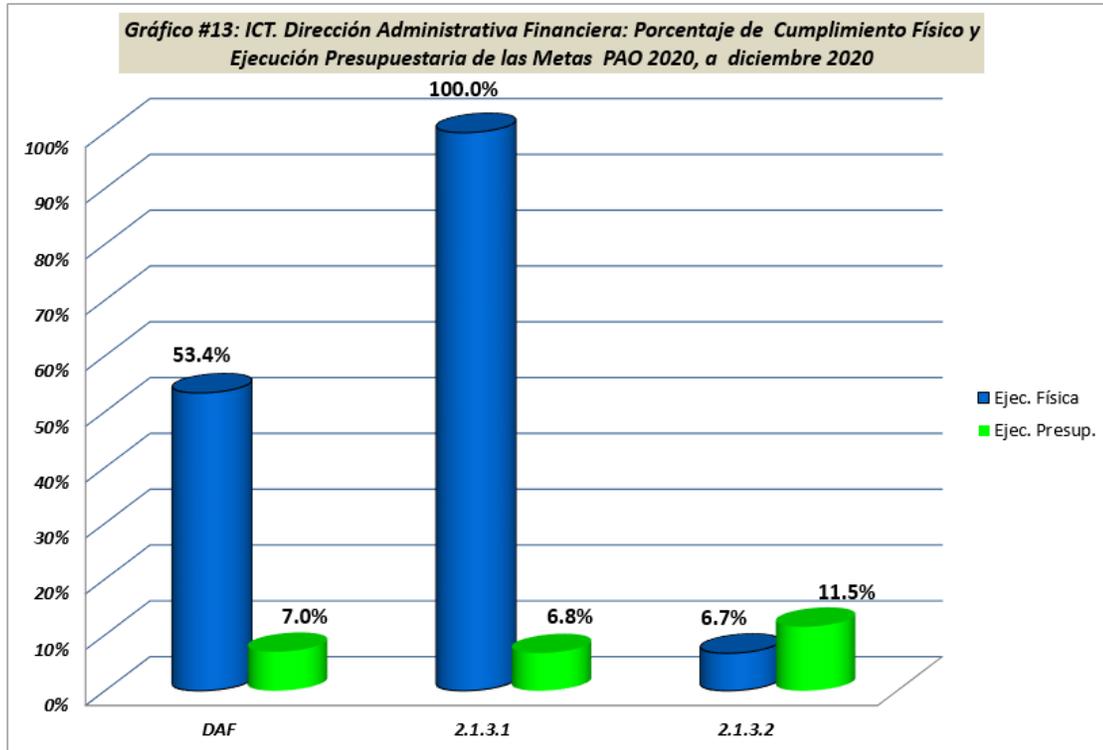
La ejecución presupuestaria de esta unidad es muy baja, con un 50%, tomando en consideración que se devolvió más del 60% de los recursos presupuestados al inicio del año, para hacer frente a la crisis por la pandemia. No se utilizaron los recursos de la primera meta por una contratación infructuosa para Alquiler de equipo de cómputo. En las otras dos metas se utilizó un poco más de la mitad de los recursos que permanecieron en el presupuesto, aun así quedaron recursos de partidas como Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas, Servicios de gestión y apoyo, Servicios de TI, así como Bienes intangibles (licencias), y para Compra de equipo y programas de cómputo. Como se indicó anteriormente, se ha atendido la demanda de la plataforma por la salida de funcionarios de las oficinas a trabajar en la casa por la atención de la emergencia nacional. Sin embargo, algunos compromisos de proyectos de inversión se cancelaron por la emergencia nacional y se devolvieron los recursos.

Dirección Administrativa-Financiera:

A continuación, se presentan las Unidades agrupadas bajo la Dirección Administrativa Financiera (DAF), el cual en su conjunto presentó un porcentaje de avance de cumplimiento físico promedio de 85.1% para sus 13 metas.

Dirección Administrativa Financiera:

Esta unidad cuenta con dos metas, el cumplimiento físico promedio alcanzó el 53.4% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas fue de 7.0%. En el Gráfico #13 se observan dichos porcentajes para cada una de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹³ de las metas de la Dirección Administrativa Financiera:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total DAF | 305,535,000.00 | 21,335,693.00 | 7.0% |
| 2.1.3.1 Proveer la mejor satisfacción de los clientes internos y externos ofreciendo a los mismos un servicio de una manera eficaz y eficiente durante todo el periodo del año 2020. (Monto presupuestado en cuentas especiales, modificación según CGR oficio DFOE-AE-0585, 18 Dic 2019) (100% cumplimiento físico) | 290,535,000.00 | 19,614,608.00 | 6.8% |
| 2.1.3.2 Mantener niveles de calidad de los profesionales en las áreas sustantivas y operativas de la Institución mediante la capacitación del personal de la Dirección Administrativa Financiera, durante el año 2020. (6.71% cumplimiento físico) | 15,000,000.00 | 1,721,085.00 | 11.5% |

¹³ No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.3.1, la totalidad de los requerimientos de los Departamentos que conforman la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos, para lo cual se participó activamente en la orientación estratégica que supone es básica por parte de esta Dirección; de igual manera fueron atendidas las demandas por servicios diversos por parte de las demás Unidades de la institución, tanto a nivel operativo como estratégico. Asimismo, fueron resueltos absolutamente todos los requerimientos de instituciones y demás entes externos, por lo que se ha tenido una participación activa en cada una de las actividades en que se ha debido participar en representación de la institución.

Sin duda, la Pandemia COVID 19 ha supuesto un esfuerzo adicional para el mejor manejo de la institución. La asesoría permanente a todas las Unidades de la Institución para el alineamiento operativo, fue el resultado y final complemento de la participación de esta Dirección en la orientación técnica y estratégica a la más alta jerarquía institucional: Junta Directiva, su Presidente y la Gerencia General como máximo jerarca administrativo. Por tanto, el reconocimiento interno y externo de la participación activa de esta Dirección, lo ha sido para el mejor trabajo en equipo no solo de esta Dirección, sino para el manejo en conjunto con el resto de la institución.

La utilización de la partida de Indemnizaciones, está determinada por la gestión de terceros, de manera que esta Dirección no tiene control sobre la misma.

El monto notificado por el Ministerio de Hacienda para el periodo 2020 es justamente el saldo disponible por ₡53.0 millones; monto que a la fecha de este reporte precautoriamente no ha sido cancelado dada la situación financiera institucional.

Respecto a la meta 2.1.3.2, la pandemia COVID-19 ha tenido un impacto directo en prácticamente todas las actividades del país, por lo que la incertidumbre se ha visto reflejada en todos los ámbitos de la vida nacional. Los efectos en el Instituto Costarricense de Turismo, dada la dependencia exclusiva de sus ingresos de la entrada de turistas y de la salida de nacionales, es de graves dimensiones. Sin duda, la afectación presupuestaria es significativa.

Así por ejemplo para el actual periodo presupuestario, y como parte de las medidas de racionalización del gasto para enfrentar la crisis, la administración instruyó oportunamente a todas las Unidades, determinar prioridades de ejecución y presentar una propuesta de recursos mínimos necesarios para operar durante este período, dando como resultado un ajuste del Presupuesto Ordinario 2020 por el orden del 36.2%, de ahí que en el mes de julio pasado se debió presentar ante la Contraloría General de la República un Presupuesto Extraordinario a la baja en la dimensión indicada.

En términos muy generales, la no ejecución de las partidas y subpartidas no solo de esta Dirección, sino de la institución en general, en buena medida responden a esta nueva realidad financiera institucional como consecuencia de la Pandemia, de forma que el llamado a la racionalización presupuestaria surte efecto ahora más que nunca, en la forma de una muy limitada ejecución presupuestaria.

En cuanto a las actividades de capacitación; y de igual manera, ante la priorización de gastos realizada por la Dirección, la utilización de la partida de Capacitación fue limitada y excepcionalmente utilizada. En el primer trimestre, el personal participó en los siguientes cursos:

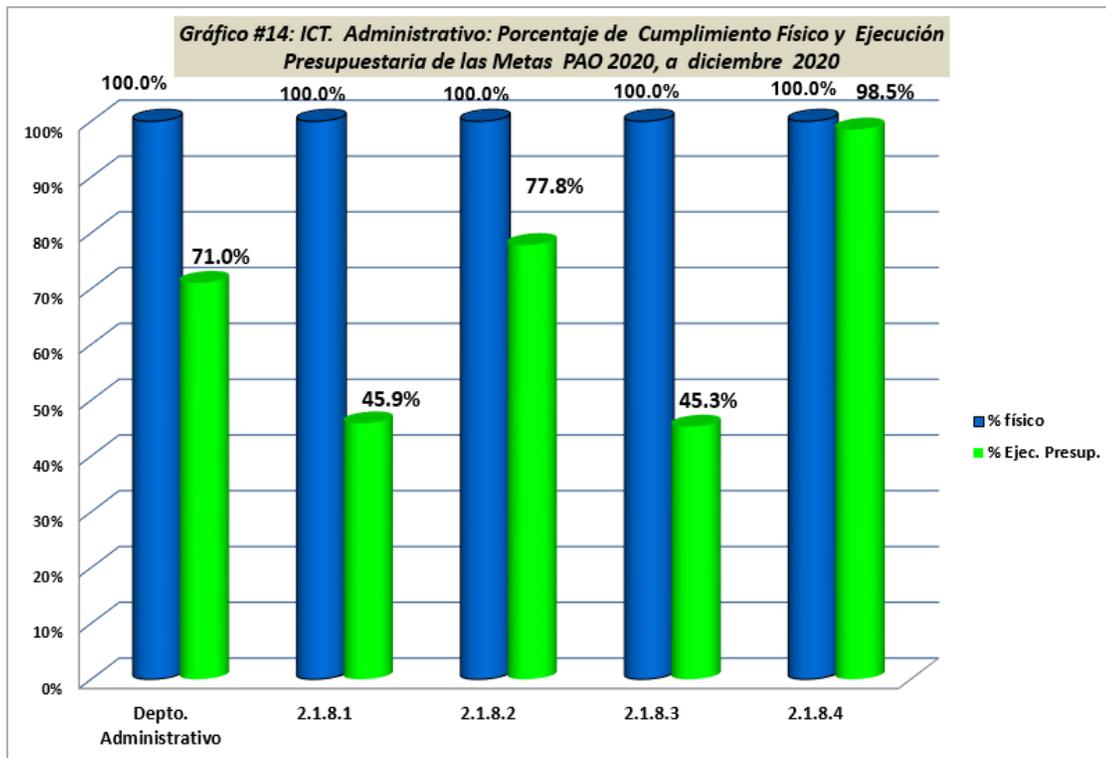
1. Charla sobre Perspectivas Económicas 2020-2021, impartido por Ecoanálisis S.A.

2. Capacitación sobre Elaboración de Presupuestos Constructivos: Optimice los costos y obtenga mayores ganancias, impartido por la Cámara Costarricense de la Construcción.
3. Capacitación en Gobierno Corporativo para Directivos de empresas propiedad del Estado e Instituciones Autónomas de Estado Costarricense (módulo II), impartido por la Asociación Instituto de Gobierno Corporativo de Costa Rica.

Esta Dirección muestra una baja ejecución presupuestaria muy baja, con un 7%. Hay que considerar que dentro de esta Dirección se tienen partidas que se dan por eventos externos, como la necesidad de indemnizaciones. El presupuesto se disminuyó en un 90% por un cambio de prioridades por efecto de la pandemia del COVID-19 y se redujeron los recursos de Sumas Libres sin Asignación Presupuestaria.

Administrativo:

Las metas del Proceso Administrativo son cuatro y alcanzaron porcentajes de cumplimiento físico que se muestran en el gráfico #14. El cumplimiento físico promedio fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria fue de 71%, de las metas de esta Unidad.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁴ de las metas de esta Unidad:

¹⁴ No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|--------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| Total Administrativo | 2,058,323,786.00 | 1,462,438,370.00 | 71.0% |
| 2.1.8.1 Mejorar las instalaciones del ICT, por medio de al menos dos intervenciones de mejora en infraestructura y mantenimiento de mobiliario, así como dotar de equipo y mobiliario a las áreas comunes del ICT, durante todo el 2020. (100% cumplimiento físico) | 300,360,435.00 | 137,763,620.00 | 45.9% |
| 2.1.8.2 Proveer al Instituto de los servicios generales, así como de una planta física acorde con las necesidades, para apoyar las labores sustantivas del ICT, por medio de contrataciones oportunas y eficaces que garanticen los servicios durante todo el año 2020. (100% cumplimiento físico) | 1,607,963,351.00 | 1,251,426,757.00 | 77.8% |
| 2.1.8.3 Atender situaciones de emergencia y gestión del riesgo, tanto a nivel institucional como nacional durante todo el 2020. (100% cumplimiento físico) | 140,000,000.00 | 63,396,067.00 | 45.3% |
| 2.1.8.4 Asegurar las obras de arte instaladas físicamente en las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 10,000,000.00 | 9,851,926.00 | 98.5% |

Principales resultados reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.8.1, se informa que durante el 2020 se presentaron las SMS, OPS Y Vales de Caja Chica requeridos para la contratación de todos los servicios generales requeridos para la óptima operación del edificio, así como los distintos materiales requeridos para el mantenimiento de las instalaciones en cumplimiento de los objetivos del Departamento Administrativo.

Aunque presupuestariamente no se vea reflejada la ejecución, debido a los plazos de contrataciones y sus formas de pago, estas contrataciones ya se gestionaron por parte de Administrativo. Ejemplo: Reparación de equipo y mobiliario, SMS para compra de equipo comunicación, mantenimiento de edificios, mantenimiento del pararrayos, motobomba hidráulica, elevadores, mantenimiento del tanque, servicio de topografía, entre otros. A nivel de presupuesto se redireccionó para fines institucionales.

Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo, se considera que se ha cumplido en un 100%.

Respecto a la meta 2.1.8.2, en el año 2020 se presentaron todas las SMS, OPS y Vales de Caja Chica requeridos para la contratación y/o adquisición de los bienes y servicios requeridos para la óptima operación del edificio y su mantenimiento, según los objetivos del Departamento Administrativo.

Presupuestariamente no se ve reflejada la ejecución, debido a los plazos de contratación y sus formas de pago, pero estas contrataciones fueron gestionadas. Ejemplo: Servicios de agua, luz, correo, telecomunicaciones, planta eléctrica, mantenimiento de zonas verdes, reparación de vehículos, seguridad y vigilancia, limpieza de oficinas, mantenimiento de desodorizadores y aromatizantes para baterías y baños, Mantenimiento de persianas, compra de cortinas, médico de empresa, alarma contra incendios, repuestos alarma contra incendios, alquiler de purificadores, entre otros. A nivel de presupuesto se redireccionó para fines institucionales. Por lo anterior, siendo que el porcentaje es acumulativo, se considera que se ha cumplido en un 100%.

Sobre la meta 2.1.8.3, el manejo en esta meta de Emergencias es totalmente distinto y a la inversa en relación con las demás metas. Por tratarse de una meta para cumplir con la atención de las necesidades que son producto de una emergencia, si no se utiliza o no se gestiona SMS u OPS, no es que se haya incumplido con los objetivos, todo lo contrario, obedece a labores preventivas y a fenómenos naturales favorables que han evitado utilizar las partidas presupuestarias que conforman esta meta.

Con esta meta se cubrieron los gastos de la emergencia nacional para prevención de la propagación del CORONAVIRUS, se gestionaron las OPS para compra de alcohol, alcohol en gel y dispensadores para alcohol en gel, caretas, jabón líquido, mascarillas de tela y quirúrgicas, guantes, entre otros.

Por esta razón, se considera que se ha cumplido en un 100%.

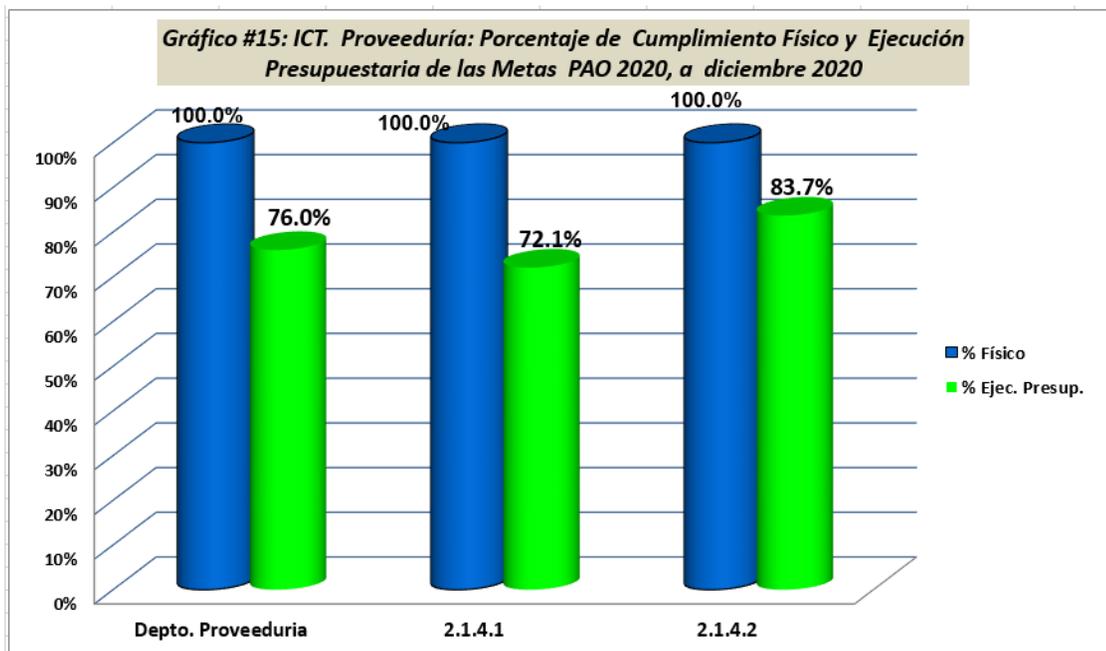
Con respecto a la meta 2.1.8.4, la misma está relacionada con el Centro de Convenciones de CR, específicamente con el pago de los seguros por concepto de las Obras de Arte.

El avance durante el 2020 es de 100%, dado que esta gestión se realizó en el mes de marzo.

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria relativamente baja; no obstante, las acciones y el presupuesto de la unidad se variaron considerablemente por el cambio en las prioridades, debido al efecto de la pandemia del COVID-19, por lo que algunos proyectos de inversión fueron cancelados y se devolvió más de un 41% de los recursos presupuestados al inicio del año. Del presupuesto restante, quedaron dineros en partidas relacionadas, en su mayoría, con contrataciones que se ejecutan durante todo el año: de Servicios Generales, Servicios de Salud, Productos médicos y farmacéuticos, Servicios Públicos, Otros servicios de gestión y apoyo, Mantenimiento de edificios, Servicios de Ingeniería, Mantenimiento de Equipo y Mobiliario, para compra de equipo y mobiliario, Alquiler de equipo y mobiliario.

Proveeduría:

La Proveeduría cuenta con dos metas, las cuales alcanzaron un porcentaje de cumplimiento físico total de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de la meta de 76%. En el Gráfico No.15 se muestra la información cumplimiento físico y presupuestario:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁵ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Proveeduría | 58,261,700.00 | 44,282,457.00 | 76.0% |
| 2.1.4.1 Tramitar el 100% de las SMS remitidas por las unidades y admitidas por la Proveeduría en el 2020. (100% cumplimiento físico) | 38,560,000.00 | 27,790,133.00 | 72.1% |
| 2.1.4.2 Mantener el registro actualizado de los activos y de los Inventarios institucionales, así como dotar a las unidades de los materiales y suministros necesarios para realización de las labores en el 2020. (100% cumplimiento físico) | 19,701,700.00 | 16,492,324.00 | 83.7% |

¹⁵ No considera remuneraciones.

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.4.1,

Durante todo el año se recibieron 328 solicitudes de materiales y servicios (SMS). De las cuales 204 corresponden a Continuaciones, prórrogas, aplicación de los artículos 208 y 209 del Reglamento de Contratación Administrativa y proyectos especiales. Se generaron 100 contrataciones directas, 20 Licitaciones Abreviadas y 4 Públicas.

Es importante señalar que todas las contrataciones fueron atendidas dentro de los plazos establecidos. 5 se encuentran en evaluación, ya que fueron presentadas en los últimos dos meses.

Dentro de las contrataciones que se declararon desiertas o infructuosas, se dieron 3 de ellas por interés público, relacionado con el tema de COVID-19 y 2 quedaron sin efecto.

En cuanto a la meta 2.1.4.2, se recibieron 257 requisiciones, las cuales fueron atendidas en su totalidad.

Esta unidad presenta ejecución presupuestaria relativamente alta con un 76% y quedaron recursos en partidas como Información por otros medios, Servicio de tecnologías de información y Alquiler y derecho de Telecomunicaciones, que corresponden a las publicaciones de las contrataciones en La Gaceta y en SICOP, que no se necesitaron; asimismo, le quedaron remanentes en la segunda meta para compras centralizadas en contratos según demanda, cuyo presupuesto se va ejecutando durante todo el año. Hay algunas partidas que no siempre se utilizan completas como las de información por otros medios y servicio de telecomunicaciones para realizar los trámites de contratación en la plataforma SICOP, dado que depende de las solicitudes de compras o contrataciones que soliciten las unidades del ICT. Cabe señalar que se devolvió poco más de ¢10 millones hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19.

Financiero:

El porcentaje de cumplimiento físico promedio de meta de esta Unidad fue de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria total de las metas de 94.1%:

Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁶ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Financiero | 58,200,000.00 | 54,787,731.00 | 94.1% |
| 2.1.5.1 Elaborar 21 informes financieros sobre avances presupuestarios, evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la fiscalización de la gestión institucional. | 58,200,000.00 | 54,787,731.00 | 94.1% |

¹⁶ No considera remuneraciones.

| | | | |
|---|--|--|--|
| Elaborar además 16 informes financieros contables que reflejen razonablemente la situación financiera de la institución para el año 2020, en cumplimiento de la normativa vigente. (100% cumplimiento físico) | | | |
|---|--|--|--|

Principales resultados reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.5.1, para el período se cumple con la meta de la elaboración y presentación de 21 informes financieros sobre avances Financieros, evaluación y liquidación presupuestaria, como parte de la fiscalización de la gestión institucional.

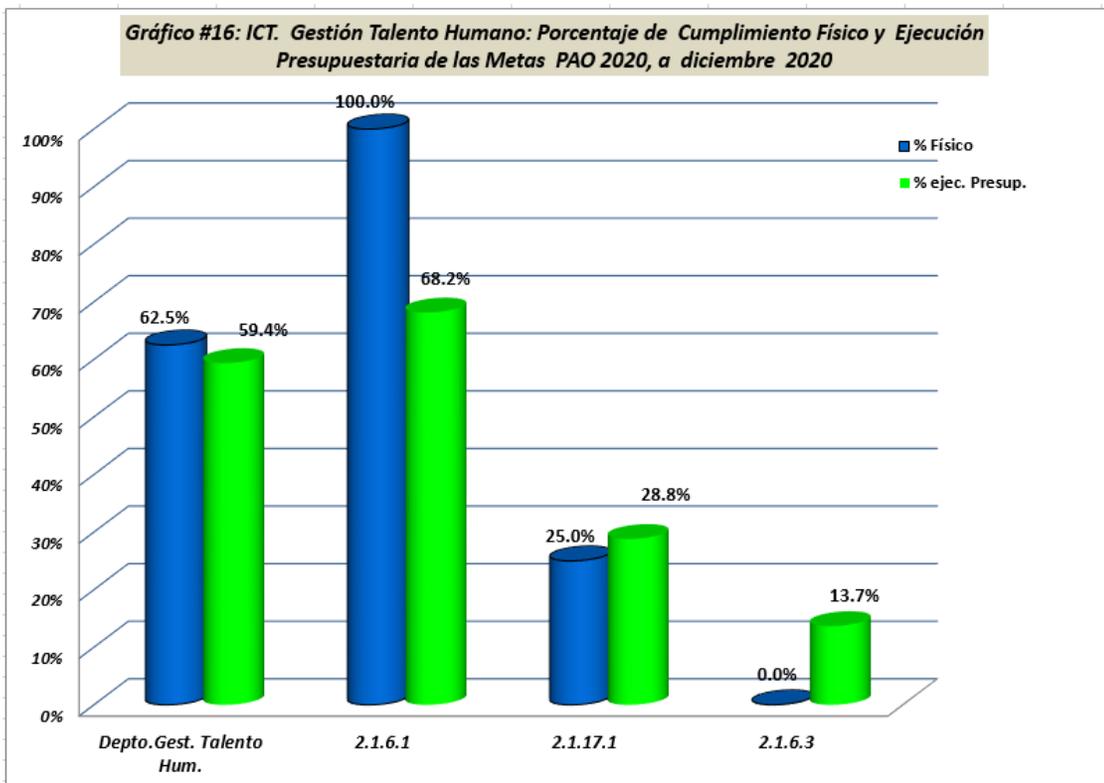
Así mismo la elaboración de 16 informes financieros contables que reflejen razonablemente la situación financiera de la institución para el año 2020, en cumplimiento de la normativa vigente.

Se presenta un total de 37 informes en distintas entidades externas 37/37=100%

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria muy alta, con un 94%, dado que se devolvió más de un 75% de los recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19, entre ellos ¢191 millones que habían sido presupuestados para la Comisión Nacional de Emergencias.

Gestión del Talento Humano:

Esta unidad formuló cinco metas y como se muestra en el Gráfico No.16, el cumplimiento físico promedio fue de 62.5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria total de 59.4% de las metas de Recursos Humanos, en la parte operativa.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria¹⁷ de las metas de esta Unidad:¹⁸

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Gestión de Talento Humano | 11,750,000.00 | 6,975,958.00 | 59.4% |
| 2.1.6.1 Disponer de una herramienta que permita conocer las potencialidades y limitaciones de los candidatos y funcionarios con el fin de predecir su comportamiento en el lugar de trabajo a diciembre 2020. ¹⁹ (100% cumplimiento físico) | 9,577,328.00 | 6,527,348.00 | 68.2% |
| 2.1.6.3 Potenciar mediante los programas institucionales de capacitación y desarrollo, las capacidades y competencias del talento humano a diciembre 2020. | 1,000,000.00 | 288,150.00 | 28.8% |

¹⁷ No considera remuneraciones.

¹⁸ Se incluye la meta 2.1.6.3 en el gráfico y en el cuadro, aunque fue eliminada, debido que se habían utilizado recursos del presupuesto y mantiene saldo disponible. No se contabiliza en el promedio de ejecución física.

¹⁹ El presupuesto operativo no incluye las partidas Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y Otras prestaciones que sí habían sido consideradas en los reportes del Departamento Financiero.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Gestión de Talento Humano | 11,750,000.00 | 6,975,958.00 | 59.4% |
| META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | | | |
| 2.1.17.1 Apoyar la implementación del 100% de las etapas y acciones del plan anual 2020 de la Comisión de Ética a diciembre 2020. (25% cumplimiento físico) | 1,172,672.00 | 160,460.00 | 13.7% |

Principales logros reportados por la Unidad:

En la meta 2.1.6.1, se cumplió en un 100% contando con la aplicación de las pruebas a la totalidad de la Dirección Administrativa Financiera, Asesoría Legal, Unidad de Planificación, Departamento de Tecnologías de Investigación y Gerencia General, además de ser un instrumento en la aplicación de los concursos internos y externos que permiten la valoración de los candidatos.

Las metas 2.1.6.2, 2.1.6.3, 2.1.6.4 y 2.1.7.1, fueron eliminadas por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, pero se contabiliza la ejecución de recursos económicos de la meta 2.1.6.3, porque ha utilizado parte de su presupuestaria y aún muestra un saldo disponible.

Con respecto a la meta 2.1.17.1, el Departamento de Gestión del Talento Humano no recibió instrucciones de como apoyar a la Comisión Institucional de Ética, el porcentaje de avance mostrado corresponde al pago de alimentación de capacitación sobre ética y valores dada a la mayoría de funcionarios ICT como parte de la Capacitación prevista por la Comisión.

Cabe señalar que, durante el año, el Departamento de Gestión del Talento Humano mostró un bajo avance en sus metas, con base en los indicadores propuestos, debido a que algunas de sus contrataciones fueron suspendidas y otras atrasadas para atender la emergencia nacional. Sin embargo, el Departamento se concentró en sus labores regulares de administración de personal, que no se muestran en el PAO de la unidad.

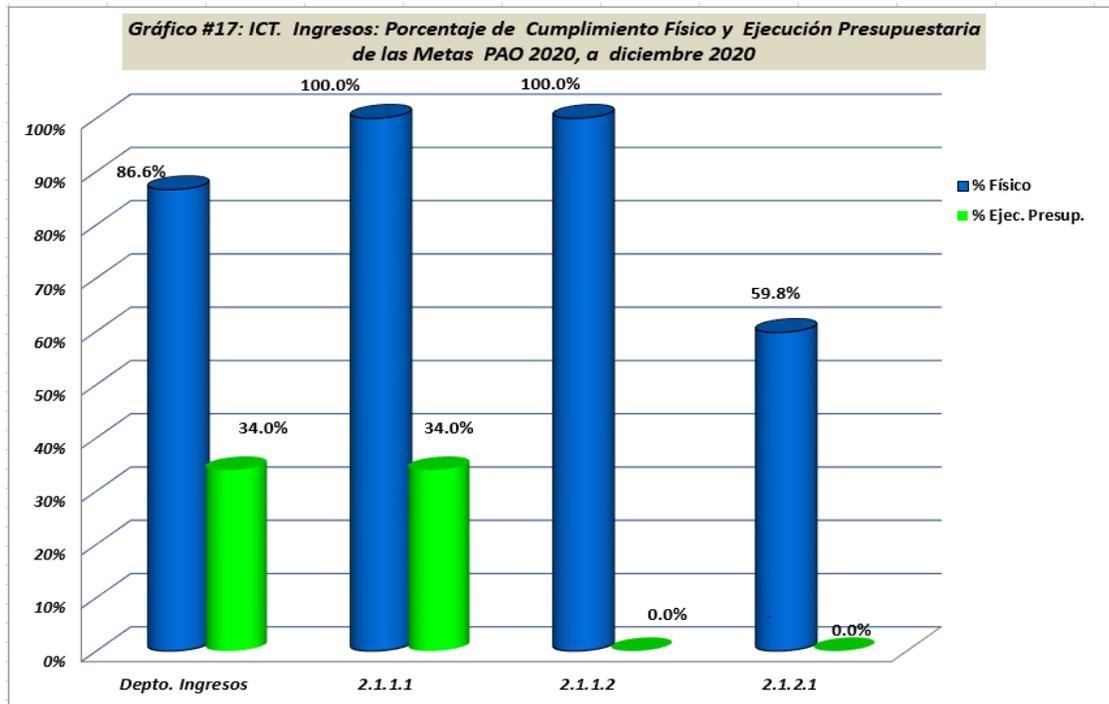
Este Departamento tiene una ejecución presupuestaria operativa baja, con tan solo un 59.4% de recursos utilizados, amén de que cuatro de sus metas fueron eliminadas por el cambio de prioridades, debido a la crisis por el efecto de la pandemia. Le quedaron recursos en partidas como Actividades de capacitación, Servicios de TI, así como Otros útiles, materiales y suministros.

Además, esta unidad cuenta con partidas que no se utilizan siempre, depende de los requerimientos, como las ayudas a funcionarios, prestaciones legales y otras prestaciones, que se consideran provisiones para cuando se presente la necesidad.

Se devolvió una importante cantidad de recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia.

🍷 Ingresos:

Esta Unidad formuló dos metas y como se muestra en el Gráfico No.17, se presenta un cumplimiento físico de 86.6%, con una ejecución presupuestaria de 34%:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁰ de las metas del Proceso de Gestión de Ingresos²¹:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Total Ingresos | 11,500,000.00 | 3,905,402.00 | 34.0% |
| 2.1.1.1 Realizar una efectiva gestión de recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios, con el fin de dotar a la Institución de los recursos necesarios para ejecutar sus actividades sustantivas. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | 11,500,000.00 | 3,905,402.00 | 34.0% |
| 2.1.1.2 Cumplir con el programa de fiscalización de impuestos, mediante la aplicación de auditorías sustantivas a empresas, fiscalizaciones en aeropuertos, | - | - | 0.0% |

²⁰ No considera remuneraciones.

²¹ No considera remuneraciones.

| | | | |
|---|---|---|-------------|
| <p>visitas de control y fiscalización en fronteras, fiscalización en oficinas regionales para arqueos de caja chica, así como la fiscalización al CNCC; a los diferentes agentes perceptores de los impuestos, que percibe y administra el ICT, a diciembre 2020. Meta creada según acuerdo SJD-280-2020 y PL-086-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico)</p> | | | |
| <p>2.1.2.1 Avanzar en los módulos del proyecto SIT-ICT para automatizar los procesos de fiscalización tributaria a diciembre 2020. (59.8% cumplimiento físico)</p> | - | - | 0.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 2.1.1.1, para el acumulado de este periodo se han ejecutado un 100% de las acciones para le gestión de recaudación de los ingresos tributarios y no tributarios que persigue la Administración Tributaria del ICT. En el contexto de la crisis, a pesar de haber disminuido la recaudación, la labor de seguimiento a las empresas con moratoria autorizada por Junta Directiva ha demandado continuidad permanente en la gestión de recaudación; adicionalmente, los administrados siguen presentando las declaraciones juradas, se tramitan reembolsos y notas crédito por reintegros de boletos y se efectúan resoluciones y oficios de actividad administrativa. Adicionalmente, se debe mencionar que la Contraloría General de la República aprobó a partir del mes de setiembre el presupuesto extraordinario a la baja con una disminución significativa de los ingresos hasta en un 6.7%, esto por supuesto incide en la recaudación.

En cuanto a la meta 2.1.1.2, en el acumulado anual se han ejecutado un 100% de las acciones para la gestión de fiscalización de los ingresos tributarios y no tributarios que persigue la Administración Tributaria del ICT. Las actividades de fiscalización se continúan realizado de forma virtual. El control y seguimiento a la gestión de los administrados ha sido permanente, sobre todo por la aprobación de moratoria tributaria por parte de la Junta Directiva. La gestión de fiscalización se continúa desarrollando sobre las obligaciones formales, sobre todo por cuanto los administrados siguen presentando las declaraciones juradas las cuales deben ser revisadas y procesadas en los sistemas. En el último trimestre se continuó gestionando revisiones y fiscalizaciones a contribuyentes que reúnen las características señaladas en el Reglamento de Criterios Objetivos de Selección de Contribuyentes para Fiscalización.

Sobre la meta 2.1.2.1, el porcentaje de avance se mantiene invariable al tercer trimestre del año, esto por cuanto las gestiones para desarrollar el sistema corresponden a T.I. a través de los requerimientos presentados de ajustes e implementación continúan en poder de Tecnología de la Información.

Esta meta no tiene presupuesto asignado.

Este Departamento presenta una ejecución presupuestaria baja, con un 34% y le quedaron recursos solo en la primera meta, de la cual se devolvieron ¢4.5 millones para hacer frente a la crisis por la pandemia. Le quedaron remanentes en Reintegro o devoluciones, Información por otros medios, Actividades de capacitación, Transporte y Viáticos dentro del país.

vi. Cumplimiento Físico Promedio y Porcentajes de Ejecución Presupuestaria de las Metas del Programa #2 y sus Unidades:

El Programa #2 se compone de tres Direcciones, un órgano adscrito y parte de la Presidencia Ejecutiva. En el siguiente cuadro se presenta el resumen del cumplimiento físico del Programa #2 y sus Unidades. En este programa también están contenidas dos metas de la Presidencia Ejecutiva.

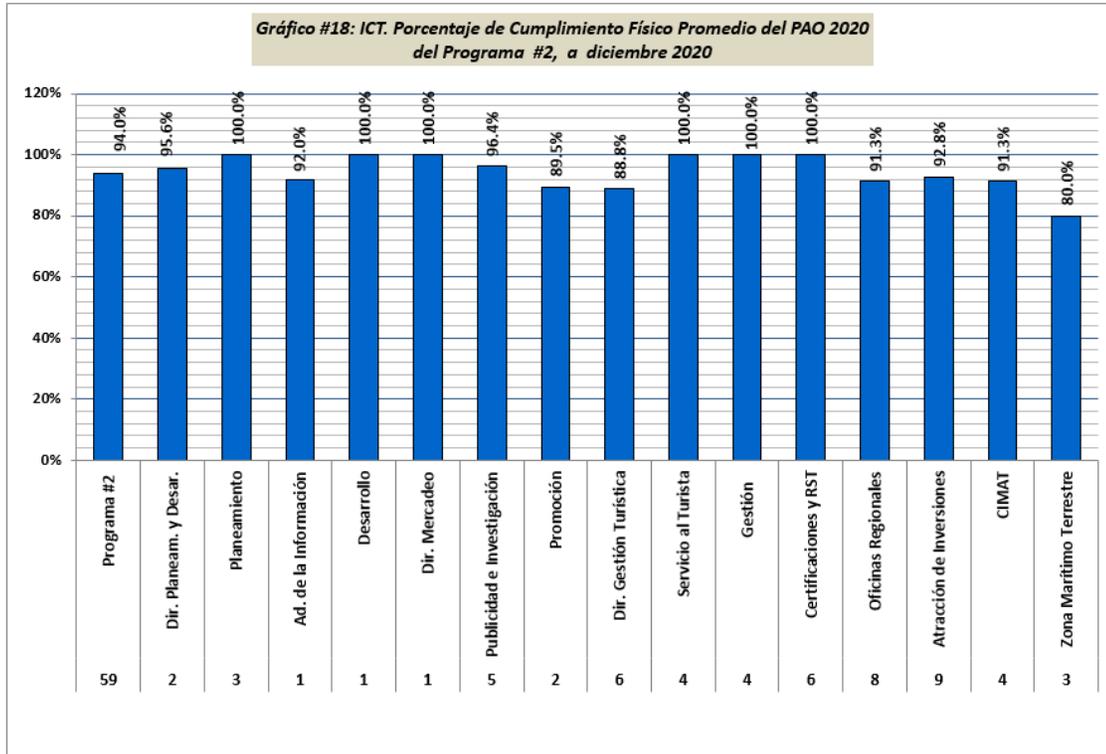
| Nombre de la Dirección / Unidad | % de Cumplimiento Físico Promedio²² | N° de metas |
|--|---|--------------------|
| Planeamiento y Desarrollo | 92.3 | 10 |
| Mercadeo Turístico | 95.1 | 8 |
| Gestión y Asesoría Turística | 95.0 | 37 |
| CIMAT | 91.3 | 4 |
| TOTAL | 94.0 | 59 |

En el Gráfico #18 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las 15 Unidades del Programa #2, incluidas las tres Direcciones y la CIMAT. Este Programa alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas²³ de 94%. Por otra parte, de las 15 Unidades del programa N°2, 12 presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas igual o superior al porcentaje de cumplimiento promedio del instituto y consecuentemente 3 Unidades presentaron porcentajes de cumplimiento físico promedio de metas inferior, al porcentaje de cumplimiento físico promedio de metas global del ICT (90.4%).

Cabe señalar que, en este período, las metas del Departamento de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica se incluyen dentro de la Dirección de Gestión Turística.

²²Se calcula el promedio con base 100%, pues las metas que exceden el cumplimiento programado se considera como 100%.

²³ Total, de metas del programa #2 es de 59 metas.



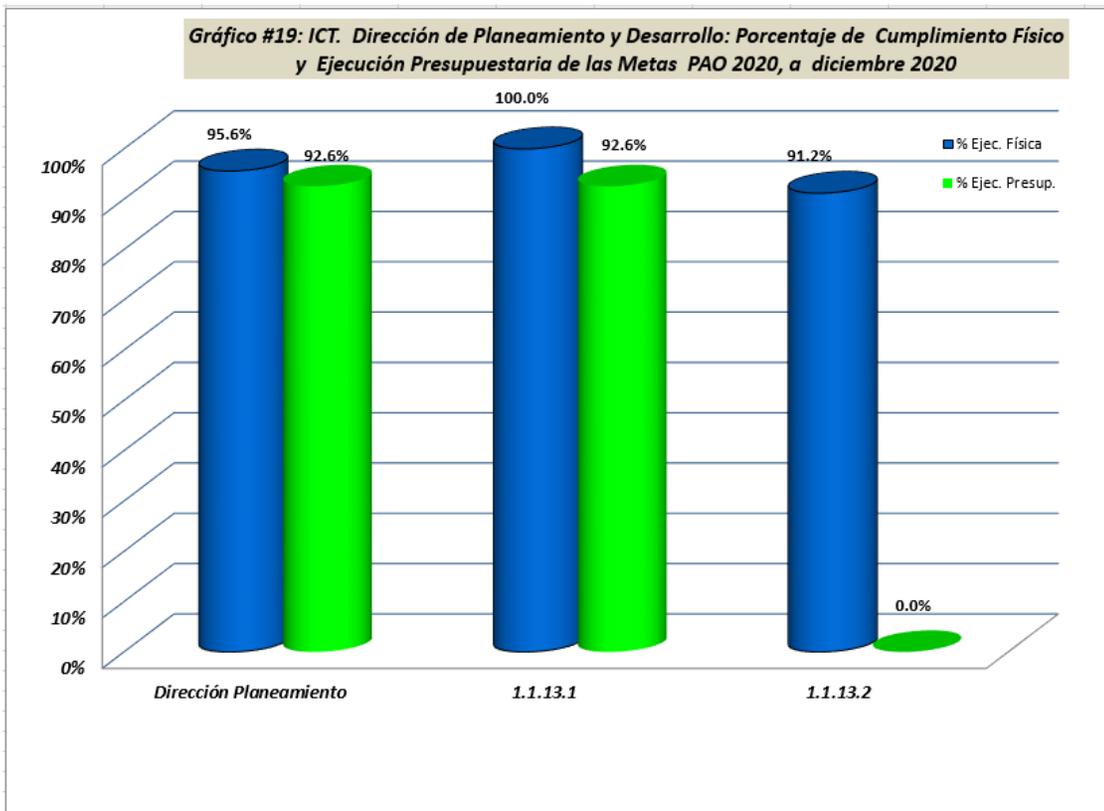
Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo:

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo cuenta con dos Departamentos y dos Unidades en uno de ellos; en general el promedio de cumplimiento físico de sus 10 metas es de 92.3%.

Unidad de Dirección de Planeamiento y Desarrollo

Esta Dirección formuló dos metas y como se muestra en el Gráfico No.19, se presenta un cumplimiento físico de 95.6%, con una ejecución presupuestaria de 92.6%:



Seguidamente se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁴ de la meta de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|
| Total Dirección de Planeamiento y Desarrollo | 812,036.00 | 751,636.00 | 92.6% |
| 1.1.13.1 Ejecutar una reunión para la discusión y seguimiento del avance del Plan Nacional de Turismo 2017-2021. (100% cumplimiento físico) | 812,036.00 | 751,636.00 | 92.6% |
| 1.1.13.2 Implementar acciones estratégicas de la Hoja de Ruta de Recuperación del Turismo, incluidas en la mesa de producto, aprobadas por la Junta Directiva en acuerdo SJD-171-2020. (91.20% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

²⁴ No considera remuneraciones.

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.13.1, ésta se cumplió en el trimestre anterior.

La Dirección de Planeamiento contaba con una actualización del Plan Nacional de Desarrollo Turístico. Pero por la situación presentada por la Pandemia Nacional por COVID-19 y al ser el sector turismo el más afectado, todo lo trabajado no aplica a esta nueva realidad.

Esto implicará plantear un nuevo modelo de desarrollo, para la realidad que vive el turismo y la incertidumbre que se genera.

En relación a la ejecución durante este 2020 para alcanzar la meta 1.1.13.2, tenemos un 91.20% en el avance de ejecución del número de iniciativas planteadas que a junio eran 35; sin embargo de acuerdo al criterio técnico de uno de los responsables de 3 iniciativas, se fusionaron dos de ellas quedando un total de 34 iniciativas, de las cuales 1 fue eliminada, 11 aún se encuentran en proceso, 11 se encuentran efectivamente ejecutadas y las 12 restantes tuvieron una gestión técnica exitosa, aunque sin alcanzar el resultado planteado que iba más allá de los alcances técnicamente posibles.

Las acciones, como ya se mencionó en el informe anterior, forman parte de 4 ejes prioritarios establecidos en la matriz de Producto Turístico:

1- Organización Local

Tenemos dos grandes prioridades que apuntan a esa acción de la meta del PAO:

1-Mejorar los niveles de gestión por parte de los actores clave de los destinos (municipalidades, consejo de distrito, cámaras e instituciones locales): Con 4 iniciativas.

2-Demostrar que los atractivos y el espacio turístico a utilizar cumple con las normativas de salud necesarias para operar: Con 3 iniciativas.

Avance:

En el marco de esas dos prioridades, tenemos por ejecutar en forma conjunta con el sector un total de 7 iniciativas.

En relación a la primera prioridad, hay 4 iniciativas, 2 de ellas relacionadas con buscar una mejor coordinación con Cámaras de Turismo y Municipalidades se eliminó una de ellas, debido a que se analizó que podía fusionarse; por lo tanto, la segunda iniciativa continúa en proceso a través de las distintas etapas que se van desarrollando en los proyectos conexos:

- " Proyecto con Cámaras de Turismo/ICT/CANATUR: Formulación y adaptación según la contratación administrativa lo requiera para ejecutar el proyecto como tal, pero aún no se arranca, en este sentido, con la coordinación CANATUR y con las cámaras.
- " Proyecto Redescubre CR Crusa: Actualmente falta solo una última valoración de las 24 que quedaron dentro de las propuestas finales.
- Proyecto de Cooperación Triangular con GIZ.

En el último trimestre del 2020, las otras 2 iniciativas relacionadas con el sistema de monitoreo y la estrategia de destinos inteligentes

Se determinó en ambas iniciativas, que no se llegaría a alcanzar lo planteado por una serie de respuestas de la contraparte, donde no se llega a una respuesta concreta para dar termino al alcance planteado, **se dieron por finalizadas mediante gestión técnica realizada, quedando las iniciativas de dicha prioridad a un 88% ejecutadas.**

En relación a la segunda prioridad sobre Gestión de Atractivos, de las tres iniciativas propuestas, las tres se encuentran en un 100% ejecutadas, dos de ellas listas y la otra con gestión técnica terminada.

2- Impacto tejido empresarial para turismo nacional e internacional

Tenemos **dos grandes prioridades** que apuntan a esa acción de la meta del PAO:

1-Apertura gradual que inicia con el impulso al turismo nacional.

2-Apertura internacional con un producto que responda a las necesidades de seguridad, sostenibilidad y salud.

Avance:

En el marco de esas dos prioridades, tenemos por ejecutar en forma conjunta con el sector un total de **28 iniciativas**.

En relación con la primera prioridad, conformada por 17 iniciativas, se reportan los siguientes avances: **se dan por cumplidas 6 de ellas, 7 finalizadas luego de gestionadas técnicamente y aun 4 en proceso.**

En este último trimestre del 2020 de las 4 que aún quedaban en proceso fueron finiquitadas, quedando la ejecución de las iniciativas en un 100%

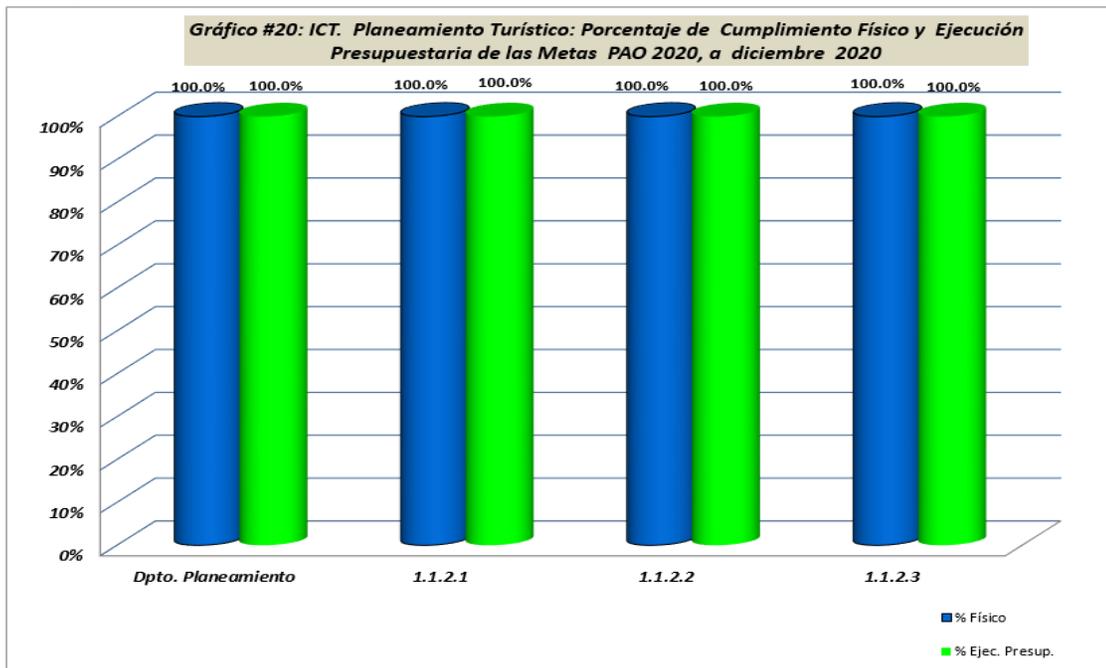
En relación a la segunda prioridad, conformada por 10 iniciativas, se reportan los siguientes avances: 3 iniciativas cumplidas; 3 gestionadas técnicamente y 4 en proceso.

En este último trimestre del 2020, de las 4 en proceso 2 fueron eliminadas y las otras cumplidas, con una ejecución de un 90% en las iniciativas que conforman dicha prioridad.

Esta Dirección cuenta con un presupuesto pequeño y muestra una ejecución alta, con un 86% y no tiene recursos en reserva. Se devolvió cerca de un 70% de los recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19.

Planeamiento:

Esta Unidad tiene tres metas y según se muestra en el Gráfico No.20, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de la unidad de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de un 100%.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁵ de la meta de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Depto. Planeamiento Turístico | 11,437,400.00 | 11,437,400.00 | 100.0% |
| 1.1.2.1 Revisar al menos tres planes reguladores costeros en la ZMT a diciembre de 2020, que remitan las municipalidades con jurisdicción costera. <i>Nota: Este proceso incluye rectificación y ajuste de planes reguladores vigentes, en lo que corresponde a cartografía y Reglamento de Zonificación. NUEVA ACCIÓN APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico)</i> | 10,464,300.00 | 10,464,300.00 | 100.0% |
| 1.1.2.2 Elaborar un plan de monitoreo turístico a tres centros de desarrollo a diciembre 2020, mediante el levantamiento de información y análisis de la misma. (100% cumplimiento físico) | 804,600.00 | 804,600.00 | 100.0% |
| 1.1.2.3 Elaborar el diseño de dos planes reguladores, incluye integrales, en la zona marítimo terrestre distribuidos en las provincias de Guanacaste, o Puntarenas o Limón, a diciembre 2020 <i>Nota: las propuestas serán elaboradas conjuntamente con la municipalidad respectiva y no incluyen la preparación de IFAS, mapas hidrogeológicos, ni cualquiera otra necesidad de información que no sea de planificación turística. (100% cumplimiento físico)</i> | 168,500.00 | 168,500.00 | 100.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.2.1, acciones realizadas:

Se reporta el cumplimiento de la meta en su totalidad, fueron atendidas las gestiones que presentaron las Municipalidades de: Golfito con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo, Carrillo con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador Integral Playa Hermosa-El Coco-Bahía Azul y el Plan que corresponde al restante frente costero del Cantón Carrillo, exceptuando el Proyecto Golfo de Papagayo, Nandayure con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Isleta, Pococí con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero

²⁵ No considera remuneraciones.

y Puntarenas con la revisión del Plan Regulador de Isla Chira. Cabe indicar, que la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.

En relación a la meta 1.1.2.2, a partir de los proyectos planteados en la Hoja de Ruta establecida por la Institución para la reactivación del turismo, vinculados a los Centros de Desarrollo, se trabajó en la propuesta de un "Pasaporte Digital Esencial" para turismo nacional e internacional, el cual cuenta con un Perfil de Proyecto finalizado y entregado.

El tema de la plataforma digital para divulgar el producto turístico (ecoturismo, aventura, bienestar, rurales, culturales y comunitarias), estableciendo un mecanismo de reservación y compras de viaje, no avanzó por causas externas a la institución. Para cumplimiento de la meta, se trabajó en el diagnóstico y análisis dos centros de desarrollo turístico en el Pacífico Sur a saber Puerto Jiménez y Golfito.

El análisis y la consideración de contexto permitió realizar una propuesta de trabajo tipo "nodo" que incluyera no solamente estos dos centros costeros sino también el espacio geográfico ampliado que involucra a los cantones urbanos y montañosos de Corredores y Coto Brus aledaños. La propuesta fue revisada integralmente y fue presentada como mecanismo alternativo de trabajo para el abordaje como aporte al Programa de Gestión de Destinos.

Adicionalmente, se trabajó en primera etapa de conceptualización de talleres para el nuevo plan estratégico de la Federación de Municipalidades del Occidente (FEDOMA).

En cuanto a la meta 1.1.2.3, se ha realizado el diseño de las dos propuestas de Planes Reguladores Integrales para los Corredores de Estadía de Zancudo-Punta Banco en Golfito y Santa Teresa-Malpaís en el Concejo Municipal de Distrito de Cóbano. Ambas propuestas se trabajaron con los funcionarios de las respectivas municipalidades. Se hace la observación de que la Municipalidad de Golfito ha sido poca activa en el proceso ya que posterior al cambio de Administración, el personal asignado como contraparte fue asignado a otras funciones que impidieron que se avanzara con mayor agilidad.

El trabajo realizado ha sido satisfactorio a pesar de los inconvenientes generados por la situación de la Pandemia, en este sentido, se externa el agradecimiento al personal técnico de la Dirección por haber asumido el reto en una nueva modalidad de trabajo, logrando cumplir con el objetivo trazado en la Meta. Ambas propuestas cuentan con el documento y la cartografía base para los temas de discusión en la etapa subsiguiente. Cabe indicar, que la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.

Este Departamento presenta una ejecución presupuestaria del 100%, considerando que devolvieron cerca del 87% de los recursos por haber devuelto cerca del 87% los recursos restantes para hacer frente a la crisis de la pandemia.

Administración de la Información:

Esta Unidad formuló dos metas, donde se presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 92% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 99.7%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁶ de la meta de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Unidad Administración de la Información | 166,855,191.00 | 166,423,347.00 | 99.7% |
| 1.5.5.1 Realizar al menos 6 estudios estadísticos o espaciales para caracterizar la demanda nacional e internacional, el destino y las empresas turísticas, que permita poner en operación un sistema integral de información turística, al 2020. (92% cumplimiento físico) | 166,855,191.00 | 166,423,347.00 | 99.7% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.5.1, pese a que ante la pandemia se requirió devolver gran parte del presupuesto de este año y se suspendieron o eliminaron la mayor cantidad de contrataciones tanto de proveedores nacionales como internacionales la información no se suspendió y se buscaron formas alternativas de captura de datos. Se suspendieron las encuestas en los principales puertos de ingreso y egreso del país y la información proveniente de proveedores internacionales por medio de las suscripciones a bases de datos: Bloomberg (con información económica de los mercados de origen y variables relacionadas con actividades económicas a nivel macro), STR con indicadores hoteleros (esta información se suspenderá a partir de diciembre de este año), Review Pro con indicadores de calidad de los servicios turísticos y AIRDNA con datos provenientes de Airbnb.

Por otra parte, se innovó en obtención de datos, por ejemplo, bajo la modalidad de responsabilidad empresarial dos empresas donaron un estudio en redes sociales mediante Facebook. Esto permitió obtener datos sobre el consumo del turismo interno.

Mediante el trabajo conjunto con los compañeros de mercadeo, se inició la recolección de datos de los viajeros en el aeropuerto Juan Santamaría para caracterizar a los turistas mediante un formulario en línea que se muestra cuando se conecta al internet del aeropuerto. Este estudio se inició en diciembre de este año y se realizará por dos meses, como una forma de obtener las principales variables contenidas en las encuestas de la vía aérea que hace esta unidad y la de promotores netos que hace mercadeo. La contratación de la empresa MABRIAN es la única que se mantiene, y con el objetivo de no perder información de los indicadores de calidad de Review Pro se incluyó un nuevo módulo de parques nacionales dentro de esta

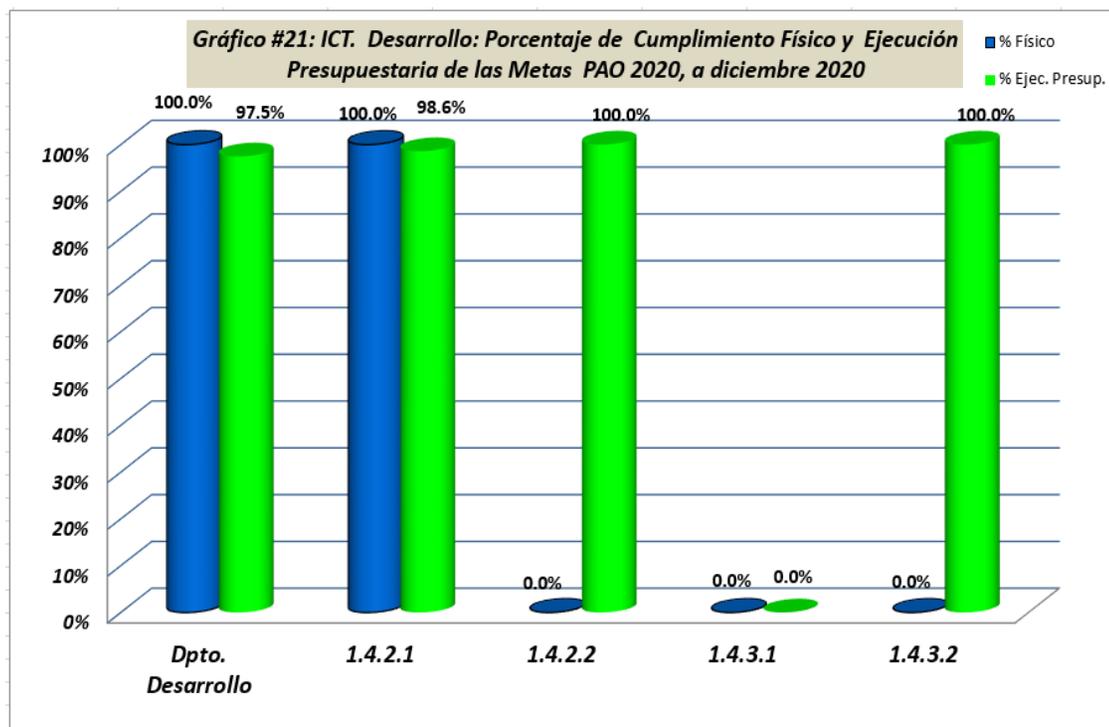
²⁶ No considera remuneraciones.

plataforma. Así mismo se incluyó información en una sección denominada "alquileres vacacionales" que recopila información complementaria a la obtenida en AIRDNA. Así las cosas, aunque la programación de recolección de datos varió por presupuesto y la pandemia; se hicieron los mayores esfuerzos para obtener información estratégica.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria del 100%.

Desarrollo:

Esta Unidad tiene cinco metas y según se muestra en el Gráfico No.21, se presenta un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 100%, de la única meta que quedó después de la actualización del PAO y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 97.5%, que sí se contabiliza en todas las metas originales, porque la redistribución de recursos se encuentra en trámite.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁷ de la meta de esta unidad.²⁸

²⁷ No considera remuneraciones.

²⁸ Se incluyen las metas 1.4.2.2, 1.4.3.1 y 1.4.3.2 en el gráfico y en el cuadro, aunque fueron eliminadas, debido que se habían utilizado recursos del presupuesto y la segunda mantiene saldo disponible. No se contabilizan en el promedio de ejecución física.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Total Depto. Desarrollo Turístico | 62,825,007.00 | 61,234,007.00 | 97.5% |
| 1.4.2.1 Fomentar la gestión integral y la competitividad del destino turístico, mediante el desarrollo de dos programas para el fortalecimiento de la industria turística en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre del 2020. CAMBIO EN LA ACCIÓN 1, SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | 61,045,207.00 | 60,184,207.00 | 98.6% |
| 1.4.2.2 Implementar el Programa de atención a las MIPYMES turísticas en diferentes unidades de planeamiento, a diciembre 2020, conforme al PNDT 2017-2021. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 1,014,400.00 | 1,014,400.00 | 100.0% |
| 1.4.3.1 Desarrollar un programa de capacitación en Gastronomía costarricense en diferentes unidades de planeamiento del país, a diciembre 2020. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 730,000.00 | - | 0.0% |
| 1.4.3.2 Ejecutar el programa de Artesanías con Identidad, a diciembre de 2020, de conformidad con el PNDT 2017-2021. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 35,400.00 | 35,400.00 | 100.00% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.2.1, se ejecutaron las siguientes acciones:

Acciones del I trimestre:

Se capacitaron 415 empresarios en los siguientes temas: Servicio al Cliente con Enfoque Turístico en: San Vito-Coto Brus a 39 participantes (27 hombres, 12 mujeres), en La Cruz de Guanacaste a 37 personas (17 hombres, 20 mujeres); Curso Relaciones Humanas y Manejo de Conflictos en San Vito-Coto Brus a 37 personas (20 hombres y 17 mujeres); Barismo en Turrialba a 27 personas (12 hombres y 15 mujeres). Taller de Sensibilización para comunicar avances del Plan de Gestión Integral de Destino de Sarapiquí 47 Participantes (19 hombres y 28 mujeres), en Tamarindo 41 Participantes (25 hombres y 16 mujeres), en Turrialba, 42 Participantes (29 hombres y 13 mujeres), Herramientas de comercialización y Plan de Negocios en Tamarindo,

19 Participantes (4 hombres y 15 mujeres), en Turrialba 69 Participantes (36 hombres y 33 mujeres), Taller Ruta Agroturística y turismo rural, Identidad gastronómica y Bienestar.

Innovación Turística y Estrategias de Desarrollo, Mercadeo e Infraestructura Turística en Sarapiquí, 57 Participantes (29 hombres y 28 mujeres),

Acciones del II trimestre:

1. Diseño y lanzamiento de la Plataforma ICTcapacita.go.cr.
2. Formulación y grabación de 33 charlas para capacitar al sector en temas de preparación de reapertura de empresas turísticas en alianza con INA, de consultores y empresas privadas.
3. Capacitación mediante la plataforma virtual de 7 protocolos (Actividad Temática, Guías, Transporte Terrestres, Actividades recreativas Acuáticas, Spa, Termales y Balnearios, Arrendadoras de Vehículos, Marinas y Atracaderos, Agencias de Viaje t tour operadores; para la apertura de empresas en los que se capacitaron 2780 personas vinculadas a empresas turísticas del país.
4. Alianzas con la UCR, UNA, UCI, y otros para el desarrollo de programas de capacitación y TCU para apoyo al sector.
5. Formulación de Hoja de Ruta de comisión de capacitación y empleo (ejecución de Plataforma virtual, capacitación y formulación de propuesta de Bolsa de empleo)
6. Formulación de mapas virtuales turísticos culturales de Tamarindo, Turrialba, en el marco del programa de Gestión de destinos para promocionar la visitación a las zonas.
7. Formulación de propuestas para el apoyo de Cámaras de Turismo para atención a la crisis generada por el COVID 19.
8. Evaluaciones e informes de 33 artesanos para otorgamiento del Sello Costa Rica Artesanal, y presentación a la Comisión de valoración para otorgamiento del mismo.
9. Seguimiento a plan de ejecución Gestión integral de destinos en materia de construcción e instalación de Gigantografía y rotulación turística para Tamarindo, Turrialba y Tamarindo. Así como seguimiento a informes de asesoría a empresarios en materia de calidad y declaratoria para los mismos destinos.
10. Elaboración de mapas turísticos y culturales de Tamarindo-Santa Cruz, Turrialba, Sarapiquí para turistas nacionales.
11. Elaboración de Infogramas de la Ruta Nacional de Observación Aves Localidades: Sarapiquí, San Gerardo de Dota, La Cruz-Santa Rosa, Corcovado: Golfito, Puerto Jiménez, Monteverde, Caño Negro, Tapantí, Turrialba, Cahuita, Península de Nicoya, Palo Verde y Tortuguero.
12. Formulación de módulo virtual sobre Declaratoria Turística, empresas gastronómicas para Plataforma Virtual.
13. Informes de realimentación a 13 empresarios de Turrialba y Los Santos en materia de calidad y desarrollo de producto.

Acciones del III trimestre:

-Elaboración de contenido para infogramas de la Ruta Nacional de Observación de Aves en las localidades: Sarapiquí(SR), San Gerardo de Dota(DT), La Cruz, Santa Rosa, Corcovado: Golfito, Puerto Jiménez, Monteverde, Caño Negro, Tapantí, Carara, Turrialba, Talamanca (Cahuita-Puerto Viejo), Península de Nicoya, Corcovado, Palo Verde y Tortuguero.

-Formulación de Guías Turístico Culturales de: Tamarindo-Santa Cruz-Nicoya, Turrialba y Sarapiquí. Levantamiento de información para Monteverde, Golfito y Los Santos.

- Capacitación 6037 empresarios y trabajadores de la industria turística de todo el país. En la plataforma ICTCAPACITA .GO.CR, se desarrollaron: 33 cursos pregrabados, 28 con docentes del INA y 5 con empresarios privados. Se coordinaron 18 nuevos temas con colaboradores del INS, MCJ y CANAECO y consultores privados nacionales e internacionales. Revisión minuciosa y ajustes de 44 eventos (protocolos, charlas y cursos) ubicados en la plataforma.

-40 empresarios capacitados y con acompañamiento en temas de finanzas, innovación y mercadeo, por estudiantes y profesores de TCU-UCR, durante 5 meses.

- Acompañamiento y asesoría a 35 MIPYMES turísticas para la obtención de la D.T.) 10 mujeres 25 hombres)

-2 talleres de capacitación sobre T.R.-T.R.C. y producto turístico para asociaciones de boteros de Jicaral y Puntarenas en los que participaron 40 personas.

-241 guías capacitados y con certificado participación curso de Primeros Auxilios y RCP (8 hrs.)165 hombres y 76 mujeres)

Artesanos:

-Elaboración del catálogo Sello Costa Rica Artesanal, LIBRO DE MARCA y actividades del Lanzamiento

-Actualización de catálogos artesanales del Programa Artesanías con Identidad para 291 artesanos (224 mujeres y 49 hombres)

CAPACITACIONES: Los artesanos que se beneficiaron de los siguientes cursos son 291 artesanos del Programa de Artesanías con Identidad)224 mujeres y 49 hombres):

1. Transformación Digital para negocios Culturales y Creativos /especialización y entrega de productos y servicios artísticos y culturales. (9 artesanas). INCAE/MCJ
2. Programa de Financiamiento para el fomento de los emprendimientos creativos culturales-MCJ
3. Becas CINDE para los que obtuvieron el Bono Proteger
4. Comunicados de Becas Taller
5. Comunicado de Ayuda del INAMU por problemas debido al distanciamiento, número 1322
6. Como usar redes sociales para contar historias que nos ayuden a vender-INA, MEIC
7. Rediseño del modelo de negocio y diseño de nuevos productos. MEIC
8. Caja de Herramientas Digitales. UNED
9. Marca e Imagen de Producto. MCJ
10. Noticias de Bono Proteger
11. invitación para participar en la Feria Virtual PYME, la cual forma parte de los servicios que brinda la Plataforma Ciudad PYME-Día de la Madre-MCJ

12. Las 5 herramientas para una innovación ágil-MEIC
13. Cómo llevar en orden las finanzas de tu negocio-Parque La Libertad
14. Finanzas: el motor que mueve mis negocios-MCJ
15. Creatividad e Innovación-Parque La Libertad
16. Design Thinking-Parque La Libertad
17. “Desarrollo e impulso de la Marca Personal durante la crisis”, impartido por Rogelio Umaña. MEIC
18. El WhatsApp Business
19. CREA-C programa
enfocado a emprendimientos regionales y rurales basados en identidad cultural y alianzas.
20. Vender más, nuevos clientes, mejores medios para hacerlo. INA-MEIC
21. Inbound Marketing
22. Técnicas de Comunicación-Lizeth Castro- INA-MEIC
23. Tec Brinda apoyo a Pymes
24. “En Costa Rica el derecho de propiedad intelectual es reconocido por nuestra Constitución Política”
25. Aprendamos del Team Building para pymes. INA-MEIC
26. ¿Cómo lograr la máxima captación de clientes con acciones online? MEIC
27. INDER, crédito rural
28. Aprendiendo a usar a Excel, UNED
29. Taller de Tablas dinámicas, UNED
30. Word para principiantes, UNED
31. Almacenamiento en la nube, UNED
32. Búsquedas confiables en la Web, UNED
33. Presentaciones con PowerPoint, UNED
34. SINPE Móvil y Banca en Línea, UNED
35. Cómo inscribirse en el SICOP
36. Cómo tomar las mejores fotografías para mis productos. INA-MEIC
37. Cómo hablar en público-CCECR
38. Emprendimientos en Tiempos de COVID 19 CCECR
39. Cómo potenciar las Ventas de Forma Estratégica en un contexto dinámico. CCECR
40. Marcas Comerciales: elementos claves para un proceso exitoso. CCECR-Registro Nacional
41. Motivación Viene del Interior. Karen Aguilar-ACOPROT
42. Para tener un mejor reflejo de nuestro producto o servicio, una buena foto debe ser vital para vender. INA
43. Academia para Mujeres Emprendedoras. Parque La Libertad
44. Higienización en puestos de artesanía y souvenir
45. Cordial saludo. INA
46. Talleres virtuales gratuitos de Planes de Negocios y Costeo de Empresas. Feria Gustico
47. (SET-OCT)
48. Beneficios y Derechos cuando tengo una marca registrada. CCECR-Registro Nacional
49. Aprendiendo a solicitar Marcas sin trabas
50. Pensando en emprender: haz de las finanzas un aliado estratégico
51. La prospectiva estratégica como una herramienta para la innovación
52. Tips para tomar la mejor fotografía para su pyme. INA-MEIC
53. Concurso FOMUJERES-INAMU
54. Cómo hacer un proceso de desinfección en mi pyme. INA-MEIC
55. II parte de fotografía: Tips para tomar la mejor fotografía para mí pyme, con el experto
INA

- 56. Haga usted las preguntas para hacer videos de su PYME con un celular.
 - 57. Ayuda para Reactivar su negocio
 - 58. INCAE Business School y Mastercard se unen para fortalecer y premiar el esfuerzo de las empresarias de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Panamá.
- Evaluación de 50 proyectos de Turismo en el marco del Apoyo del Proyecto CREA-C para apoyo económico de \$10.000 para proyectos turísticos, en alianza UCR-ICT.

Acciones del IV trimestre:

Acciones ejecutadas en el Marco de Gestión Integral de Destinos: Formulación y o conclusión de 6 guías Turísticas y Culturales de los Destinos turísticos de Turrialba, Sarapiquí, Tamarindo, Golfito, Los santos y Monteverde.

Formulación del Plan de Implementación de Golfito-Jiménez. Levantamiento de una parte de información para Guías de Osa, Guanacaste Norte, San José, Puntarenas, Llanuras y Caribe (queda pendiente información y procesamiento para el otro año).

Instalación de Gigantografía y Señalización para los Destinos de Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo.

Apoyo a la promoción y comercialización de los destinos y desarrollo de Web para los Destinos de Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo.

Formulación o revisión de infogramas de aves de Santa Rosa, Coto Brus, Palo Verde, Tortuguero, Sarapiquí, Los Santos, La Cruz, Corcobado, Golfito, Puerto Jimenez, Monteverde, Caño Negro, Tapantí, Turrialba, Cahuita.

Durante octubre a diciembre se planificó y estructuró material, presentaciones, se ha invitado y desarrollado 71 eventos de capacitación para el sector empresarial y de MIPYMES Turísticas en la plataforma ICTCAPACITA, en los que han participado 6.250 personas.

Se efectuó de manera mixta (plataforma virtual y práctica presencial) el curso de RSP para 150 guías de Heredia, la Fortuna y Liberia.

Se grabaron 66 Webinar a la plataforma ICT capacita con cursos diversos para apoyar la gestión empresarial y la competitividad de las empresas en época de Pandemia.

Acciones de capacitación:

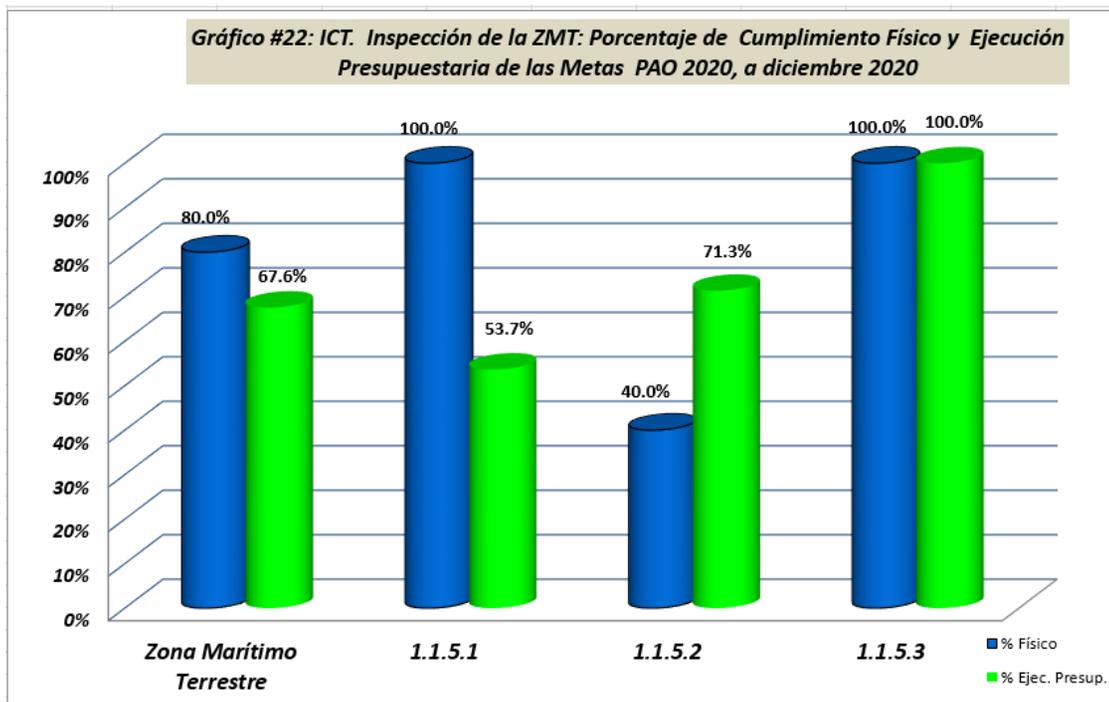
1. Capacitación a funcionarios municipales de Turrialba sobre Declaratoria Turística. Organización de 105 MIPYMES y capacitación para EXPOTUR Virtual (45 hombres, 60 mujeres).
2. Asesoría en temas de calidad y declaratoria a 35 MIPYMES (19 hombres y 16 mujeres) de Alajuela, Poasito, Naranjo, San Ramón y San Carlos.
3. Artesanías: Plan de capacitación a 304 MIPYMES (252 mujeres y 52 hombres) pertenecientes a los Colectivos Artesanales del país en los siguientes temas: Emprendedurismo y diferenciación, Análisis y comportamiento de clientes, Técnicas de Negociación y estrategias de Ventas, la Osadía en los negocios, Emprendimientos en tiempos de COVID, Todos podemos pintar, Orígenes de las Mascadas, Curso Global de emprendimientos, Chequeo Digital de las empresas, Inglés (58 mujeres, 5 hombres).
4. Acompañamiento de 27 artesanos (24 mujeres para postulación al Sello CR Artesanal, Ajustes a las redes sociales de los colectivos Artesanales. Incorporación de nuevos 25 artesanos a los colectivos (25 mujeres y 5 hombres).
5. Mejoras y actualización de 9 catálogos de colectivos 304 artesanos (252 mujeres y 52 hombres)
6. Proyecto de plataforma de promoción y comercialización en Línea (videos, fotos, catálogos) en alianza con Mercadeo en el que participaran 304 MIPYMES (252 mujeres y 52 hombres) de los colectivos artesanales del país.

Las metas 1.4.2.2, 1.4.3.1, 1.4.3.2, 1.4.3.4 fueron eliminadas por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, pero se contabiliza la ejecución de recursos económicos y se incluye dentro del gráfico. En el caso de la meta 1.4.3.1 se mantiene un remanente de recursos que debe ser redistribuido.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria de acuerdo a lo esperado, con un 97%. Se cancelaron contrataciones y devolvieron recursos por un 86% de lo presupuestado originalmente, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia del COVID-19 y se replantearon las actividades del PAO. Solo quedaron remanentes en partidas de Servicio de Ciencias Económicas y Sociales, Actividades de capacitación y viáticos dentro del país.

Zona Marítimo Terrestre:

Esta Unidad tiene tres metas y según se observa en el Gráfico No.22, presenta un porcentaje de cumplimiento físico de 80% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 67.6%. A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria²⁹ de la meta de esta Unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁰ de la meta de esta unidad:

²⁹ No considera remuneraciones.

³⁰ No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|-------------------|----------------------------|
| Total Zona Marítimo Terrestre | 440,000.00 | 297,300.00 | 67.6% |
| 1.1.5.1 Resolver técnicamente el 100 % de las solicitudes de expedientes de concesión remitidos por las municipalidades y resolver el 100% los trámites de la valoración técnica de los planos constructivos de la ZMT, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 200,000.00 | 107,300.00 | 53.7% |
| 1.1.5.2 Realizar al menos 5 informes de valoración de la ZMT en las provincias de Guanacaste, Puntarenas y Limón, a diciembre 2020. (40% cumplimiento físico) | 174,500.00 | 124,500.00 | 71.3% |
| 1.1.5.3 Atender el 100% de las denuncias recibidas por la ciudadanía o detectadas en el ejercicio de las funciones propias de la Unidad, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 65,500.00 | 65,500.00 | 100.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.5.1, ésta es contra demanda, el avance reportado corresponde a la atención de los trámites de revisión que se han atendido al cuarto trimestre de año, de manera que la Meta se atiende según lo programado y cumpliéndose con un 100% de la misma.

A la fecha se han recibido 153 gestiones referentes a trámites de Expedientes de Concesiones en ZMT y quedan pendiente de revisión técnica 8, a falta de los informes de inspección campo que realizan las oficinas regionales; los cuales se estarían realizando la presente semana. Lo anterior representa que la Unidad ha atendido el 94.77 % de los expedientes recibidos.

Sobre la atención de los planos constructivos en ZMT reportados por el Sistema APC del CFIA, durante el 2020 se recibió notificación de 15 proyectos, de los cuales 2 corresponden a proyectos turísticos, 7 a obras de vivienda en ZMT (donde el ICT no se pronuncia), dos obras en el Polo Turístico de Papagayo (donde nuestra Unidad no se pronuncia), 3 a obras ubicadas en zonas portuarias de Moín y Caldera, donde no tiene injerencia el ICT y uno a una obra institucional.

En cuanto a la meta 1.1.5.2, en el II, III y IV trimestres no se realizaron visitas de campo a los sectores programados, debido a la situación de trabajo en casa provocada por la pandemia del COVID 19, lo que ha requerido de los dos funcionarios a mi cargo en un 100% del tiempo, para atiendan la gran carga de trabajo que hemos tenido en estos 3 meses. Aunado a esta limitación, a solicitud de la Dirección, el presente mes el Arq. Antonio Vargas Gonzalez, fue trasladado a labores en el aeropuerto Juan Santamaría.

En resumen, durante el 2020, se visitaron los siguientes sectores turísticos:

1. PAVONES-ZANCUDO-GOLFITO del 12 al 15 de febrero 2020.

2. CARIBE SUR del 13 al 16 de marzo 2020.

Sobre dichos sectores, se elaboraron los siguientes informes técnicos:

DPD-ZMT-285-2020 del 19/05/2020. INFORME GIRA PAVONES-ZANCUDO-GOLFITO

DPD-ZMT-291-2020 del 20-05-2020. INFORME GIRA CARIBE SUR

Para el año 2021 se acordó conjuntamente con la jefatura, realizar las visitas que quedaron pendientes el presente año, así como, al menos otras 5 adicionales, siempre y cuando la situación mejore y no sea riesgoso para los 2 únicos funcionarios asignados a la Unidad.

En relación con la meta 1.1.5.3, esta es contra demanda, el avance reportado corresponde a la atención de los trámites de revisión que se han atendido en este 4to trimestre de año, de manera que la Meta se atiende según lo programado y cumpliéndose con un 100% de la misma. A la fecha se han atendido 6 gestiones de denuncias referentes a infracciones de la legislación vigente en ZMT y 2 nuevas se encuentran en proceso de recolección de evidencias para elaborar los informes técnicos que requiere el procedimiento establecido.

Esta unidad Presenta una ejecución relativamente baja, con un 67.6%, considerando que devolvió más de ¢40 millones de los recursos presupuestados, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia del COVID-19. Le quedaron recursos en transporte y viáticos dentro del país.

Las acciones de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo programadas en el Plan Nacional de Desarrollo se muestran en el cumplimiento de la meta 1.4.2.1 (Competitividad del destino turístico, del Departamento de Desarrollo).

Dirección de Mercadeo.

Esta Dirección cuenta con 8 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 95.1%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.



Dirección de Mercadeo:

La Dirección de Mercadeo tiene una meta, la cual presenta un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 100% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 49.2%.

A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³¹ de la meta de esta Unidad:

³¹ No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| Dirección Mercadeo | 137,344,474.00 | 67,607,538.00 | 49.2% |
| 1.3.2.1 Realizar al menos 24 reuniones de la Dirección con las jefaturas de Mercadeo para facilitar la coordinación, dirección y seguimiento de temas estratégicos, administrativos y de logística de mercadeo, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 137,344,474.00 | 67,607,538.00 | 49.2% |

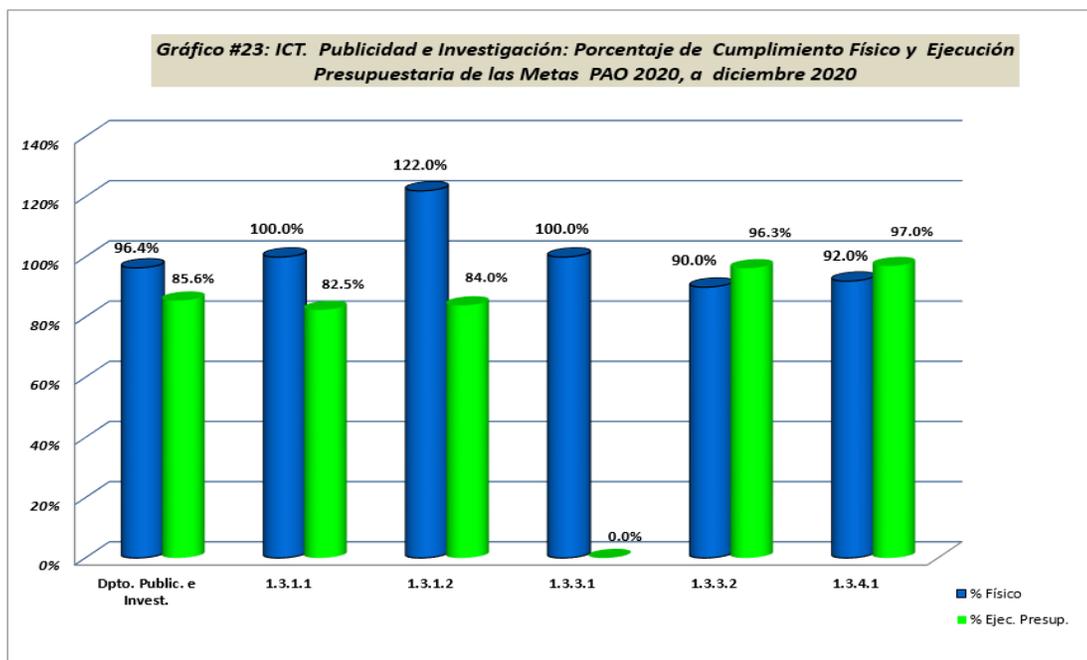
Principales logros reportados por la Unidad:

Sobre la meta 1.3.2.1, se han realizado al menos 24 reuniones de la Dirección con las Jefaturas de Mercadeo y se ha brindado apoyo en procesos de tipo administrativo.

Esta Dirección muestra una ejecución presupuestaria baja, con un 49.24%, considerando que se devolvió cerca de un 58% de los recursos asignados inicialmente, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia de COVID-19. Quedaron recursos en partidas de Actividades Protocolarias y Sociales, Viáticos y Transporte al exterior, Viáticos y Transporte dentro del país y Servicio de Telecomunicaciones, por giras que no fue posible realizar.

Publicidad e Investigación:

El cumplimiento físico promedio de las cuatro metas de esta Unidad fue de 96.4% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 85.6%. En el siguiente Gráfico No.23 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Dirección.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³² de las metas de esta Unidad.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Total. Publicidad e Investigación | 5,060,892,961.00 | 4,329,774,905.00 | 85.6% |
| 1.3.1.1 Realizar 17 proyectos publicitarios en mercados de interés, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino diferenciado, a diciembre 2020. <i>(Meta vinculada al PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico). | 2,649,204,851.00 | 2,184,314,025.00 | 82.5% |
| 1.3.1.2 Realizar 18 acciones de mercadeo para incentivar el turismo internacional y/o turismo interno, a diciembre 2020. <i>(Meta vinculada al PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (122% cumplimiento físico) | 1,432,104,311.00 | 1,202,306,644.00 | 84.0% |
| 1.3.3.1 Realizar 1 investigación nacional para conocer las posibilidades, deseos, percepciones, entre otros, respecto al turismo interno en Costa Rica 2020, a diciembre de 2020. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | 6,150,000.00 | - | 0.0% |
| 1.3.3.2 Desarrollar al menos 2 investigaciones de mercado para conocer el comportamiento de los principales mercados | 192,691,729.00 | 185,525,313.00 | 96.3% |

³² No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Total. Publicidad e Investigación | 5,060,892,961.00 | 4,329,774,905.00 | 85.6% |
| Internacionales, a diciembre 2020. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (90% cumplimiento físico) | | | |
| 1.3.4.1 Realizar 12 acciones para promocionar al país como un destino apto para la industria de reuniones en segmentos prioritarios, a diciembre 2020. <i>(Meta vinculada al PND 2019-2022, Estrategia de turismo de reuniones)</i> META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (92% cumplimiento físico) | 780,742,070.00 | 757,628,923.00 | 97.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:³³

Respecto a la meta 1.3.1.1, 17 proyectos publicitarios en mercados de interés, para fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica: **Avance general 100%**

1. Pauta de campaña publicitaria dirigida a mercado de Estados Unidos y Canadá: IV Trimestre cumplimiento 100%: Se continúa pautando la campaña Only the Essentials en los mercados principales (EEUU-Canadá). El mensaje de la campaña se reajusta a una fase de "vamos" (let's Go) ya que con la apertura de fronteras podemos ya ser un poco más agresivos en la publicidad dejando de lado lo inspiracional y empezando ya a que estemos en la Consideración de viaje del turista. Se procura mantenerse en la consideración e interés de los turistas potenciales para visitar CR. Redes sociales, buscadores (google y Bing) y en los medios que se tenían contratados específicos para cada segmento. Todos los mensajes están acompañados por "stay safe" y adicional se publica el tema de Safe travels (sello que tenemos en este momento de distinción). Detección de oportunidades y desarrollo de acciones innovadoras en la generación de contenido, conversaciones positivas y que promuevan afinidad y vínculo emocional con el destino, mantener relevancia en el consumidor tales como: una nueva serie de videos lanzados Meet the Makers, dando a conocer de primera mano a la persona, artesano, guía turístico y productor nacional. Plan de medios contratados para Norteamérica, haciendo una diferenciación en la ejecución de la misma, se está

³³Por las limitaciones de espacio en el Sistema de Planificación (SPLAF) la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 04 de enero de 2021.

aumentando la pauta en este momento, para impulsar lo que es el último trimestre con las aperturas de los vuelos. la campaña está al aire y las acciones que se han ido desarrollando han dado resultados interesantes a nivel de pauta y redes sociales. Además, se planeó una estrategia que está iniciando este mes de diciembre y culminará a Marzo del año 2021 con un presupuesto adicional, el cual incluye una estrategia de “influencers” que vendrán a disfrutar de las bellezas de nuestro país y documentar una historia de cómo es el país y sus protocolos en tiempos de pandemia. También la estrategia incluye un medio el cual nos dará el beneficio de poder incluir al sector privado y que ellos puedan ofrecer descuentos para los visitantes por medio de la plataforma que incluye posteos, contenido costumizado y correos electrónicos (emailings) personalizados. A nivel de redes sociales se viene un paquete de desafío (pack challenge), en el cual se les enseñará a los visitantes que sigan nuestras redes los básicos de lo que tienen que empacar para venir a Costa Rica. Se harán concursos a nivel de historias.

2. 12 acciones estratégicas con agencia de publicidad en Estados Unidos para mercados de Estados Unidos, Canadá, Europa y/o Latinoamérica:

IV trimestre 100%: Se maneja la tarifa (fee) con la agencia de publicidad MMGY en el cual se está trabajando hasta el día de hoy en lo que es el manejo de la cuenta de Costa Rica para los mercados principales. Planeamiento estratégico, cambios a nivel de contingencia de medios contratados, producción del ajuste de la estrategia publicitaria. Se están produciendo videos a nivel de cultura costarricense para publicación en redes sociales. Se está en el proceso de ajuste adicional preparando un video de manifiesto. En proceso de revisión el ajuste del concepto sombrilla que incluya los nuevos mensajes de “sociedad valiosa” al concepto de campaña internacional “Only the Essentials”. Video de Manifiesto el cual será lanzado en las próximas semanas, así como sus diferentes versiones de 30, 15 y 6 segundos. Se maneja a nivel de producción los videos en sus versiones de idiomas los cuales están listos para ser pautados y compartidos en redes sociales.

3. Campaña publicitaria para desarrollar plan de medios en mercado de Europa:

IV trimestre 100%: Se continúa pautando en los mercados principales de Europa la campaña Only the Essentials. Se utilizó como base la campaña de USA tropicalizada al mercado europeo con las respectivas traducciones y su sentido. La campaña conlleva medios digitales a nivel de monitoreo (display), video y georreferenciación en ferias como FITUR, la cual tuvo una gran aceptación con los asistentes (I trimestre). El mensaje de la campaña Only the Essentials para Europa se ha ido cambiando de tono al igual que para EEUU-Canadá, ahora nos encontramos en la fase let’s go (vamos) ya que con la apertura de fronteras estamos apostando a la venida de turistas. Se está en el proceso de ajuste preparando las traducciones del video manifiesto. Plan de medios contratados para Norteamérica y para Europa, haciendo una diferenciación en la ejecución de la misma. Se cuenta con un plan el cual fue lanzado para este mes de Expedia, el cual da un incentivo de descuento al viajero.

4. 1 acción capacitación, regulación y promoción de Costa Rica como destino de turismo de bienestar.

I trimestre: Contratación de la empresa RLA, y se preparan dos presentaciones en paneles durante la Feria New York Travel Show y adicionalmente se trabaja para la presentación en ITB, pero por motivo de fuerza mayor (Coronavirus) la feria y por ende el evento, fue cancelado. La empresa RLA hace entrega de los resultados de una pequeña encuesta a diferentes sectores, estos hallazgos se revisan y se envían de vuelta al proveedor. Se concreta posibles fechas para reuniones con la Ministra y con diferentes sectores, además de las posibles capacitaciones a los empresarios turísticos como empresas de alojamiento, spas y TTOO. Se gestiona el apoyo para la cámara Arenal y se está en ejecución, esto para las acciones de capacitación sobre termalismo. II trimestre 20%: Aun debido a la pandemia se han realizado 11 videos cortos como parte de los procesos de capacitación y se ha continuado la planeación del proceso una vez que se reabran las fronteras, se ha contactado con diferentes universidades o centros de estudio para revisar sus planes de estudios. Se mantuvieron reuniones con la Sra. Ministra, y con las agencias de comunicación de EEUU y Europa para presentar la primera versión de la estrategia.

III y IV trimestre 100%: se realizan reuniones de tutoría (mentoring) con más de 10 empresarios que llenaron la encuesta entre noviembre 2019 y mayo 2020, para poderles compartir áreas de mejora o ideas con respecto a sus negocios y bienestar (wellness), RLA hace entrega de un informe con acciones, se realiza una reunión con el Ministro para presentarle la estrategia. Se sigue en contacto con las Universidades para revisar los planes de trabajo. Se da por alcanzado esta acción para el 2020.

5. Campaña publicitaria para desarrollar plan de medios en mercado de México:
Avance I trimestre 10%.

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

9. 1 acción para apoyar posicionamiento de Costa Rica como destino de avistamiento de aves:

IV trimestre 100%: En febrero se asiste a la primera denominada FIO, en la cual se hace presentación de destino, se participa en una Bolsa de contratación y se realiza un “cuenta cuentos-canción”. Esta feria tuvo cobertura en medios nacionales y en la televisión de Extremadura. Se colabora con el conteo III de Aves de Tortuguero y con el Festival de aves migratorias de Osa. Se estuvo negociando además compra en medios para el 2020.

Debido al recorte presupuestario no se realizaron más acciones específicas para el segmento de aves, se tenía planeado el apoyo a iniciativas de festivales o reuniones del tema; sin embargo, se han pospuesto.

10. Capacitación de una empresa en mercadeo digital:

IV Trimestre. Acción cumplida 100%: A la fecha se recolectó la información completa correspondiente a todos los meses, desde diciembre 2019 hasta noviembre 2020. Dando por terminado el ciclo actual del tablero (Dashboard) digital. Diciembre 2020 corresponde al próximo año por logística.

En esta meta se presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 82.5%, considerando que devolvieron recursos por ¢997 millones para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19. Quedaron remanentes por ¢464.8 millones en partidas de Publicidad y Propaganda por Otros Medios, Otros Servicios de Gestión y Apoyo, Servicios de Ciencias Económicas y Sociales.

En cuanto a la meta 1.3.1.2, 18 acciones de mercadeo para incentivar el turismo internacional y/o interno.

Avance general de 122%.

1. 6 acciones estratégicas a realizar con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica para mercado interno y otros:

• IV trimestre 150%:

- 1-Rotulación espacios Publicitarios Aeropuerto Juan Santa María.
- 2- Contratación WIFI Aeropuerto Juan santa María.
- 3-Producción campaña para el sector COVID "Cuidémonos Juntos".
- 4- Producción Campaña VAT.
- 5- Colocación en medios masivos y regionales campaña VAT.
- 6- Contenido redes sociales.
- 7- Ofertas de último minuto en el sitio web Vamos a Turistear.
- 8- Producción material alusivo al día del Afro-costarricense.
- 9- Generación de contenido (M. Tencio: 50% avance).

Se trabajaron proyectos de generación de contenidos tales como: Comercial en conjunto con MS sobre coronavirus, Edición materiales para el stand by en EEUU, Generación idea video Global + grabaciones de audio, Selección Material hola TV, Apoyo material para nueva campaña nacional, Generación material para redes sociales USA y VAT. III trimestre en términos de generación de contenido se realizó una gira por la provincia de Limón en el marco de la celebración del día de la persona negra y la cultura afro costarricense, se estuvo 4 días en la zona y se quedaron pendientes algunas zonas, para lo cual se realizará otra gira, además ya se programaron todas las giras del 2020, sin mencionar que podrían surgir más.

2. Apoyo del patrocinio y publicidad de 3 actividades en las regiones del país para promover zonas en temporada baja:

Acción cumplida 133%

1. Publicidad APP MIO CIMAR (corrientes de resaca).
2. Pauta de campaña Caribe se hizo en el I trimestre y publicidad en el programa "la sazón que nos une" en SINART.
3. Publicación de la campaña VAT (en La Nación) en mayo.
4. Pauta campaña Vamos a Turistear SINART

3. 3 acciones de carácter publicitario y/o patrocinio actividades con proyección internacional:

IV trimestre: Acción cumplida 100%:

- 1- Patrocinio Clasificatorio de Taekwondo 100% ejecutado.

2-Patrocinio Mundial de Pesca del 19 a 24 abril. Se asignó para este patrocinio un monto de \$30.000.00, Solo se pagó el monto de \$29,885.39 correspondientes a las acciones realizadas por Bonnier a partir de la publicación del contrato (21 de febrero 2020) y hasta 16 de marzo 2020, fecha en que se le solicita detener cualquier acción publicitaria. Se rescindirá el contrato de acuerdo al oficio IE-258-20 enviado a Proveeduría el 20 de mayo 2020.

3-Programa Anual para el Bienestar Social y Promoción de la Sostenibilidad en Costa Rica 2020 de abril a noviembre. A la fecha 100% de ejecución.

4. 1 acción de carácter publicitario y/o patrocinio actividades de cámaras y asociaciones para comercialización de Costa Rica como destino.

IV trimestre: Acción cumplida 100%: Se ha implementado al menos 1 acción:

1-Contratación de acciones publicitarias FUTUROPA.

2- Acciones desarrolladas para redes mediante generación de contenido para la cámara de Turrialba y Sarapiquí.

5. Producción y/o adaptación y/o compra de 5 tipos de material promocional:
ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

6. Contratación de empresa traductora de textos:

IV trimestre: Acción cumplida 100%: Se concretó la contratación de la empresa traductora a inicios del mes de diciembre.

7. 2 acciones que contribuyan al incremento de visitas al Web. Avance I trimestre:

IV trimestre: Acción cumplida 100%. Se realizó un contrato adicional ampliando los servicios de optimización e indexación hasta setiembre 2021. Contratación de una empresa que brinde el servicio de hospedaje y mantenimiento de Web.

8. Contratación del dominio de la Web.

IV trimestre: Acción cumplida 100% Se cuenta con servicios hospedaje y mantenimiento del Web Site y se estará trabajando en términos de referencia para concursos en el 2021.

9. 1 acción publicitaria y/o atención para la atracción del segmento de cruceros:

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

En esta meta se da una ejecución baja con un 84%, considerando que se devolvió un 43% de lo presupuestado inicialmente, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia. Quedaron recursos por €229.8 millones en partidas de Publicidad y Propaganda por otros medios, Mantenimiento y reparación de equipo cómputo y sistemas, Otros Servicios de gestión y apoyo, Publicidad por radio y TV, Alquiler y derecho para telecomunicaciones.

Sobre la meta 1.3.3.1, 1 investigación nacional para conocer posibilidades, deseos, percepciones, entre otros, respecto al turismo interno en Costa Rica.

Avance general 100%

Se finalizan todas las etapas de la investigación cualitativa que culmina con la ejecución de 9 sesiones de grupo virtuales con diferentes públicos de interés. El reporte final oral y escrito fue presentado por la empresa contratada a las jefaturas de Mercadeo y otras del ICT, así como los Ejecutivos de Publicidad y Relaciones Públicas de la Institución. Es importante aclarar que aunque para el III trimestre se había logrado la meta de realizar una investigación para el mercado interno, surgió la posibilidad de diseñar otra investigación de corte cuantitativo, la cual no tuvo costos adicionales para la Institución dado que se utilizó el Facebook de Vamos a Turistear para obtener la información, además el procesamiento de los datos fue realizado por dos empresas consultoras privadas, las cuales como parte de sus acciones de responsabilidad social. El análisis fue completado y validado por los estadísticos del ICT.

En esta meta la unidad no utilizó los recursos que tenía para Servicios de Ciencias Económicas y Sociales. Se devolvieron ₡19.86 millones para hacer frente a la crisis por efecto de la pandemia del COVID-19.

En cuanto a la meta 1.3.3.2, 2 investigaciones para conocer comportamiento de los principales mercados internacionales. **Avance general de 90%.**

El trabajo de campo de la investigación cuantitativa en el mercado de los EEUU consistente en una nueva medición de los mejores prospectos de ese país después de la pandemia del COVID19, sigue en desarrollo, pero no se ha terminado aún por los cierres en algunos estados claves de EEUU, es el caso de California y Nueva York. Una vez finalizado el procesamiento del trabajo de campo de la investigación para el mercado de los EEUU denominado “Americans as international travelers”, se realizarán las etapas de procesamiento de datos y análisis de resultado, los cuales se esperan tener concluidos a finales del I trimestre del 2021. Sin embargo, con el afán de complementar la información de los mercados principales se diseñó una encuesta en línea cuyo trabajo de campo inició el 1 de dic. y continuará hasta el 31 enero 2021 donde se incluyeron 6 variables indispensables como son: estadía, gasto, motivo del viaje, probabilidad de recomendar CR como destino turístico y evaluación de los protocolos de seguridad y salud por la pandemia del COVID19. Se continúa con la elaboración de indicadores de asientos, frecuencias y orígenes de los vuelos comerciales hacia Costa Rica, así como de los monitoreos sobre, reservas, llegadas internacionales, búsquedas de vuelos y cálculos del indicador de seguridad del destino Costa Rica durante la pandemia del Covid19 utilizando diferentes plataformas como OAG, MABRIAN, FORWARDKEYS, datos de Migración y Extranjería entre otros. Esta última tarea se ha realizado semanalmente en conjunto con la Unidad Administración de la Información de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo.

En esta meta la unidad utilizó prácticamente todos los recursos, con un 96% de ejecución, considerando que se devolvieron ₡175.4 millones para hacer frente a la crisis por la pandemia. Quedó un pequeño remanente en las partidas de Servicios de Ciencias Económicas y Sociales, así como Servicios de Tecnologías de Información.

Respecto a la meta 1.3.4.1, 12 acciones para promocionar al país como destino para industria de reuniones en segmentos prioritarios. **Avance general 92%**

1. Una campaña publicitaria en turismo de reuniones en mercados prioritarios para este segmento (Latinoamérica, Estados Unidos, Canadá u otros):

IV Trimestre. Acción cumplida 100%: Se está pautando la campaña Only the Essentials versión MICE en los medios especializados y redes sociales. Se participó en el evento SMU en NYC, el cual tenía compradores especializados y reuniones, las cuales fueron atendidas por ICT y Bureau. Durante COVID: El mensaje se ha adaptado “stay safe” (Mantente seguro) y a pronto reunirnos en la campaña Only the Essentials versión MICE. Adaptación al igual que placer (leisure) al concepto sombrilla de “sociedad valiosa”. Plan de medios contratados para MICE y adaptado. Los planes de turismo de reuniones han ido corriendo dando excelentes resultados a nivel de KPIS, se generó un webinar para el mercado norteamericano en LinkedIn el cual tuvo lugar el 8 de dic. y en la cual tuvimos una audiencia muy participativa. A nivel de Latinoamérica se hace una contratación que va a tener lugar en enero próximo ya que va a consistir en un panel similar al norteamericano, pero a nivel latinoamericano, con énfasis en mercado mexicano. Este tendrá lugar el próximo año en enero. La comunicación se adaptó al mensaje de “viajar seguro” (travel safe) y se enfatiza en el uso de “viajes seguros” (Safe travels). Se hizo una gira para grabar material de producción el pasado noviembre con lo cual tendremos material para el próximo año.

2. 3 eventos nacionales para sector privado sobre industria de reuniones.

IV Trimestre. Acción cumplida 100%:

Se tuvo participación en dos eventos nacionales que potencian la industria del Turismo de Reuniones que fueron:

1-Congreso de PAMEC (Pan American Marine Energy Conference), del 26 al 29 de enero de 2020, tuvo lugar en San José- Costa Rica.

2-Conferencia Mundial de Jueces de Migración y Refugio, realizada del 17 al 21 de febrero del presente año, apoyo de cena con internacionales y representantes de Gobierno.

3-Se realizó la contratación de la primera edición de EXPOTUR virtual (bolsa de comercialización nacional), del 16 al 20 de noviembre, 2020.

3. 3 acciones de publicidad eventos internacionales de la industria de reuniones.

IV trimestre: Avance acumulado: 67%:

1. Se realizó 1 acción en el marco del evento SMU Internacional New York con compradores especializados del medio Northstar, con el fin de poder atraer potenciales compradores de la industria de reuniones al país.

2. Se logró la participación en FLEXPO, evento que se llevó a cabo del 25 al 28 de noviembre de forma virtual desde Uruguay (se contó con la participación del señor Ministro en un video de presentación de Destino y se realizó la compra del paquete publicitario.

Notas: IBTM, la participación en estas dependía de que se confirmara la feria y esta se canceló. Se canceló la participación de CR en la feria Worl Meeting Forum Los Cabos, por tema presupuestario lo anterior debido a la pandemia generada por el COVID-19.

4. 2 viajes de atención de medios de prensa especializados en este segmento.

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

5. Producción de material promocional TR y/o compra de suvenires.

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

6. 5 acciones conjuntas con el Buró de Convenciones.

IV Trimestre. Acción cumplida 100%:

1. Se realizó en conjunto con el CRCVB una capacitación para el sector privado sobre Servicio al cliente con excelencia, con el expositor Gabriel Ballejos, que se llevó a cabo en el Centro de Convenciones el 11 de marzo.

Contratación del Bureau de Convenciones de Costa Rica - 28 julio al 10 noviembre de 2020. Resumen de acciones ejecutadas:

2- 16 Webinars realizados, especializados en la industria de reuniones dirigido a todos los afiliados y personas de la industria de reuniones.

3- Generación de contenido, material impreso y digital especializado de las zonas de San José, Pacífico Central, Pacífico Norte y Arenal. Se desarrollaron textos e información sobre cada zona, oferta existente y servicios de los asociados (Hoteles, DMC, OPC's, atracciones y proveedores afines). Este material va dirigido a compradores de casas de incentivos, asociaciones y profesionales independientes involucrados en el segmento de reuniones y congresos, y asociados. Con el objetivo de educar sobre nuestro destino y dar a conocer la oferta con que contamos.

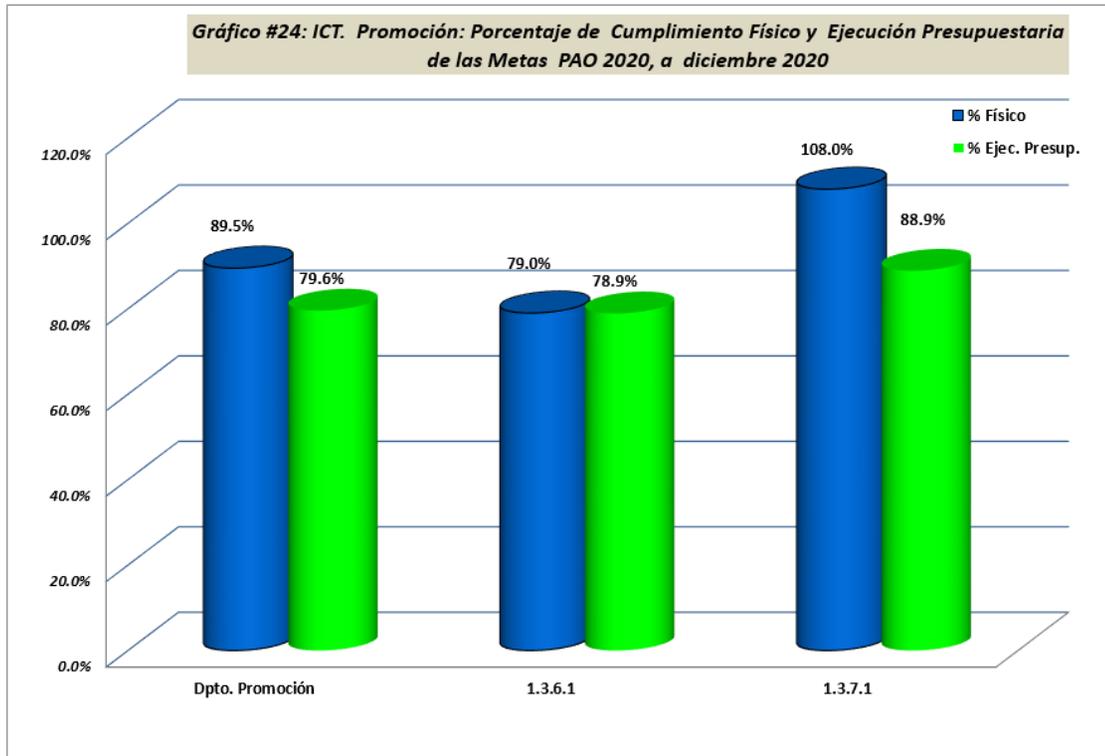
4- Site Inspection Interactivo del país. Con el fin de contar con una cercanía con los compradores internacionales en estos momentos que se enfrenta el COVID-19, esta acción permitió que conozcan por medio interactivo los servicios y ofertas que ofrece Costa Rica

5- Programa de embajadores Virtual: actividades para embajadores nombrados y actividades para inclusión de embajadores potenciales, con el fin de motivar a diferentes profesionales para que se unan a la captación de eventos a nuestro país. Se realizaron 2 presentaciones virtuales de destino y 2 capacitaciones virtuales de cómo realizar una buena presentación.

En esta meta la unidad utilizó prácticamente todos los recursos, con un 97% de ejecución, considerando que devolvió el 45% de los recursos presupuestados inicialmente, para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19. Quedó un remanente de €23.1 millones en la partida de Publicidad y propaganda por otros medios.

 **Promoción:**

El cumplimiento físico promedio de las 2 metas de esta Unidad fue de 89.5% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 79.6%. El porcentaje de Promoción reportado por cada meta se muestra en el Gráfico No.24.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁴ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Dpto. Promoción | 5,876,112,460.00 | 4,676,805,260.00 | 79.6% |
| 1.3.6.1 Realizar 582 acciones de mercadeo en los mercados internacionales, a diciembre 2020. <i>(Meta vinculada el PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (79% cumplimiento físico) | 5,487,233,815.00 | 4,331,035,231.00 | 78.9% |
| 1.3.7.1 Realizar 24 acciones de mercadeo en el mercado nacional, a diciembre 2020. <i>(Meta vinculada el PND 2019-2022, Programa de crecimiento turístico)</i> | 388,878,645.00 | 214,000,490.00 | 55.0% |

³⁴ No considera remuneraciones.

| | | | |
|---|--|--|--|
| META MODIFICADA EN ACCIONES, SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (108% cumplimiento físico) | | | |
|---|--|--|--|

Principales logros reportados por la Unidad:³⁵

Respecto a la meta 1.3.6.1, 582 acciones de mercadeo en los mercados internacionales: **Avance general de un 79%.**

1. Atención 336 periodistas y/o agentes de viajes y/o mayoristas de Estados Unidos y Canadá, Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés, con giras por el país:
 IV trimestre: Avance acumulado de enero a diciembre 2020: 60%.
 1. Primo Bélgica,
 2. El País Semanal España,
 3. La Nación Argentina,
 4. Oxígeno España,
 5. Blue Planet TV Alemania,
 6. Flying media Alemania,
 7. Touristik News Alemania,
 8. TIC TV Alemania,
 9. TV-Travelnews24 Alemania,
 10. Abendblatt Alemania,
 11. Express Alemania,
 12. MSM.com Alemania,
 13. AOL. Video Alemania,
 14. Ungarn-TV Alemania,
 15. Nat Geo España,
 16. Terra Alemania,
 17. Kaizen Francia,
 18. Natives Francia,
 19. Au voyage (Arte) Francia,
 20. Semanario SOL - seccion de viajes "DESTINO IMPROVÁVEL"PEREIRA Portugal,
 21. GOT2GLOBE.com Portugal,
 22. VIAGENS & RESORTS Portugal,
 23. TVE España,
 24. Standard.co.uk UK,
 25. Touristik Aktuell Alemania,
 26. The Daily Beast Estados Unidos,
 27. Conde Nast Traveler España,
 28. Echepees Belles Francia,
 29. Condé Nast Traveler/Forbes Estados Unidos,
 30. Southtravelle Alemania,
 31. Ser Aventureros España,
 32. Agentravel España,
 33. TourMag Francia,
 34. Telegraph UK.
 35. AERTICKET Austria GmbH Austria,
 36. BIVESTOUR SA España,
 37. ENJOY TOURING Rumanía,
 38. Puravidatour Alemania,
 39. Young Travel Company Holanda,
 40. The Travel Club Sandra Hijgemann Holanda,
 41. Travel2C Holanda,
 42. LA VIAJERA VIAJES A MEDIDA España,
 43. Reiseagentur Soliarenas e.K. Alemania,
 44. DIAMIR Erlebnisreisen Alemania,
 45. Argentum Reisen Alemania,
 46. Parfums du Monde Francia,
 47. TRAVEL VOYAGE LTD Inglaterra,
 48. PLANEA VIAJES SUCURSAL DE MULA (PLANEA MXM S.L) España,
 49. INDOMITUM VIAJES España,
 50. Travel Counsellors Inglaterra,
 51. TOT TRAVEL España,
 52. Rejsebixen Dinamarca,
 53. PLANEA VIAJES SUCURSAL DE ARCHENA (PLANEA MXM S.L) España,
 54. Face2Face Travel Holanda,
 55. Gaysliving España,
 56. Miller Reisen Alemania,
 57. Hajo Siewer Jet-Touirs GmbH Alemania,
 58. Viajes La Ruta de la Seda España,
 59. Travel Voyages Ltd Inglaterra,
 60. Wigwam Tours Alemania,
 61. Puravidatour Alemania,
 62. Hauser Exkursionen GmbH Austria,
 63. Rondreisopmaat.nl (CoCreation Travel) Holanda,
 64. Australia Plus Reisen GmbH Alemania,
 65. Ander Licht Reizen Holanda,
 66. FABULICIOUS TRAVELS Inglaterra,
 67. Viktors Farmor World-wide Expedition Dinamarca,
 68. Ikarus Services Alemania,
 69. Globalia República Dominicana,
 70. Bear Travel España,
 71. Reisen Pur Alemania,
 72. PARALELA 45 TOURISM Rumanía,
 73. Travelgirls.nl Alemania,
 74. Cream Events and Travel Alemania,

³⁵ Por las limitaciones de espacio del sistema SPLAF, la unidad amplía el análisis de resultados mediante correo electrónico remitido el 20 de diciembre de 2020.

75. Ruppert Brasil / Jet Tours Alemania, 76. Tamarind Travel agency Ucrania, 77. NEWCO TRAVEL CORP SL España, 78. Face2Face Travel Holanda, 79. CHILDREN FRIENDLY España, 80. VIAJES BAYO España, 81. BELAMORA BY 3 TIMES España, 82. Viatges Bussney España, 83. Labrys Reizen Holanda, 84. GRAND CRU TRAVELERS España, 85. JORFE VIATGES S.L. (1001VIATGES) España, 86. Instyletours / LateinAmerica Instyle Alemania, 87. Latin America Tours AG Suiza, 88. Santana Travel Alemania, 89. PARALELA 45 TOURISM Rumanía, 90. FUN TRAVEL AGENCY Rumanía, 91. DOMINIO SKI-TRAVEL España, 92. CELIAPOLIS España, 93. One Way Viajes España, 94. One Way Viajes España, 95. PARALELA45 TOURISM Rumanía, 96. BADATRAVEL España, 97. Verkehrsbuero-Ruefa Reisen GmbH Alemania, 98. VIP Tour x Travel Alemania, 99. 7 kontynentów Polonia, 100. Travel Solution Club Italia, 101. Bid Travel España, 102. VIAJES MI MUNDO España, 103. Naturamerica Reisen Alemania, 104. aventOURa GmbH Alemania, 105. Vivamundo Reisen Alemania, 106. touristik aktuell (medio trade) Alemania, 107. Dreamtime Travel AG Alemania, 108. Reallatino Tours Alemania, 109. AZUL MARINO VIAJES España, 110. PANGEA TRAVEL STORE España, 111. DE VIAJE España, 112. PRESSTOUR España, 113. HALCÓN VIAJES España, 114. SOUTHERN CROSS España, 115. BLUEROOM España, 116. La Française des Circuits Francia, 117. Tierra Latina Francia, 118. Alma Latina Francia, 119. Parfums du Monde Francia, 120. Worldia Francia, 121. ALPHA TRAVEL SERVICE Estados Unidos, 122. ALPHA TRAVEL SERVICE Estados Unidos, 123. www.ctcadventures.com Estados Unidos, 124. Autoeurope Estados Unidos, 125. ASTA Estados Unidos, 126. SMOOTH AS SILK TRAVEL LLC Estados Unidos, 127. KlassiC Travel an affiliate of Nexion Estados Unidos, 128. KlassiC Travel an affiliate of Nexion Estados Unidos, 129. Cruise Planners Estados Unidos, 130. Custom Travel LLC Estados Unidos, 131. Celina Travel Estados Unidos, 132. Cruise Planners - ATX World Travel Estados Unidos, 133. Terra Travel/ Signature Travel Network Estados Unidos, 134. Terra Travel/ Signature Travel Network Estados Unidos, 135. TravelAbundance Estados Unidos, 136. TravelAbundance Estados Unidos, 137. www.bookanothertrip.com Estados Unidos, 138. Mary Krueger Travel LLC Estados Unidos, 139. CRUISE PLANNERS/CAREFREECRUISES AND MORE Estados Unidos, 140. Cruise Planners Estados Unidos, 141. Silver foxes Travel co Estados Unidos, 142. Maselunas Travel Estados Unidos, 143. To the Moon and Back Travel, LLC Estados Unidos, 144. To the Moon and Back Travel, LLC Estados Unidos, 145. Travel Agency Estados Unidos, 146. Travel Agency Estados Unidos, 147. Time 2 Go Travel Estados Unidos, 148. SST Travel Estados Unidos, 149. Dazzling Destinations Estados Unidos, 150. Remember When Travel Estados Unidos, 151. Remember When Travel Estados Unidos, 152. Seddelmeyer Travel Concepts Estados Unidos, 153. Directional Strategies Travel Estados Unidos, 154. Directional Strategies Travel Estados Unidos, 155. ASTA LATINOAMERICA Estados Unidos, 156. ASTA LATINOAMERICA Estados Unidos, 157. Camara Costarricense de Hoteles CR. 158. AAA Travel Long Beach Estados Unidos, 159. Paradise Travel Estados Unidos, 160. Best Travel for All Estados Unidos, 161. Frosch Estados Unidos, 162. CRUISE PLANNERS Estados Unidos, 163. Coastline Travel Estados Unidos, 164. AskAboutTravel.com an independent affiliate of FROSCH TRAVEL Estados Unidos, 165. Cruise Planners Estados Unidos, 166. Cruise Planners Estados Unidos, 167. Bon Voyage Travel Estados Unidos, 168. Travel Experts Estados Unidos, 169. McB Travel Estados Unidos, 170. Pioneer Travel Estados Unidos, 171. Now Boarding Travel Estados Unidos, 172. Travel Planners International/Margaret's Travel Estados Unidos, 173.

Travel Leaders Estados Unidos, 174. Ordinary Couple Travels Estados Unidos, 175. World Travel Destinations and Cruises, LLC. Estados Unidos, 176. Vacations by Gretchen Estados Unidos, 177. Host Agency: Jus Adventures : My agency name: Totally Trippin Estados Unidos, 178. Travel Leaders Vacation Center Estados Unidos, 179. Second Star Wishes Estados Unidos, 180. A Premier Travel Agency, Inc Estados Unidos, 181. American Express Estados Unidos, 182. Time For Travel, Ltd. Estados Unidos, 183. Miramar Travel Estados Unidos, 184. Travel Syndication Technology Estados Unidos, 185. Travspire LLC (under Travelex International) Estados Unidos, 186. Sojern Travel Estados Unidos, 187. Four Seasons Travel Estados Unidos, 188. Jen's Journeys an Independent Affiliate of Largay Travel Estados Unidos, 189. Cruise Planners Estados Unidos, 190. The Trip Trotter at Tzell Travel Group Estados Unidos, 191. Vagabond Travel-an Affiliate of Valerie Wilson Travel Estados Unidos, 192. Unique Romance Travel Estados Unidos, 193. Intentional Itineraries and host agent for Sanders Travel Centre, a Virtuoso member Estados Unidos, 194. AAA Estados Unidos, 195. World Travel / Coastline Travel Advisors Estados Unidos, 196. Live Longitude Travel Estados Unidos, 197. All Seasons Travel Estados Unidos, 198. Just Cruises & Vacations Estados Unidos, 199. Michele Travels (IC) Estados Unidos, 200. Travel Leaders Executive Estados Unidos, 201. Chubit Travel Estados Unidos, 202. Myriad Marketing Estados Unidos.

2. 3 tipos de Acciones estratégicas de RRPP mensuales EEUU-Canadá:

IV trimestre. Avance acumulado: 100%. Se han ido valorando o perfilando ideas innovadoras de acciones de RRPP para el mercado norteamericano. Desarrollo de acciones de RRPP en EE.UU. y Canadá con la Agencia Nancy J. Friedman (NJF). *Gestión y Comunicados de prensa (comunicados al sector y a medios de comunicación): 291 Artículos generados en los diferentes nichos: Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General. 16 Pitchings: EcoTravel, Detox, Accesibilidad, Post Covid CR Travel, Pura Vida, Virtual Volcano Experience, Food, CR After Dark, Music to work at home, CR Reopening CND, Afrocaribbean culture, Extended Vacations in CR, CR Pandemic Baby Animals, CR Down to Earth, Fashion in CR, International Sloth Day. Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: Forbes, Reader's Digest, TravelPulse, Travel Courier, MSN, Fox 5 NY, Matador Network, Profession Voyages, Fodor's, Drift Travel, HGTV, LA Times, Lonely Planet, Fodor's, MSN, Yahoo!, Outside, Essence, Elle Quebec, Profession Voyages, The Points Guy, AFAR, Nuvo, The Washington Post, AAA Talks, Smarter Travel, CNN Travel, Travel + Leisure, MSN Canada, The Points Guys, Recommend, INSIDER, TravelPulse Quebec, CNBC, NY Times, Condé Nast Travel, entre otros. Pbilicity a noviembre 2020: \$32.254.756,12 Manejo de crisis: La agencia ha estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus. * Monitoreo y acompañamiento: Monitoreo: 274 monitoreos diarios y acompañamiento permanente de voceros. La agencia ha estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus. Además, ha realizado 140 reportes de situación COVID en Estados Unidos/Canadá. * Acciones varias de RP (apoyo de RP a otras áreas: Ferias, pitching con medios de comunicación en los Estados Unidos y Canadá, POV's. Por ejemplo, New York Times Travel Show: con activación de la carreta en el stand y presentación del grupo de baile. Además, ha realizado posteos referente a ese mismo evento.

Coordinación y apoyo a vocera en webinar de Holbrook. Apoyo para la distribución del video PSA desarrollado por MMGY. Modificación de propuesta 2020 por pandemia.

3. Un proceso de licitación Agencias de RP en mercado mexicano:
IV trimestre. Acción cumplida: 100%. Todo el proceso está concluido, pero la JD devolvió el oficio de adjudicación y Proveeduría está solicitando un nuevo criterio sobre la contratación. El proceso ya fue finalizado, pendiente la adjudicación en firme de la empresa ganadora del concurso.

4. 12 proyectos especiales de RRPP en EEUU-Canadá con Agencias de RP:
IV trimestre. Acción cumplida: 133%. I trimestre: 1. TravMedia: El evento consistió en tener reuniones uno a uno con periodistas y editores de viajes, este año el tema era sostenibilidad, por lo tanto, se llevó a un experto en esa área. Además, se patrocinó la sala de prensa. 2. New York Times Travel Show: se patrocinó la cabina (booth) de bienvenida durante el día del comercio (trade), además se tuvo expuesta una bicicarreta en el stand, así mismo se llevó a un grupo de baile típico. Se tuvo participación en un panel, una mesa redonda y un “Meet the expert”. 3. OAS Toronto y Vancouver: Se tuvo un stand en la feria especializada en Aventura en Toronto, se tuvo la participación de un experto y se realizaron dos presentaciones sobre la oferta de aventura de Costa Rica al público asistente en ambas ciudades. 4. SxSW: Aunque el evento fue cancelado, ya se tenían coordinadas algunas cosas, entre ellas una escultura de plástico diseñada y creada por un artista costarricense y las flores que estaban encargadas fueron enviadas a los organizadores, representantes de la ciudad de Austin y otros patrocinadores. 5. Cycling Media Event: Se realizó una clase de ciclismo para periodistas, editores e influenciadores en la ciudad de NY, en donde además de realizar la clase, se les entregó información sobre opciones de ciclismo MTB en Costa Rica e información sobre el nicho de Bienestar. 6. Redes Sociales: A la agencia se le tiene contratado un proyecto especial de redes sociales con posteos y monitoreos mensuales. (Permanente). 7. Proyecto Trade: Se trabaja por medio de la ejecución del contrato con un proyecto especial, que da apoyo a Campañas Cooperativas, para acciones directas con la industria de viajes en Estados Unidos y Canadá. (Permanente). II Trimestre: 8. Toolkit: Son cajas de regalo para periodistas e influenciadores. Se hicieron dos diferentes: una con material enfocado a Bienestar (Wellness) que incluía una botella reutilizable, productos para exfoliaciones, una toalla pequeña para ejercicios; la otra era para periodistas enfocados en familia que incluían peluches de animales costarricense y libros para colorear (estos productos son costarricenses), se entregaron un total de 67 cajas. III Trimestre: 9. CAMP: se patrocinó una semana de Costa Rica en el IG de CAMP con un libro de actividades virtual, trivia, guía para dibujar una tortuga y un perezoso y una actividad virtual por Zoom donde se tuvieron más de 190 participaciones. 10. Virtual Tour: se realizaron dos tours virtuales en Las Pumas, uno para Buzz Feed y para Buzz Feed Canadá; y en hotel Kurá se hizo uno para Essence Magazine y para la persona de libre dedicación (freelancer) Casandra Brooklyn. IV Trimestre: 11. Virtual Coffe Tour: se realizó un tour virtual con periodistas en Canadá en el Doka Coffe Tour. 12. Mailing Canada: en el marco de la celebración del International Coffee Day se distribuyeron 11 cajas de regalos a periodistas en influenciadores con productos muestras de café, un chorreador, chocolate con café,

una taza pintada por un artesano costarricense, todos los productos costarricenses y una hoja con información sobre la importancia del café en el país. 13. Skift: se tuvo un stand virtual, se coordinó una sesión de 20 minutos con la participación del Ministro y se tuvo presencia de marca en el evento que fue virtual. 14. Cook like a tico: se realizó una clase de cocina con la Chef Isabel Campabadal para 20 medios de USA/CAN, fue una transmisión en vivo y los participantes recibieron los ingredientes para hacer las recetas además de una caja con regalos de CR: un libro de recetas bilingüe de la chef, autografiado por la señora Campabadal, una tabla para picar de artesanas costarricenses, un delantal de esencial y productos Del Salto (salsa Tamarindo y jalea de maracuyá). 15. Media Tour Canadá: se realizó un media tour para 11 periodistas y 21 representantes de la industria canadiense con la participación del Sr. Ministro, el Presidente de CCH y representantes de la Asociación de Aventura con el objetivo de informarles sobre los protocolos de apertura en CR y 16. Who's Essential for you: el 26 de noviembre se realizó el lanzamiento de un concurso que premiará a 15 personas con un viaje completamente pagado a CR, en colaboración con el sector privado. Redes Sociales: durante todo el año se tuvo un proyecto especial para manejo de redes sociales para medios de comunicación, monitoreo y reportes. Búsqueda continua de identificación de oportunidades con apoyo de las agencias de RRPP.

5. 3 proyectos especiales al año con Agencias de RP en mercado mexicano:
ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

6. 4 acciones estratégicas de RRPP por trimestre con la Agencia de Relaciones Públicas en Europa:
IV Trimestre: acción cumplida: 103%.
Total: 99 tipos de acciones, AVA anual al 30 de noviembre 27.485.623 euros:
Alemania 21 acciones (notas de prensa, newsletter, monitoreos, ferias (participación), acciones con medios, eventos trade, acción apoyo EXPOTUR, barómetro) y AVA anual al 30 de noviembre 2.919.749.76 euros. Suiza 14 acciones (notas de prensa, newsletter, monitoreos, feria, eventos industria (trade), barómetro) y AVA anual al 30 de noviembre 1.382.455,09 EUR. España 16 acciones (notas de prensa, newsletter, monitoreos, feria, eventos B2C, evento industria (trade), barómetro) y AVA anual al 30 de noviembre 5.859.704 euros. Francia 16 acciones (notas de prensa, boletines informativos (newsletter), monitoreos, feria, eventos trade, barómetro, acción apoyo EXPOTUR) y AVA anual al 30 de noviembre 4.861.544 euros. UK 17 acciones (notas de prensa, newsletter, monitoreos, gestión de prensa, gestión nominación, ferias, apoyo EXPOTUR, barómetro) y AVA anual al 30 de noviembre 7.833.370, 26 euros. Bélgica y Holanda 15 acciones (notas de prensa, newsletter, monitoreos, gestión con prensa, feria, apoyo Expotur, barómetro) y AVA anual al 30 de noviembre 4.628.800,42 euros.

Alemania: 21 acciones

37 notas de prensa: novedades de CR, Novedades ITB, CR uno de los principales destinos del 2020, CR destino para pasar el tiempo libre en la naturaleza, 1. Inspiraciones CR 2020, 2. Consejos de literatura, 3. Storybook, 4. Pura Vida en casa, TIC redes (networking) virtual, Nota sobre los resultados del TIC redes (networking), Estas

son hermosas vistas, Costa Rica está en todas partes, recetas saludables para cocinar en casa, CR 38 país de la OCDE, Piscinas impresionantes en todo el mundo. 12. Nuevo Ministro de Turismo de CR: Tres pilares para recuperar la crisis del Turismo como resultado de la pandemia del Coronavirus 13. Los Hoteles Cayuga en Costa Rica son como héroes de Viaje. 14. Costa Rica recibe el premio internacional del Turismo Sostenible 15. Listicle. Si los “me gusta” (like) están garantizados, motivos de madurez del Instagram en todo el mundo. 16 Costa Rica vuelve a recibir a los turistas europeos. 17. La póliza de seguro internacional facilita la entrada de turistas a Costa Rica.

En estas 37 notas se incluye la acción de los 3 fvw Dailies digitales sobre Costa Rica.

23 Newsletters: Fauna CR, CR es uno de los principales destinos turísticos en 2020, Saludos de animales en año 2020. 1. Declaración del Instituto Costarricense de Turismo sobre el tema COVID-19, 2. Pura Vida hacedor de la felicidad, 3. Pura Vida en casa, 4. Viaje culinario a través del país del café - 5. Costa Rica, 7 maravillas de Costa Rica.

8. Costa Rica prepara el nuevo comienzo: La apertura de la frontera está prevista a partir del 1 de agosto (01/07/2020)

9. Webinar “Paraíso natural y al aire libre Costa Rica: las mejores razones para viajar después de la pandemia mundial de la corona” el 22 de julio 2020 (16/07/2020)

10. Resumen del Webinar “Paraíso natural y al aire libre Costa Rica: las mejores razones para viajar después de la pandemia mundial de la corona” el 22 de julio 2020 (23/07/2020)

11. La póliza de seguro internacional facilita la entrada de turistas a Costa Rica (11/08/2020)

12. Webinar: "Aventura de lujo entre volcanes, selva y playas de ensueño - Reportaje en directo sobre Costa Rica como destino seguro y atractivo para los amantes de la naturaleza, los entusiastas de las actividades al aire libre y los buscadores de lujo". el 27 de agosto 2020 (24/08/2020)

13. Resumen del Webinar: "Aventura de lujo entre volcanes, selva y playas de ensueño - Reportaje en directo sobre Costa Rica como destino seguro y atractivo para los amantes de la naturaleza, los entusiastas de las actividades al aire libre y los buscadores de lujo" (28/08/2020)

18. monitoreos especiales: 1. #stopanimalselfies, 2. Corona Virus semanal, 3. monitoreo diario 4. Policías que disparan a surfista, 5. Actualización semanal de COVID 19 en Alemania, 6. Las mejores publicaciones sobre CR en Alemania (no solo turismo), 7. mejores publicaciones de CR en Alemania en el sector turismo 8. Monitoreo especial Diario COVID 9. COVID 19 update 10. COVID activity report cada 2 semanas 11. Clipping Hight Light report 12. Clipping Hight Light report semanal 13. Alemana desaparecida en Costa Rica 14. Noticias o testimonios de personas del mercado de habla alemana en Costa Rica durante COVID 19 15. Monitoreo especial sobre femicidios en Costa Rica.

16. Costa Rica registra el primer éxito en la lucha contra la pandemia 17. Bloqueos en Costa Rica. 18. Problemas con licor contaminado.

4 Ferias (participación): - CMT Stuttgart (11.01.-19.01.2020), - Reisen Hamburg (05.02.-09.02.2020), -Free München (19.02.-23.02.2020)

- Feria virtual TSS: “Frag dein Reisebüro”.

2 acciones con medios de comunicación:

- Entrevista con fww Ministra Maria Amalia Revelo
- Mesa redonda con editorial Gruner & Jahr: entrevistas para el ministro Gustavo Segura.

8 Eventos comerciales (trade) realizados:

1 Samsonite en las ciudades de Tuttlingen y Delmenhorst, Alemania.

2.Evento Virtual TIC "Global tourism recovery 2.0" 09/09/2020

3.Travel Industry Club "Award Night 2020" 17/09/2020

4.Evento digital del Travel Industry Club "Tourkon" para los miembros jóvenes 20/11/2020

6.klm airfrance webinaros

7.Webinario flying media

8. Evento TIC: 2021: best practices Costa Rica (15/12 con 116 participantes)

1 Acción apoyo a EXPOTUR virtual 2020: invitando a gerentes de producto (product managers), agentes y tomadores de decisiones a participar en este evento.

AVA anual al 30 de noviembre 2.919.749.76 euros

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados a la industria (trade) para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

Suiza: 14 acciones

36 notas de prensa: novedades de CR, Novedades ITB, CR uno de los principales destinos del 2020, CR destino para pasar el tiempo libre en la naturaleza. 1. Inspiraciones CR 2020, 2.Consejos de literatura, 3.Storybook, 4.Pura Vida en casa, 5.TIC redes (networking) virtual, 6. Nota sobre los resultados del TIC redes (networking), 7. Estas son hermosas vistas, 8.Costa Rica está en todas partes, 9.recetas saludables para cocinar en casa, 10. CR 38 país de la OCDE, 11.Piscinas impresionantes en todo el mundo 12.Nuevo Ministro de Turismo de Costa Rica: Tres pilares para recuperar la crisis del Turismo como resultado de la pandemia del Coronavirus 13.Los Hoteles Cayuga en Costa Rica son como héroes de Viaje. 14. Costa Rica recibe el premio internacional del Turismo Sostenible 15. Listicle. Si los "me gusta" (like) están garantizados, motivos de madurez del instagram en todo el mundo. 16 Costa Rica vuelve a recibir a los turistas europeos. 17. La póliza de seguro internacional facilita la entrada de turistas a Costa Rica 18. Más de 70.000 Tortugas liberadas en el Mar Caribe de Costa Rica 19. Se prevé un mayor desarrollo del ecoturismo para el 2021

21 Newsletters: Fauna CR, CR es uno de los principales destinos turísticos en 2020, Saludos de animales en año 2020. Declaración del Instituto Costarricense de Turismo sobre el tema COVID-19 Declaración del Instituto Costarricense de Turismo sobre el tema COVID-19, Pura Vida hacedor de la felicidad, Pura Vida en casa, Viaje culinario a través del país del café - Costa Rica, 7 maravillas de Costa Rica. 8. Costa Rica prepara el nuevo comienzo: la apertura de la frontera está prevista a partir del 1 de agosto 9. Webinar " Paraíso Natural y al aire libre Costa Rica " las mejores razones para viajar después del Coronavirus 10. Envío del resumen del webinar del punto 9. 11 La póliza de seguro internacional

facilita la entrada de turistas a Costa Rica 12. Aventura de lujo entre volcanes, selva y playas de ensueño, reportaje en directo sobre Costa Rica 13. Envío del resumen del webinar del punto 12.

- 15 monitoreos especiales: #stopanimalselfies y Corona Virus semanal y monitoreo diario. 1. Policías que disparan a surfista, 2. Actualización semanal de COVID 19 en Suiza, 3. Las mejores publicaciones sobre CR en Suiza (no solo turismo), 4. mejores publicaciones de CR en Suiza en el sector turismo 5. Monitoreo especial Diario COVID 6. COVID 19 Actualización 7. COVID Reporte de actividad cada 2 semanas 8. COVID 19 Actualización semanal 9. Clipping Highlight reporte semanal 10. Monitorio de la noticia de la alemana desaparecida y encontrada muerta 11. Noticias o Testimonios de personas del mercado de habla alemana en Costa Rica durante el COVID 19 12. Monitorio especial sobre los feminicidios ocurridos en Costa Rica 13. Costa Rica registra el primer caso de éxito en la lucha contra la pandemia 14 Bloqueos en Costa Rica 15 Problemas con licor contaminado.

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados al trade para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

Una Feria (participación): Fespo Zürich (03.01.-02.02.2020)

2 Eventos de la industria (trade) realizados: TRVL Counter e-learning y el e-learning ARGE

AVA: 1.382.455,09 EUR anual al 30 de noviembre 2020

España: 16 acciones

Total de 25 Notas de prensa: 1.CR recibe más visitantes españoles en 2020, 2. Disfrutar de la Mascarada en Barva, 3. Disfrutar de la Semana Santa en el País de la Pura Vida, 4. Costa Rica se viste de arte en el segundo cuatrimestre de 2020, 5. Playa Hermosa se convierte en una de las seis playas más accesibles del mundo, Turrialba, el destino perfecto para los amantes del queso 6. Formas de relajarse y rejuvenecer con las experiencias de Costa Rica. Costa Rica, 7. un destino para yoguis. Costa Rica: Propuesta para prevenir la deforestación 8. Costa Rica baja el precio del combustible de los aviones para reactivar el turismo. 9. Costa Rica, país pionero en preservar los territorios indígenas y su cultura 10. Costa Rica reabre fronteras el 1 de agosto 11. Costa Rica presenta Costa Rica * Natura 12. Gustavo Segura Sancho, nuevo Ministro de Turismo 13. Costa Rica: apertura de fronteras 14. Costa Rica facilita el ingreso de turistas aceptando pólizas internacionales 15. Isla San Lucas es declarada Parque Nacional y abre sus puertas al Turismo. 16. Costa Rica: apertura de fronteras con sello "Destino Seguro" 17. Costa Rica facilita el ingreso de turistas aceptando pólizas internacionales 18. Isla San Lucas es declarada Parque Nacional y abre sus puertas al turismo. 19. Costa Rica, Santuario Turístico Sostenible: "Descubre nuestra cultura natural. 20. El Refugio Nacional de Vida Silvestre Ostional reabre sus puertas 21. Nueva edición Virtual de EXPOTUR 2020. 22. Nuevas medidas de Costa Rica para facilitar la llegada de turistas. 23. Costa Rica presenta una iniciativa para reducir la huella de carbono en los viajes. 24. Costa Rica, ganadora del Premio de Acción Mundial sobre el Clima de la ONU 2020 y 25 I Edición de los Premios Pura Vida.

20 Boletines (Newsletters) 1. Boletín de la campaña genérica, 2. de actividades para los niños durante la fase de confinamiento, 3. Incentivar la asistencia al webinar organizado por FUTUROPA Costa Rica Rural de Aves, 4. diez boletines Blue Horizont.

14. Costa Rica, destino del mes 15. Turismo de Costa Rica quiere mandar un mensaje de apoyo y solidaridad a todos los agentes de viajes y empresas turísticas españolas afectados por la pandemia del Covid-19. 16. Las conexiones con Costa Rica se reactivan a tiempo para ver dos espectáculos naturales 17. Noticias y novedades 18. Noticias y novedades sobre cultura, sostenibilidad etc. 19. Apertura de fronteras y sello Viajes seguros (Safe Travelers). 20. Información campaña genérica

9 Monitoreos especiales: 1. Asesinato en Costa Rica de líder indígena en Costa Rica 2. Seguimiento crisis Covid-19 3. Policías que disparan a surfista 4. Juicio asesinato turista española en Costa Rica 5. Turista español que se le niega el ingreso a Costa Rica 6. Femicidios Costa Rica 7. Monitoreo en prensa por el juicio del caso de española asesinada en Costa Rica en agosto 2018, 8. Monitoreo especial Crisis asesinatos en Costa Rica, 9. Monitoreo especial de protestas en Costa Rica

1 Acción apoyo a EXPOTUR virtual 2020: invitando a gerentes productivos, gerentes, agentes y tomadores de decisiones a participar en este evento.

3 eventos B2C virtuales en Instagram.

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados a la industria (trade) para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

1 Feria (participación) FITUR.

1 Evento de la industria (trade) (participación). Presentación catálogo Viajes Nuba.

AVA: 5.859.704 € anual al 30 de noviembre 2020

Francia: 16 acciones

20 Notas de prensa, 1. Costa Rica: ¿quiénes son los ticos, el pueblo más feliz del mundo? 2. Costa Rica se invita en casa con un libro para colorear de manera instructiva, 3. Costa Rica: ¡los profesionales del turismo pueden guardar un enlace con sus viajeros con un soporte inspirante! Pura Vida!, 4. Costa Rica hace parte de la iniciativa Act Accelerator lanzada por la OMS y los líderes del mundo y Cita en el Jardín botánico de Lankester. 5. Nuevo Ministerio de Costa Rica dará prioridad a 3 ejes de acciones ante la crisis del sector por la pandemia del COVID 19 6. Las 7 maravillas de Costa Rica 7. Costa Rica obtiene la certificación de Save Travelers.

11 Boletines (Newsletter) enviados.

7 Monitoreos especiales: Muerte/Asesinato de turista francés, Decomiso de cocaína en CR y Covid-19. Sobre la situación del COVID en Francia y el informe de publicaciones relevantes de CR en Francia.

6. Situación frente al coronavirus en Francia (enviado cada día) y desde el 17 de agosto en versión semanal

7. Femicidios en Costa Rica

1 Feria (participación) Salón Mahana Lyon

11 Eventos de industria (trade) realizados:

- 1 Formación Webex (plataforma)
- Formaciones presenciales sobre Costa Rica
- 1 Workshops / taller
- 1 Espacio dedicado a Costa Rica con L'écho touristique
- Promoción e-learning con TourMag y TourHebdo
- Creación de 5 videos de formación con DMCs en Costa Rica

- PromoAGV – challenge de ventas
- Formación con ADONET
- Workshop COTAL
- Visiteurs Webinar
- Astral Lagons Lanzamiento de brochure America Latina formación
- MilesAttack: formación elearning

1 Acción apoyo a EXPOTUR virtual 2020: invitando a gerentes de producción, administradores, agentes y tomadores de decisiones a participar en este evento.

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados al trade para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

AVA: 4.861.544 € anual al 30 de noviembre 2020

Reino Unido: 17 acciones

14 Nota de prensa Incremento de visitantes a Costa Rica durante 2019. 1. Have a ‘sloth’ of a time at home with Costa Rica’s new activity book!, 2. Costa Rica creates an innovative proposal to mitigate deforestation by using Google Earth Engine, 3. Costa Rica joins WHO’s “ACT Accelerator” initiative to accelerate Covid-19 technologies for all. 4. Costa Rica looks to restart its tourism industry with the development of 16th Health protocols 5. Costa Rica appoints New Tourism Minister, Gustavo Sancho 6. Costa Rica recognised by the Global Sustainable Tourism Council for its efforts on sustainability.

8 “UK visitors to Costa Rica increase by 5.7% in 2019”

9 Costa Rica re-opens its borders to UK travellers from 1 August”

10 San Lucas Island becomes Costa Rica’s 30th national park

11 On the board! Costa Rica’s Playa Hermosa, named as the next World Surfing Reserve

12 Costa Rica launches “Pura Vida Pledge” for visitors to make a true sustainable difference post Covid-19”

13 Costa Rica positions itself as a “sanctuary” on its new European recovery campaign

14 Nota de prensa WTM Virtual

Boletín: 1 Metro newsletter as part of the Eden Project (julio 21)

8 Monitoreos especiales:

-Noticia sobre el aumento de la alerta de seguridad en EEUU para viajar a Costa Rica

-Noticia sobre la muerte de un ciudadano británico en Playa Bonita

-Situación del Covid-19

-Seguimiento especial diario de todas las noticias relacionadas con COVID en UK.

- Noticia sobre la persecución de surfers en Costa Rica.

- Seguimiento especial diario de todas las noticias relacionadas con Covid-19 en el Reino Unido

- Noticia de la muerte de varias mujeres en Costa Rica

- Disturbios en Zapote (casa presidencial)

6 Eventos de la industria (trade) realizados: TTG Digital Festival, LATA summit, Facebook live y sesión formativa por Zoom, TTG MasterClass Costa Rica, Costa Rica Destination Brief

1 gestión con prensa: entrevista del ministro de Turismo durante la semana de Sostenibilidad antes de WTM Virtual.

1 gestión para nominación de Costa Rica a los premios City Nation Place por la campaña de la A a la Z con Times y National Geographic.

3 Feria (participación) Destinations Show London, WTM virtual, Festival Digital TTG

1 Acción apoyo a EXPOTUR virtual 2020: invitando a gerentes de producción, administradores, agentes y tomadores de decisiones a participar en este evento.

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados a la industria (trade) para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

AVA: 7.833.370, 26 € anual al 30 de noviembre 2020

Holanda y Bélgica: 15 acciones

9 Notas de prensa: 1. CR crece en turismo, 2. CR un verdadero paraíso para los surfistas 3. Discover Culinary Costa Rica in your own kitchen, 4. Costa Rica: a paradise for bird spotters, 5. Costa Rica is the first Central-American country to legalize same sex marriage 6. Find happiness and unique experiences in Costa Rica 7. Costa Rica receives SafeTravels stamp and reopens borders for European travelers. 8. Costa Rica opens new national park: Isla San Lucas 9. Relax and recharge in tropical Costa Rica

9 Newsletters: 1. Pura Vida University, 2. CR ve crecimiento en turistas, 3. Pura Vida: Cómo llevar a Costa Rica hasta tu sala?, 4. Discover the brand new Pura Vida University 5. Only good news from Costa Rica 6. Costa Rica webinar on October 29th 7. Register now for the Costa Rica Webinar on October 29, 8 Sign up for Webinar number 2 and travel with us to Costa Rica during the Expotur y 9 Webinar + 1st KLM flight

8 Monitoreo especial: 1. Stop Animal Selfies, 2. COVID-19, 3 Monitoreo de noticias relevantes sobre CR en Holanda y Bélgica, 4. COVID actualizaciones diarias. 5. los mejores reportajes sobre CR en general en Holanda y Bélgica. 6. Special monitoring femicides 7. Coronavirus weekly updates 8. Top 5 clips of the week

Barómetro: seguimiento con llamadas y cuestionarios enviados al trade para conocer cómo se están comportando las ventas hacia el destino, qué interés presentan los clientes sobre Costa Rica, entre otras informaciones de interés para ICT.

1 gestión con prensa: Advertorial with Flying Dutchman

1 Acción apoyo a EXPOTUR virtual 2020: invitando a gerentes productivos, administradores, agentes y tomadores de decisiones a participar en este evento.

1 Feria (participación) Vakantiebeurs Utrecht

AVA: 2,651,054 EUR / € 4.628.800,42 anual al 30 de noviembre 2020

AVA ANUAL TOTAL DE EUROPA: 27,485,623.5 EUROS AL 30 DE NOVIEMBRE 2020

7. 70 Proyectos especiales al año de RP en mercado de Europa con la Agencia de Relaciones Públicas.

IV trimestre. Acción cumplida: 109%. 76 proyectos especiales.

Alemania: total 13

Proyectos con marcas comerciales: 1

1. Samsonite

Proyectos con medios: 12

Stern ft. Lilies Diary (se eliminó)

1. Urlaubsguru

Recognified (se eliminó)

Campaña OOH Infoscreens digitales Campaña OOH con tranvías

2. FVW ITB dailies

Columbus Magazin (se eliminó)

3. ADAC

4. Webinars sobre diferentes temáticas de Costa Rica con el apoyo de empresarios costarricenses.

5. Contenido en la Revista Brigitte 7. Gruner und Jahr media, round table. 7. Campaña OOH Tranvía

6 Secrets Escapes (Santuario)

7 Santurio Turístico (con celebridades)

8 Audience Travel

9 Outdoactive

10. Encuesta al consumidor con Appinio.

11 Semana temática con Counter Vor 9 y Reise vor 9 (medios trade)

12. Radio Frankfurt (acción gratuita)

Suiza: Total 9 proyectos especiales

1. Campaña OOH en Zurich tranvía (durante 9 meses)

2. Travelinside Banner 1

3. Travelnews Banner 1

4. Webinars sobre diferentes temáticas de Costa Rica con el apoyo de empresarios costarricenses.

5. Secrets Escapes (Santuario)

6. Santurio Turístico (con celebridades)

7. Audience Travel

8. Outdoactive

9. Urlaubsguru

España: total 12

Proyectos con medios: 10

1. Meet In

2. Vis a Vis Mine

3. Oxígeno

4. Periódico de Cataluña

5. Condé Nast

6. Muy Interesante

7. Agenttravel

8. Viajes National Geographic.

9 Grupo Zinet media premios Pura Vida.

10. Hola y Hola.com 11. Revista de Viajes 12. Revista Viajar

Proyecto con marca comercial: 2

11. E-learnig.

12. Proyecto Panaeuropeo Descubre Nuestra Naturaleza Cultural Santuario

Francia: total 19

Proyectos con marcas comerciales: 12

1. TourOperador Amerigo

2. GEO y Explorator (Viaje fotográfico con Revista Geo y TO Explorator)

Galerías Lafayette (se eliminó)

3. Tour Operador Visiteurs Especial Guanacaste (continuación 2019)
4. Tour Operador Austral Lagons
5. Manual de Ventas
6. Tour Operador Monde Authentique
7. E-learning Miles Attack
8. Voyage Privé
9. Nomade Aventure
10. PromoAge V
11. Proyecto Paneuropeo Santuario
12. Evento Trade Travel D"or (Espacio dedicado a Costa Rica con L'écho touristique)

Proyectos con medios: 7

1. Terra Darwin Revista
2. Nikos Aliagas Influencer
3. Fundación Good Planet
4. Oui Magaz1ine Revista
5. Guide Vert Michelin guía de turismo.
6. Yoga Magazin (Concurso Biosfera)
7. Terra Darwin

Reino Unido: total 12

Proyectos con marcas comerciales: 2

1. TTG revista trade
2. Equator e-learning

Proyectos con medios: 10

1. National Geographic
2. Guía A-Z con The Times
3. Inmersión en la estación de metro de Waterloo

Proyecto Gandys (se eliminó)

4. Eden Project Royal Garden (Pura Vida Cledge)
5. Conde Nast Traveller
6. Libro de Colorear para niños.
7. Proyecto Paneuropeo Costa Rica Santuario (velada con Julia Bradbury, Clase magistral fotografica, Una noche de aventuras con Ash, Sostenibilidad con Lyn Hughes)
8. Pura Vida pledge creación de microsite promoviendo prácticas de sostenibilidad y TTG
9. Guía A-Z con The Times con National Geographic
10. SkyScanner Promoción de reservas hacia Costa Rica

Holanda y Bélgica: total 11

Proyectos con marcas comerciales: 7

1. Better Places plataforma de reservaciones
2. D-rt Group trade
3. Tenzing Travel trade
4. Expotur
5. Barts Boekje
6. Cheap Tickets plataforma para reservaciones
7. SunLamps for Celebrities in the NL

Proyectos con medios: 4

1. Freek Vonk revista especializada en naturaleza para niños
 2. TV travel program 3 Op Reis
 3. Dutch Tourist Association y Travel publisher ANWB
 4. Talkies Magazin
8. 10 planes promocionales de campañas o apoyos cooperativos, con socios mayoristas o líneas aéreas, programación plurianual.
IV trimestre. Acción cumplida: 190%
- 1- Adenda British Airways, Reino Unido.
 - 2- Lufthansa, Alemania.
 - 3- Condor Flugdienst, Alemania.
 - 4- Iberia, España.
 - 5- Edelweiss Air, Suiza.
 - 6- Sunwing Vacations, Canadá.
 - 7- Pe-Tra Operadora de Turismo, México.
 - 8- Adenda DER-Touristik, Alemania.
 - 9- Nuba Expediciones, España.
 - 10-TUI, España.
 - 11-TUI, Francia.
 - 12- Dorado Latin Tours, Suiza.
 - 13- Latam, Latinoamérica.
 - 14- C&C Travel, Dinamarca.
 - 15- Avanti Destinations, EEUU.
 - 16- Apple Leisure Group, EEUU.
 - 17- Viajes CATAI, España.
 - 18- KLM Holanda,
 - 19- The Travel Corporation, EEUU.
- Si bien se aprobaron las campañas con Lufthansa y Condor, no se pudieron llevar a cabo porque los socios manifestaron tener restricciones presupuestarias ocasionadas por la pandemia.
9. Participación en 2 eventos internacionales en Estados Unidos-Canadá:
IV trimestre. Acción cumplida: 100%. Se participó en:
- 1- New York Times Travel Show 2020.
 - 2- Versión virtual de la feria USTOA del 1 al 3 de diciembre 2020
10. Participar en 6 eventos internacionales en Europa, Latinoamérica y otros mercados.
IV trimestre. Acción cumplida: 100%.
- 1- VAKANTIEBEURS, Holanda 2020.
 - 2- FESPO, Suiza, 2020.
 - 3-FITUR, España 2020.
 - 4- Feria internacional de Ornitología FIO 2020 España.
 - 5-WTM-Feria virtual.
 - 6- EXPOTUR-Feria virtual.

11. 1 acción estratégica para promocionar producto turístico de Costa Rica en mercado de cruceros:

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

12. Participación en 2 eventos de reuniones y congresos para promocionar a Costa Rica en este segmento.

IV trimestre. Avance acumulado: 50%. 1- Se participó en el mes de noviembre en la feria FIEXP0 en formato virtual. Las otras ferias en que se tenía programado participar fueron canceladas por la pandemia. La feria Imex América fue cancelada por sus organizadores. Se decidió no participar en la feria EIBTM debido a las restricciones presupuestarias y a que no se contó con interés de participar por parte del sector privado.

13. Aporte Económico Oficina CATA: 100%: Acción cumplida el II trimestre

Se realizó el Aporte económico para las acciones de promoción establecidas en el plan operativo anual de la oficina de promoción de Centroamérica en Europa C.A.T.A.

14. Realizar el 100% de los envíos según la programación anual.

IV trimestre. Acción cumplida: 100%.

- 1- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Canadá
- 2- Envío a la embajada de Austria
- 3- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en España
- 4- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Holanda
- 5- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Alemania
- 6- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Francia
- 7- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Canadá.
- 8- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Texas.
- 9- Envío a la agencia de Relaciones Públicas en Texas.
- 10- Envío a la agencia de Relaciones públicas en Texas.

15. Asesoría y acompañamiento para el desarrollo de 9 acciones para promocionar el Polo Turístico Golfo de Papagayo:

Las acciones fueron ejecutadas según la dinámica normal de la Dirección de Mercadeo como parte del programa de campañas integrales y apoyos cooperativos.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta con un 79%, considerando que se devolvió cerca del 40% de los recursos presupuestados inicialmente, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia. Sin embargo, quedó una suma importante de recursos sin utilizar, por ₡1,156.2 millones, en las partidas de Publicidad y propaganda x otros medios, actividades protocolarias y Transporte de bienes, Transporte al Exterior, Reintegro o devoluciones.

En cuanto a la meta 1.3.7.1, 24 acciones de mercadeo en el mercado nacional:

Avance general de un 108%.

1. 2 acciones de apoyo a EXPOTUR. Avance I trimestre 0%.

ACCIÓN ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.

2. 4 tipos de acciones de Relaciones Públicas por trimestre en el ámbito nacional.

IV trimestre 100%:

Se han realizado más de 95 comunicados de prensa sobre temas de interés varios de ferias internacionales como Vakantierbeurs y en el marco de la feria FITUR 2020 se comunicó la campaña en exteriores en la Gran Vía en Madrid, unido a la firma de un acuerdo con Iberia, la obtención del premio al mejor stand del mundo y la participación del Grupo Folclórico Güipipía. Posteriormente se emitieron otras informaciones como la cifras turísticas 2019, unido a la conformación del Consejo de competitividad turístico, el avance en el programa de gestión de destinos turísticos en Monteverde, la alta ejecución de gastos del ICT como las más alta de la década, el proyecto para que Playa Hermosa sea la primera playa 100% accesible, los resultados del Índice de Progreso Social aplicado al turismo, la presencia del ICT en la feria de aviturismo FIO, el Hackathon Turístico, el anuncio de la tercera frecuencia de la línea aérea alemana Lufthansa y el desarrollo del Tope de Toros en Liberia. Cabe citar que las informaciones positivas usuales sufren un abrupto cambio a partir del segundo trimestre enfocándose casi por completo al tema de la llegada y las afectaciones al turismo ocasionadas por el Coronavirus Covid-19 que marca un antes y un después. El enfoque de comunicación en medio de una crisis provocada por una pandemia mundial requiere un giro total, sin embargo, se desarrolló una estrategia dinámica para informar sobre las acciones de la Hoja de Ruta del ICT, historias solidarias de superación y la presencia de Costa Rica en el mundo, siempre buscando un enfoque positivo de esperanza y solidaridad en medio de afectación de turismo en época de Pandemia. En este nuevo contexto se han emitido comunicados varios sobre la confirmación del primer caso, el cierre de los miradores y paraderos del ICT, la declaración de emergencia total y estado de calamidad por parte de la Junta Directiva, las estrepitosa caída de las cifras de visitación turística del mes de marzo, la positiva cuarentena de una familia inglesa, el banco solidario de alimentos del Caribe Sur, los avances en la hoja de ruta, las capacitaciones a las empresas de hospedaje, el advenimiento de 16 protocolos sobre actividades turísticas, el lanzamiento de la plataforma ICT Capacita, así como un convenio de la Cámara de Turismo de Sarapiquí con un supermercado local, los “Cultivos de Esperanza” de las huertas comunitaria de la Cámara de Turismo Rural de Chirripó, la semana de capacitaciones de turismo de bienestar, la posición del ICT en apoyo a los transportistas turísticos, el agrado institucional con la aprobación del proyecto de ley para movilizar los feriados a fin de semana y el refrescamiento del sitio web visitcostarica.com para no perder contacto con los turistas internacionales y la presencia de Costa Rica de forma positiva en medios internacionales.

A finales de julio e inicios del mes de agosto inicia otra etapa de comunicación con la llegada del nuevo Ministro Gustavo Segura y la apertura de fronteras aéreas, así como una serie de aperturas graduales del sector turismo por los se comunicó la llegada del nuevo jerarca, la apertura de los primeros vuelos de Europa, la cobertura de la llegada del primer vuelo de Iberia posterior a la reapertura de fronteras, el anuncio del bono para las MYPIMES turísticas, la ampliación a pólizas internacionales como parte de los requisitos a los turistas, la amplitud de países habilitados para el ingreso al país, la experiencia de una pareja suiza que decidió vivir en Costa Rica en época de pandemia, la habilitación de estados de USA para el recibimiento de vuelos y turistas, el permiso

otorgado por las autoridades de salud para la operación al 100% de hoteles, eventos con capacidad limitada para turismo de reuniones, reapertura de playas, actividades de aventura entre otros, vuelo inaugural luego de apertura de fronteras al aeropuerto de Liberia, incremento de vuelos procedentes de USA, automatización en línea de revisión de requisitos de seguros internacionales y State ID.

En el último trimestre del año se compartieron nuevas informaciones de interés sobre la reactivación gradual como la reapertura de casinos en los hoteles, la ampliación de los horarios de playas, la apertura de vuelos de Centroamérica, el mejoramiento de la recomendación de viaje por parte del Gobierno de USA, el logro de conexiones históricas desde la Costa Oeste de USA vía United, la reapertura total de fronteras aéreas del 01 de noviembre, la reactivación de vuelos de Aeroméxico, los esfuerzos del ICT para la reactivación económica, el aumento a 150 en el aforo en los eventos del segmento MICE, el aumento del interés de las líneas aéreas, el significativo aumento de empresas con el sello Safe Travels y cómo al mes de noviembre se cuadruplicó la visitación de turistas de Estados Unidos.

De manera paralela se continuaron comunicando informaciones positivas de interés más allá del eje central relacionado con la pandemia con proyectos e informaciones como Planet Orosí, el seguimiento de la campaña “Vamos a Turistear” con los lanzamientos de sus fases de campaña y ofertas de último minuto fin de semana largo del 15 de setiembre. Asimismo, se anunció el listado de 135 playas con Bandera Azul Ecológica, la campaña promocional generada por la Zona de los Santos, la celebración del Día del Afrodescendiente, la acción publicitaria de la serie de vídeos #MadeinCostaRica para el mercado de USA, el Banco de Recursos Audiovisuales del INA sobre los protocolos del ICT, la Bolsa de empleo ICT-ACOPROT. También se mostraron acciones promocionales y promocionales desarrolladas por Mercadeo del ICT como la presencia de marca y experiencia sensorial en la estación de Waterloo en Londres, el estreno de los documentales dedicados a la cultura afrocostarricense “Afro-Latino Travels”, el proyecto “Cultura Natural” en el Teatro Real de Madrid y la celebración del Día Mundial del Turismo en OSA con la inauguración del proyecto “De Puerto a Puerto” y el “Paseo Histórico del Embarcadero”. Se suman a las informaciones proactivas compartidas en comunicados, la realización de una campaña promocional en Turrialba y la reapertura a turistas para visitar el volcán, el nuevo posicionamiento de Los Chiles como destino turístico, el lanzamiento del proyecto Sarchí Virtual, la develación de la bandera del turismo en Jacó, así como proyectos especiales en los principales mercado de interés en los que Costa Rica se promueve como un santuario en Europa, el reconocimiento de la revista Lonely Planet Holando como mejor destino del mes de octubre, el lanzamiento del convenio ICT-FONAFIFO para compensar la huella de carbono en los viajes de los turistas internacionales, la iniciativa "Cook like a Tico" y la campaña para nominar a las personas esenciales para el mercado de USA y Canadá, el intercambio cultural con el artesano español Javier Sánchez, la entrega de premios "Pura Vida" con la revista española "Muy Interesante", la participación en WTM Londres Virtual y la realización de primera edición de EXPOTUR Virtual, la obtención del premio al mejor destino accesible por la editorial Lonely Planet, la presentación oficial del programa "Cocina Segura", el lanzamiento de las Guías Turísticas de Destino, la llegada de vuelos inaugurales en diciembre, entre otros.

A mediados de agosto inicia como parte de la estrategia la táctica de comunicaciones puntuales de curiosidades relacionadas con novedades del producto turístico Sabías Que que se mantiene hasta final del período, con la historia de la orquídea más pequeña del mundo en Monteverde, curiosidades físicas de las ballenas, la innovación del Motor Trapiche en Uvita, las tropas de monos tití en Puerto Jiménez, el turismo sostenible de Nacientes Palmichal en Acosta, la migración de rapaces en el Caribe, entre otras adicionales.

Se han realizado comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, el traslado de la oficina regional de Guanacaste, un infograma de las cifras turísticas del 2019 y una variada cantidad de facts o diseños con información resumen preventivos sobre el Covid-19 sobre Mitos y Realidades. Inclusive se generó una sección especial en el sitio web institucional. Sobre esta misma línea se han enviado las posiciones del ICT sobre transporte turístico, las ampliaciones del cierre de fronteras, la aprobación de la ley sobre el traslado de feriados al fin de semana, así como lineamientos aplicados al turismo, reaperturas graduales de actividades, vuelos y destinos internacionales permitidos, requisitos a los turistas, ampliaciones de moratorias, invitaciones a webinars de la plataforma ICT Capacita, unido a una amplia lista de temas de interés. Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 600 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas con un notable incremento desde el inicio de la pandemia. A partir de los informes de labores en los primeros nueve meses del año de la agencia de Relaciones Públicas Porter Novelli en el período comprendido entre enero a noviembre se extrae que se ha obtenido un valor publicitario a partir de las publicaciones en medios digitales, impresos, radio y televisión de ₡5.343.088.439 (corte al 18 de noviembre) con 2344 publicaciones, publicadas en más de 55 medios, de las cuales un 85% ocurrieron en los medios de más alcance nacional conocidos como Tier1 y Tier2. Se ha realizado acompañamiento permanente de voceros tanto a la Ministra de Turismo, Gerente General, Jefe de Promoción, Jefe de Gestión Turística, Jefa de Desarrollo Turístico entre otros.

Sobresale desde finales de julio a diciembre el acompañamiento permanente del nuevo Ministro de Turismo, Gustavo Segura. Además, se realizó un cambio estratégico al boletín “Turismo es Más” para enviar noticias de interés al sector con el boletín breve de “Costa Rica en el Mundo” que evidencia los esfuerzos internacionales de las agencias de Relaciones Públicas en USA, Canadá y Europa. Asimismo, a partir del mes de junio inició la difusión del boletín “Volando Alto Costa Rica” que al mes de diciembre cuenta con 6 ediciones, pensado para informar cómo el país se prepara para la apertura de los aeropuertos, la nueva normalidad en los aeropuertos y va dirigido a los públicos de interés relacionados. Se contabilizan a inicio del mes de diciembre más de 400 comunicaciones al sector entre comunicados, boletines, invitaciones e informaciones varias.

Como parte de las acciones de relaciones públicas y prensa se organizó la conferencia de prensa en Casa Presidencial del anuncio de las Cifras Turísticas 2019 y el decreto de conformación del Consejo de Competitividad Turístico a mediados del mes de febrero y un Live Streaming sobre el avance de la situación del Covid-19 para capacitar al sector sobre las recomendaciones técnicas del Ministerio de Salud y la Caja Costarricense del Seguro Social, así como los primeros efectos medibles en el turismo, previo al cierre de fronteras que coloca al turismo en Costa Rica en una posición de “temporada cero”.

También se realizó mediante la plataforma Zoom el lanzamiento al sector y medios de la plataforma ICT Capacita. En el mes de setiembre se lanzó el Banco de Recursos INA-ICT en el perfil de Facebook del INA y se realizó el lanzamiento de la Bolsa de Empleo ICT-ACOPROT mediante un Facebook Live en el Perfil oficial del ICT.

Los temas sensibles fueron monitoreados permanentemente en el primer, segundo y tercer trimestre, pero sobresalió la baja en la categoría de seguridad del destino por parte de Estados Unidos y la llegada de la pandemia del Covid-19 a Costa Rica y sus múltiples impactos negativos para la industria turística nacional en todos sus ámbitos, unido al quebranto de salud de la Ministra de Turismo y la decisión de dejar el cargo, entre otros. También se organizó y colaboró en las conferencias de prensa de los lanzamientos de Sarchí Digital, Cocina Segura y las Guías Turísticas y Culturales del ICT. Con respecto al desarrollo de proyectos especiales, con el apoyo de la agencia se han desarrollado acciones propias del cumplimiento de la estrategia con acciones varias que incluyen el Lanzamiento de las Redes Sociales Institucionales en Facebook, Instagram y Youtube que ya superan los 36000 seguidores, precedida por una campaña de expectativa en el mes de febrero y el desarrollo de su estrategia en los meses posteriores que han incluido contenidos de interés y un total de 17 Facebook Live con más de 8000 personas capacitadas de manera virtual, transmisiones en vivo de interés con expertos relacionados con la situación del Covid-19. En el mes de noviembre sobresalió un Facebook Live con los representantes de los aeropuertos internacionales y el ICT sobre la apertura de fronteras aéreas. Durante el año se han generados más de 100 infografías resumen sobre temas de interés como una herramienta innovadora de comunicación e inclusive se realizaron infografías animadas sobre requisitos de ingreso de turistas de USA, reapertura total de fronteras aéreas y aumento gradual de visitación de agosto a noviembre. Además, se realizaron otros proyectos como la celebración del Día Internacional del Guía Turístico, el Desayuno con la prensa sobre el Índice de Progreso Social y la herramienta de seguimiento de temas legislativos asociados con turismo y las publicaciones relacionadas con el cierre de miradores y paraderos producto de la pandemia del Covid-19, la llegada de los vuelos inaugurales luego de la reapertura de fronteras en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría y Daniel Oduber. Se suma finalmente el desarrollo y mantenimiento del proyecto especial de la plataforma de capacitación ICT Capacita para el mejoramiento de la imagen institucional, las capacitaciones sobre protocolos, el proyecto del lanzamiento del acuerdo ICT-FONAFIFO y otros temas de interés.

3. 8 giras, individuales o grupales, con medios de comunicación nacional:
IV trimestre. Avance acumulado: 125%. En el periodo anual se acumulan diez giras para generar información a los medios de prensa nacionales a partir de una cobertura noticiosa del equipo de relaciones públicas. La primera se realizó el 26 de febrero en Monteverde en el marco de la entrega de resultados del programa de Gestión Integral de Destinos Turístico, así como el Tope de Toros del 7 de marzo en Liberia Guanacaste. Como resultado de la gira se realizaron entrevistas y se preparó un kit de prensa digital con audios, vídeos, fotos y comunicado que generó publicaciones en más de 20 medios nacionales como si se tratase de una gira de prensa nacional. En el mes de mayo se organizó una gira con el medio digital Hola es Lola a la Zona de Poás y Jacó para mostrar

la nueva normalidad de los hoteles y parques nacionales que aplican los nuevos protocolos. Como parte del reenfoque del cumplimiento de los objetivos realizaron de 5 giras individuales o con un máximo de tres medios por motivo de los nuevos protocolos producto del Covid-19 de las cuales se realizaron dos, una con los medios Qué Buen Lugar y La Teja a la Zona de Turrialba, unido a la gira de nueva oferta de turismo bienestar a La Fortuna de San Carlos con los medios EFE y la Revista Giros de REPRETEL. Sobresale la gira de prensa del lanzamiento del proyecto FONAFIFO el 28 de octubre en Sarapiquí con la presencia de Noticias REPRETEL, Informe 11, la agencia internacional de noticias AFP, The Tico Times y medios regionales. En este caso específico se obtuvo un valor publicitario de ₡ 41.974.969,72. En dicha gira se lograron "pases en vivo" en los citados noticieros de REPRETEL y una amplia cobertura nacional e internacional. Se une a lo anterior giras individuales y de producción de contenido a Sarchí, Zona de los Santos, Manuel Antonio, Guanacaste, Bahía Ballena, Golfito y la región de Occidente. El resultado de las gestiones de prensa total está incluido en el valor publicitario total generado.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria alta con un 89%, considerando que devolvieron cerca de un 24% de los recursos presupuestados inicialmente, para hacer frente a la crisis por la pandemia. Quedaron recursos sin utilizar por ₡43.1 millones en las partidas de Actividades Protocolarias y Sociales, Otros servicios de gestión y apoyo, así como Publicidad y propaganda por otros medios.

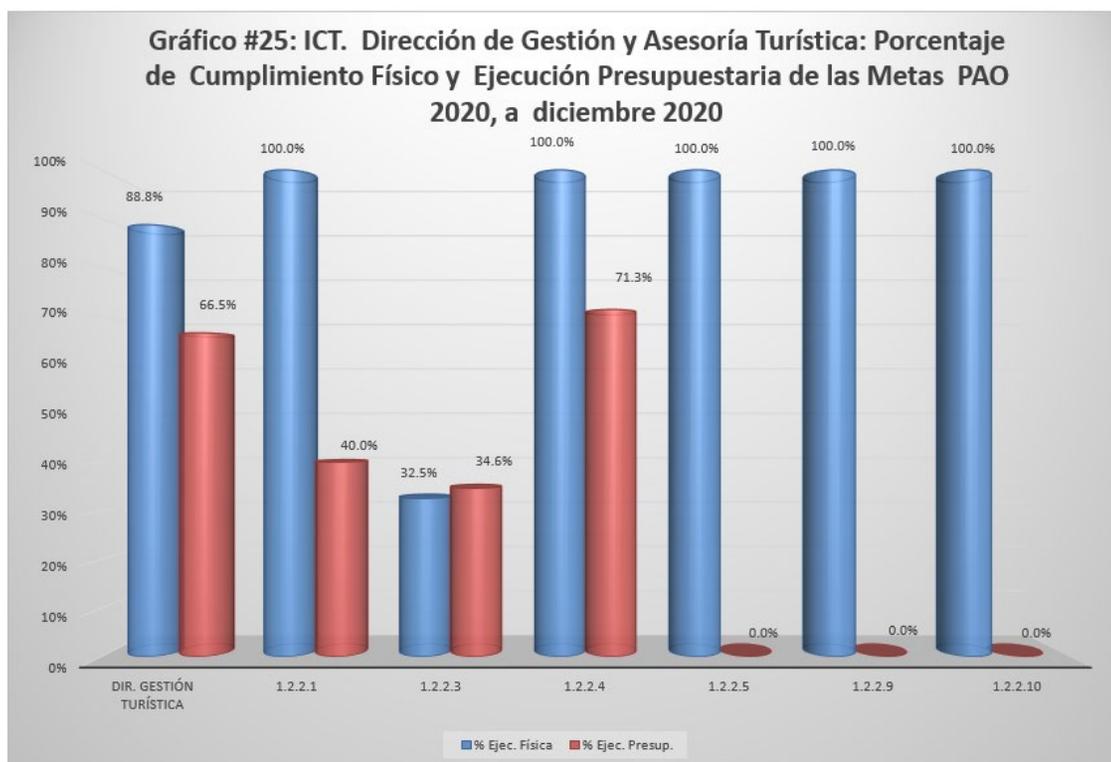
Las acciones de la Dirección de Mercadeo incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo, se muestran en las metas 1.3.1.1, 1.3.1.2 y 1.3.4.1 del Departamento de Investigación y Evaluación, así como las metas 1.3.6.1 y 1.3.7.1 del Departamento de Promoción.

Dirección de Gestión Turística.

Esta Dirección cuenta con 37 metas, las cuales presentaron un porcentaje promedio de cumplimiento de 95.1%. A continuación, se presentan los detalles de las Unidades que lo conforman.

Dirección de Gestión Turística:

El cumplimiento físico promedio de las seis metas de esta Unidad fue de 88.8% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 66.5%³⁶. En el Gráfico No.25 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las metas de esta Unidad.



En el siguiente cuadro se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁷ de las metas de esta Unidad:

³⁶El porcentaje de ejecución de toda la unidad se afecta por el presupuesto del Centro de Convenciones que tienen altos rubros para la construcción, dado que es un proyecto de inversión plurianual.

³⁷No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Total Dir. Gestión Turística | 3,365,456,590.00 | 2,238,988,532.00 | 66.5% |
| 1.2.2.1 Realizar 50 actividades de control y seguimiento del avance programático de la Dirección de Gestión Turística, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 39,199,635.00 | 15,674,770.00 | 40.0% |
| 1.2.2.3. Generar infraestructura náutica portuaria en zonas costeras del Pacífico y Atlántico para facilitar a las empresas y pueblos costeros, el desarrollo de actividades turísticas en la que se utilizan pequeñas embarcaciones, a diciembre 2020. META MODIFICADA, SE ELIMINAN ACCIONES DE LA 5 A LA 10 Y SE MODIFICA LA ACCIÓN 1. SE INCLUYEN NUEVAS ACCIONES SEGÚN SJD-171-2020 Y PL-060-2020, COVID-19. Meta vinculada al PND, Proyectos de construcción Muelles Turísticos Puntarenas e Isla San Lucas, Construcción de Atracaderos en Limón. (32.5% cumplimiento físico) | 407,153,155.00 | 140,944,253.00 | 34.6% |
| 1.2.2.4 Cubrir de una manera óptima el financiamiento del contrato de administración del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, para el periodo 2020. (100% cumplimiento físico) | 2,919,103,800.00 | 2,082,369,509.00 | 71.3% |
| 1.2.2.5 Fiscalizar y verificar el proceso de ejecución de la contratación del administrador del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 1.2.2.9 Contribuir con la reactivación económica de Costa Rica, desde la atracción de inversiones, mediante incentivos turísticos, en atención a la emergencia por COVID-19, a | - | - | 0.0% |

| | | | |
|--|---|---|-------------|
| diciembre 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | | | |
| 1.2.2.10 Implementar acciones estratégicas para la recuperación del turismo, mediante la elaboración de los protocolos sectoriales para las actividades turísticas contempladas en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, en atención de la emergencia por COVID-19, a diciembre de 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.2.2.1,

Al IV Trimestre 2020, se cumple la totalidad de la meta (100%) con la participación acumulada en 262 reuniones en el año, según el siguiente detalle:

- Comisión Interinstitucional de Fideicomiso ICT-INCOP-BNCR
- Comisión Nacional de Guiado de Turismo
- Comisiones Casa Presidencial
- Comisiones Reactivación de Turismo por COVID-19
- Consejo Director de Papagayo
- Reuniones con Directiva Ejecutiva Polo Turístico Papagayo/ Proyectos de Infraestructura
- Reuniones con el equipo de trabajo del CCCR y la empresa Administradora HEROICA
- Reuniones con el Gerente y Directores de la Institución
- Reuniones con la Secretaría de Integración Turística Centroamericana
- Reuniones con las Jefaturas de los diferentes Departamentos de la DGT
- Reuniones de apoyo al Señor Ministro
- Sesión con la Junta Promotora de Turismo de Puntarenas
- Sesiones de Comisión Reguladora de Turismo
- Comisión CST
- Comisión Interinstitucional de Fideicomiso ICT-INCOP-BNCR
- Comisión Isla San Lucas
- Comisión Nacional de Guiado de Turismo
- Comisiones Casa Presidencial
- Comisiones Reactivación de Turismo por COVID-19
- Consejo Director de Papagayo/proyectos de infraestructura
- Ministerio de Salud
- Reunión del Consejo Centroamericano de Turismo y otros (representación del Ministro)

- Reuniones con el equipo de trabajo del CCCR y la empresa Administradora HEROICA
- Reuniones con las jefaturas de los diferentes Departamentos de la DGT
- Reuniones con Proveeduría
- Sesión con la Junta Promotora de Turismo de Puntarenas

Además de las anteriores reuniones participó en otras relacionadas con asesoría a inversionistas y empresarios turísticos, también realizó giras a La Cruz, Guanacaste del 22 al 24 de octubre para conocer y visitar la diferente oferta turística que ofrece la zona y formulación de estrategias de Atracción de Inversiones con CINDE, gira a Osa, Puntarenas del 13 y 14 de noviembre en representación del Sr. Ministro de Turismo para analizar la "Propuesta Multisectorial para la Reactivación Económica de la Región Brunca", gira a Puntarenas, el 10 de diciembre para participación en la Actividad Clúster de Turismo del Pacífico Central y gira a Buenos Aires, Puntarenas del 14 y 15 de diciembre para representar al Sr. Ministro de Turismo en el evento de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.

Esta meta muestra una ejecución baja, con un 40%. Quedaron ¢23.5 millones sin utilizar en las partidas de Servicio de Ciencias Económicas y Sociales, Transporte y Viáticos al Exterior, Capacitación, Viáticos dentro del país. Devolvieron recursos por ¢4.05 millones para hacer frente a la crisis por la pandemia de COVID-19.

En cuanto a la meta 1.2.2.3,

Para IV Trimestre del 2020 se reporta el cumplimiento del 32,5% de la meta, distribuido de la siguiente manera:

Se mantiene con un avance del 12,5% el proyecto de construcción del Atracadero Puerto Viejo por la participación en reuniones de coordinación y seguimiento al tema (5%) y el acumulado del 7,5% por el cumplimiento con la fase 1 (elaboración de planos constructivos y restante documentación), suministro de pilotes y de ánodos de sacrificio.

Adicionalmente, se informa que producto de las denuncias varias presentadas sobre proyecto y su viabilidad ambiental, además, por aspectos de interés público por la situación financiera que presenta el ICT ante la caída en los ingresos por la afectación de la Pandemia, se resolvió realizar las gestiones correspondientes para rescindir la contratación N°2019LA-0000011-0001200001 para la construcción de la obra, adjudicada a la empresa Náutica J.J. S. A.

Se recibió a satisfacción (CIMAT 315-2020) el rótulo fabricado por el Contratista con su respectiva factura electrónica, así como de la comisión de la garantía de cumplimiento. El 19 de noviembre de 2020 se realizó la cancelación total al Contratista por concepto del monto a reconocer a razón de la rescisión contractual, monto establecido en la resolución G-1957-2020. A su vez, se encuentra en proceso la rescisión contractual del procedimiento número 2017LA-0000011-0001200001 que le fue adjudicado a la empresa GEOCAD Estudios Ambientales S.A., se aclara que la empresa comunicó en oficio del 20 de noviembre que el ICT no adeuda monto y solicitó el reintegro de la garantía de participación, actualmente la Proveeduría está revisando dicha documentación para elaborar el documento correspondiente de rescisión contractual.

Al IV Trimestre, el avance en los diseños para Atracadero Isla San Lucas, tiene un avance del 20% correspondiente a la elaboración del cartel de licitación, se informa que el 17/12/2020 fue la entrega de ofertas por lo que se traslada la ejecución al 2021.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria baja, con un 35%, considerando que devolvieron el 63.5% de los recursos iniciales. Quedaron recursos sin usar por ¢266.2 millones en la partida de Otras construcciones, adiciones y mejoras.

Respecto a la meta 1.2.2.4, al finalizar el año 2020, se tiene un avance del 100% de la meta. Donde se han realizado las gestiones pertinentes para que el Administrador del Centro de Convenciones, cuente con los recursos necesarios para la operación y que deben ser aportados por el ICT ante la atención de la pandemia por el COVID-19.

Esta meta muestra una ejecución presupuestaria relativamente alta, con un 71% de ejecución. Le quedaron recursos sin utilizar por ¢836.73 millones en la partida de Otros Servicios de Gestión y Apoyo.

Sobre la meta 1.2.2.5, Al cierre del año 2020 la meta presenta un avance del 100, para su logro se han involucrado las diferentes tareas que ha realizado el Departamento de Gestión y Apoyo (DGA) para supervisar la Administración del Centro de Convenciones, sobre todo en tiempos de Pandemia, producto del COVID-19.

Los recursos presupuestados en esta meta fueron devueltos, para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19.

Respecto a la meta 1.2.2.9, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia. Desde el I Semestre del 2020, se reporta el cumplimiento total de la meta (100%), lo que corresponde a la ejecución de las acciones planteadas por la Dirección, según el detalle siguiente:

- ✓ Se realizó un análisis del Reglamento de la Ley 6990 y se presentó una propuesta de reforma al reglamento en mención.
- ✓ Se realizó un análisis de la Ley 6990 vigente a la actualidad y se preparó en conjunto con el sector privado un borrador de propuesta de nueva Ley de Incentivos Turísticos.

Esta meta no tiene recursos económicos asignados.

La meta 1.2.2.10 también fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia.

Para el IV trimestre del 2020, se reporta un avance del 100% de la presente meta, con la elaboración de 17 protocolos para las distintas actividades turísticas competencia de esta Instituto, mismos que se desarrollaron en conjunto con el sector privado, se gestionó la aprobación correspondiente, se divulgaron y se encuentran debidamente publicados en nuestra página web, se brindaron las capacitaciones al sector y se encuentran actualizados con las últimas recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y el WTTC.

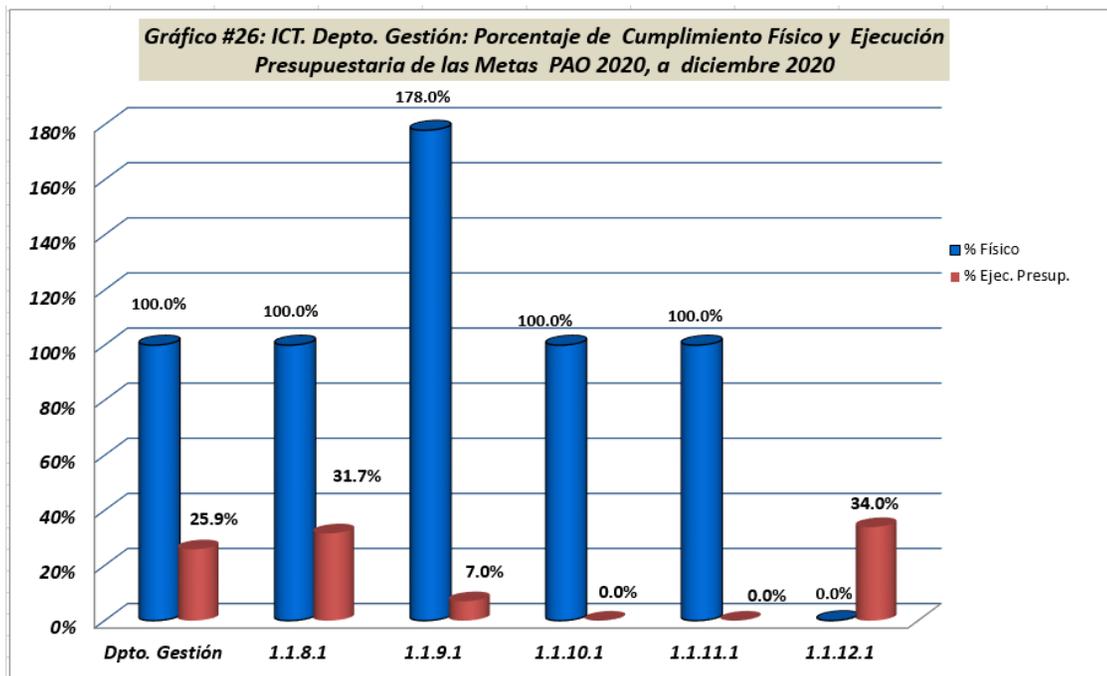
Adicionalmente, se estableció un procedimiento 100% digital y en línea para que las empresas del sector interesadas puedan obtener el sello Safe Travel de una forma ágil y sencilla, se cuenta con más de 250 empresas sub licenciadas con el Sello Safe Travels y con 9 Cámaras o Asociaciones que pueden brindarle el uso del Sello a sus agremiados.

Esta meta no tiene recursos económicos asignados.

Las metas 1.2.2.2, 1.2.2.6, 1.2.2.7 y 1.2.2.8 fueron eliminadas por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19.

Gestión y Asesoría Turística:

El cumplimiento físico promedio de cumplimiento de las cuatro metas de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 25.9%. En el gráfico No.26 se muestra el detalle de cumplimiento de metas de esta unidad:



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁸ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|---------------------|----------------------------|
| Dpto. Gestión | 16,871,230.00 | 4,366,994.00 | 25.9% |
| 1.1.8.1 Lograr que el 70% de las personas físicas y jurídicas que solicitan trámite de Declaratoria Turística y los que cuenten con el certificado de transporte de turismo se ajusten a la normativa vigente, a diciembre del 2020. (100% cumplimiento físico) | 11,436,830.00 | 3,622,870.00 | 31.7% |
| 1.1.9.1 Lograr que al menos 90 nuevas empresas sean declaradas turísticas, a diciembre 2020. | 2,366,800.00 | 166,800.00 | 7.0% |

³⁸ No considera remuneraciones.

| | | | |
|--|---------------------|-------------------|--------------|
| META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (178% cumplimiento físico) | | | |
| 1.1.10.1 Lograr que el 90% de las personas físicas y jurídicas cumplan con la normativa vigente a diciembre de 2020. (100% cumplimiento físico) | 1,367,600.00 | - | 0.0% |
| 1.1.11.1 Lograr que el 100% de los carnés solicitados para guías por primera vez y renovación sean entregados. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 1.1.12.1 Capacitar un 25% transportistas de turismo inscritos. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 1,700,000.00 | 577,324.00 | 34.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.8.1,

Tal y como fue informado durante el año, debido a la emergencia nacional por el COVID-19, en atención a lo dispuesto en Directriz de la Gerencia, se dispensó la revisión de algunos requisitos para las empresas que ostenten la declaratoria turística, y para los prestatarios del servicio de Transporte Terrestre de Turismo se autorizó renovaciones de certificados en forma automática, quedando vigentes hasta el próximo 04 de enero de 2021.

La atención de usuarios, personas físicas y jurídicas se mantuvo en todo momento, en procura de que los usuarios pudieran hacer frente a la nueva realidad con la pandemia y sus nuevas exigencias, con la implementación de protocolos de salud y la creación del sello Safe Travels que acredita que empresas turísticas costarricenses y asociaciones y cámaras, cumplimiento de protocolos sanitarios para la prevención de la enfermedad COVID-19, y se realizaron visitas para corroborar el cumplimiento de protocolos por parte de los empresarios turísticos.

De igual forma para el caso de declaratorias se dispensa para efectos del trámite en la Institución de la verificación de algunos requisitos como de la CCSS, FODESAF, Hacienda, además de que para efectos de realizar las visitas a sitio se ha visto afectada la actividad por el cierre de operaciones por la cuarenta dispuesta por el Ministerio de Salud en las diferentes localidades del país. Se indica que realizó un total de 128 inspecciones.

En cuanto a la meta 1.1.9.1:

1. Al mes de noviembre de 2020 se cuenta con un total de 160 nuevas empresas con Declaratoria Turística, durante los dos últimos trimestres se tuvo un mayor interés de los empresarios que desarrollan actividad turística, en obtener la declaratoria turística y quedar registrados en la Institución, lo que permite tener un mayor control de la actividad.

- Empresas de Hospedaje
- Agencias de Viajes
- Actividades Temáticas
- Restaurantes
- Actividad Recreativa Acuática
- Rent a car

- Spa

Con respecto a la meta 1.1.10.1, como parte de las acciones tomadas en procura de dar cumplimiento con lo dispuesto en la Directriz 079-MP-MEIC, emitido por el Gobierno de la República en materia de simplificación de trámites para atender la emergencia sanitaria por el COVID-19, la Institución determinó que con el objeto de facilitar a los transportistas de turismo su actividad, se procura agilizar sus trámites de renovación de certificado.

Según lo antes indicado, la Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo, emitió la Directriz G-0988-2020, mediante la cual se efectuará en forma automática las renovaciones de Certificados de Transporte Terrestre de Turistas (CTTT), quedando vigentes hasta el 04 de enero de 2021. Por lo que para este período se renovó un total de 1552 prestatarios.

Así también, como parte de las labores para proteger al sector se emitió una directriz Gerencial G-1933-2020 del 30-09-2020, con la cual se suspendió el otorgamiento de nuevos certificados de Transporte Terrestre de Turismo (modalidad BUS-BUSETA y MICROBUS) y solicitudes de aumentos de flota, lo anterior en vista de la contracción del mercado, causado por la baja en la visitación de turistas, por tal razón no se justifican otorgamientos de nuevos servicios, o el aumento de unidades, lo anterior rige hasta el 31 de marzo de 2021, fecha en la que la Institución valorará las condiciones del país en cuanto a las llegadas de turistas y el turismo nacional.

Sobre la meta 1.1.11.1, Al segundo trimestre del año 2020, la cantidad de credenciales de guías de turismo han sido de 330, de las cuales 172 han sido de primera vez y 158 renovaciones.

En el tercer trimestre se han otorgado un total de 433 credenciales de guías de turismo, de las cuales 205 son de primera vez y 228 renovaciones, lo anterior, señalando que se han tramitado igual número de solicitudes.

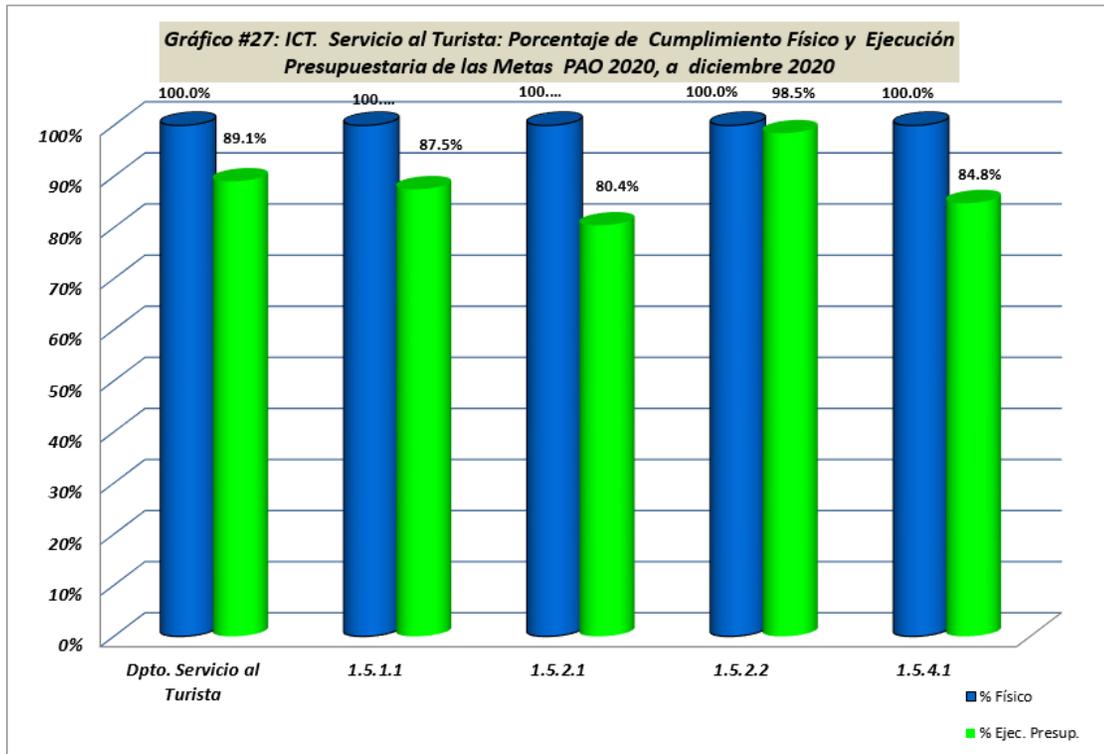
En el último trimestre se otorgó un total de 146 credenciales de guías de turismo, de las cuales 35 fueron de primera vez y 111 renovaciones, para un total atendidos y tramitados en el año 2020 de 579 credenciales de guías de turismo, 240 fueron de primera vez y 339 renovaciones.

La meta 1.1.12.1 fue eliminada por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, pero se contabiliza la ejecución de recursos económicos, porque aún no se aprobado la modificación presupuestaria y tiene saldo disponible. No obstante, se informa que, sobre la capacitación de un 25% de transportistas de turismo, fue una actividad que fue suspendida durante el primer trimestre en atención a la emergencia sanitaria y las disposiciones de salud, así también, en consideración a la difícil situación del sector, en cuanto al requerimiento de cambio de flotilla por unidades eléctricas. Se mantuvo la partida de presupuesto ante una eventual actividad en formato virtual, no obstante, la misma no se desarrolló, ante la suspensión de otorgamiento de nuevos permisos a prestatarios de TTT y en el caso de empresas de transporte tipo rent a car, ante la afectación sin precedentes, en su actividad económica por la temporada cero.

A nivel general, esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria general muy baja, con un 26% de ejecución, tiene dos metas sin contenido económico y le quedaron recursos sin utilizar por ¢12.5 millones en las partidas de por viáticos dentro de del país, así como en Actividades Protocolarias y Publicidad y Propaganda por otros medios. Se devolvieron ¢34.7 millones del presupuesto para hacer frente a la crisis por el efecto de la emergencia nacional del COVID-19.

Servicio al Turista:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 89.1%. En el siguiente Gráfico No.27 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las tres metas de Servicio al Turista.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria³⁹ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Dpto. Servicio al Turista | 724,576,000.00 | 645,283,734.00 | 89.1% |
| 1.5.1.1 Suministrar información turística a través de los tres medios de información disponibles al 2019. (100% cumplimiento físico) | 47,200,000.00 | 41,305,231.00 | 87.5% |
| 1.5.2.1 Cumplir con los dos convenios vigentes asumidos a diciembre del 2020. (100% cumplimiento físico) | 345,576,000.00 | 277,961,147.00 | 80.43% |
| 1.5.2.2 Construir una Delegación para la Policía Turística en Tamarindo, Santa Cruz , para mejorar la seguridad de este | 326,500,000.00 | 321,523,617.00 | 98.5% |

³⁹ No considera remuneraciones.

| | | | |
|--|---------------------|---------------------|--------------|
| <p>centro de desarrollo turístico sostenible, a diciembre de 2020. <i>Nota: Meta incluida en el PND 2019-2022. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.</i> (100% cumplimiento físico)</p> | | | |
| <p>1.5.4.1 Realizar capacitaciones relacionadas con la seguridad turística y gestión de riesgo, a diciembre de 2020. (100% cumplimiento físico)</p> | 5,300,000.00 | 4,493,739.00 | 84.8% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.5.1.1, al segundo trimestre del 2020, debido a los efectos de la Pandemia del Covid-19, se redujo el presupuesto, conservándose únicamente el 50% de los recursos destinados a la contratación de cuñas radiofónicas.

Debido a los efectos de la Pandemia, el presupuesto destinado para la generación de material de información y prevención turística, fue reintegrado a la administración. En cuyo caso se pospusieron los proyectos para años futuros. No obstante, el servicio de información turística por medios virtuales (chatbot, pagina web, atención telefónica y mediante correos electrónicos). Además, las oficinas de San José y de la sede central, se mantuvieron ininterrumpidas y se realizaron cuñas radiofónicas orientadas a motivar la visitación y reactivación del turismo en Costa Rica. Adicionalmente, se destinaron recursos para la contratación de cuñas radiofónicas.

Al presentarles la reapertura del Aeropuerto Juan Santamaría, las funciones principales del Depto. de Servicio al Turista, estuvieron avocadas a la validación de requisitos de ingreso de turistas.

Revisión De Requisitos De Ingreso De Turistas Durante La Pandemia Del Covid-19:

A partir del mes de agosto del 2020, con la reactivación de los vuelos internacionales y el reinicio de las operaciones de los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Danidel Oduber Quiros, el Departamento de Servicio al Turista asume las funciones de validación de las Pólizas de Seguros y en su momento de las procedencia, para todo turista que ingrese por esa terminal aerea. En tanto, el Departamento de Oficinas Regionales, hizo lo mismo, con los turistas que ingresarán por el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber.

Estas funciones estaban contempladas en la reforma al artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, en el que el Instituto Costarricense de Turismo asumía la función de verificar la cobertura de las pólizas y el cumplimiento del requisito de hospedaje en caso de tener el turista que guardar cuarentena si resultase contagiado del COVID-19.

Los montos de cobertura fueron definidos en US\$50.000.00 dolares para gastos médicos asociados el COVID-19 y a US\$2.000.00 para gastos de hospedaje por cuarenta.

Durante el períodos agosto y diciembre del 2020, fuero validados un total de 63,698 pólizas de viajeros. Esto además de dar respuesta a alrededor de 12,000 correos electrónicos de personas solicitado informacion sobre requisitos de ingreso y pólizas de seguros, durante ese período.

FIG. 1: Imagen del Pase de Salud.



GRÁFICO No.27.1

Distribución de pases validados según colores.

(Los pases morados corresponden a los validados por personal del ICT)



Fuente: Ministerio de Salud.

Durante estos meses, los colaboradores del ICT han asumido la revisión de los requisitos de los pases de salud para el ingreso al país. Para las labores en el Aeropuerto Juan Santamaría, se han destacado 18 colaboradores fijos y cinco voluntarios que cubren períodos de vacaciones, incapacidades o días compensables para los que hayan laborado en días feriados. Cabe señalar que, la atención ha sido 24/7, porque se trabaja en tres horarios de lunes a domingo, un horario

de 6:00 AM a 2:00 PM, otro de 2:00 PM a 9:00 PM y otro de 9:00 PM a 3:00 AM. Cada turno es dirigido por un coordinador del Departamento de Servicio al Turista.

Para la revisión de pases de salud desde las casas, se cuenta con 9 voluntarios, agrupados por día de la semana y liderados también por un coordinador del Departamento de Servicio al Turista.

Asimismo, para dar respuesta a los correos que ingresan a través de la plataforma de Seguros@ict.go.cr, se cuenta con 8 personas más. Esta plataforma la dirigen los señores Juan Carvajal de TI y/o Roy Rojas de la Gerencia General.

Quejas:

En cuanto a la atención de quejas; en el primer trimestre se presentaron 119 casos, de los cuales 39 se encuentran en estudio y 80 se encuentran procesadas o archivadas.

En cuanto a la atención de quejas, durante el tercer trimestre del año, se atendieron un total de 325 quejas, de estos 50 se encuentran en trámite y 275 procesadas o archivadas.

Actualmente, se encuentran en la Comisión Nacional del Consumidor, un total 16 casos, de éstos 14 fueron presentados durante el 2020 y se encuentran en espera de tramitación y programación de audiencias.

En el último trimestre se dio seguimiento a los casos que se presentaron y a los casos pendientes de resolución en la Dirección de apoyo al consumidor.

En relación con la meta 1.5.2.1, durante el año 2020, se dio seguimiento a cada uno de los convenios suscritos por la institución y en los que el Departamento de Servicio al Turista, figura como contraparte. Tal es el caso del convenio de señalización turística con el MOPT, convenios con la Cruz Roja Costarricense para la prevención y rescate acuático, convenios con el Ministerio de Seguridad Pública para la construcción de la Delegación policial en Tamarindo y Convenio para el fortalecimiento de la Policía Turística. Todos ellos, fueron administrados de forma eficiente, alcanzando los resultados esperados. Por parte de la Policía Turística continúan en labores de apoyo a la Fuerza Pública con todo lo relacionado a la Pandemia del COVID-19.

En cuanto a la meta 1.5.2.2, sobre el presupuesto de las obras para la Policía Turística, si bien se habían aprobado ₡700,000,000 en la partida de Edificios, por los efectos de la Pandemia del COVID-19, además de no contar con el terreno a nombre del Ministerio de Seguridad Pública, se desestimó la construcción de la Delegación Policial de Santa Teresa de Cóbano, quedando únicamente en proceso, la construcción de la Delegación Policial de Tamarindo de Santa Cruz. De allí que el monto que se va a utilizar para estos efectos es de aproximadamente ₡350,000,000; es decir, la mitad del total presupuestado. Este monto restante, fue trasladado en su momento a la Administración vía modificación presupuestaria.

Para el caso de la Delegación de Tamarindo, ya la obra ha sido concluida y recibida por parte del ICT, quedando pendiente el acta de entrega oficial al Ministerio de Seguridad, acto programado para el 15 de enero del año de 2021. Si se valora únicamente la construcción de la Delegación de Tamarindo, el cumplimiento fue del 100%

En cuanto a la Delegación de Santa Teresa, por la crisis que atraviesa el ICT por la pandemia del COVID-19, se elimina de esta parte meta y se pospone para un futuro ejercicio presupuestario.

La meta 1.5.3.1 fue eliminada por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19. En lugar de eso, se realizó en el mes de agosto, un webinar con la participación del Sr. Director de la Fuerza Pública, Com. Daniel Calderón en la que participaron más de 200 personas. No obstante, siempre se mantuvo coordinación con la Policía Turística y la Comisión Nacional de Seguridad Turística para reforzar la seguridad en zonas turísticas, ahora más enfocadas a la aplicación de los protocolos sanitarios. El monto destinado para la elaboración y colocación de señales preventivas en zonas costeras fue devuelto a la Administración y, en consecuencia, la eliminación de esta meta.

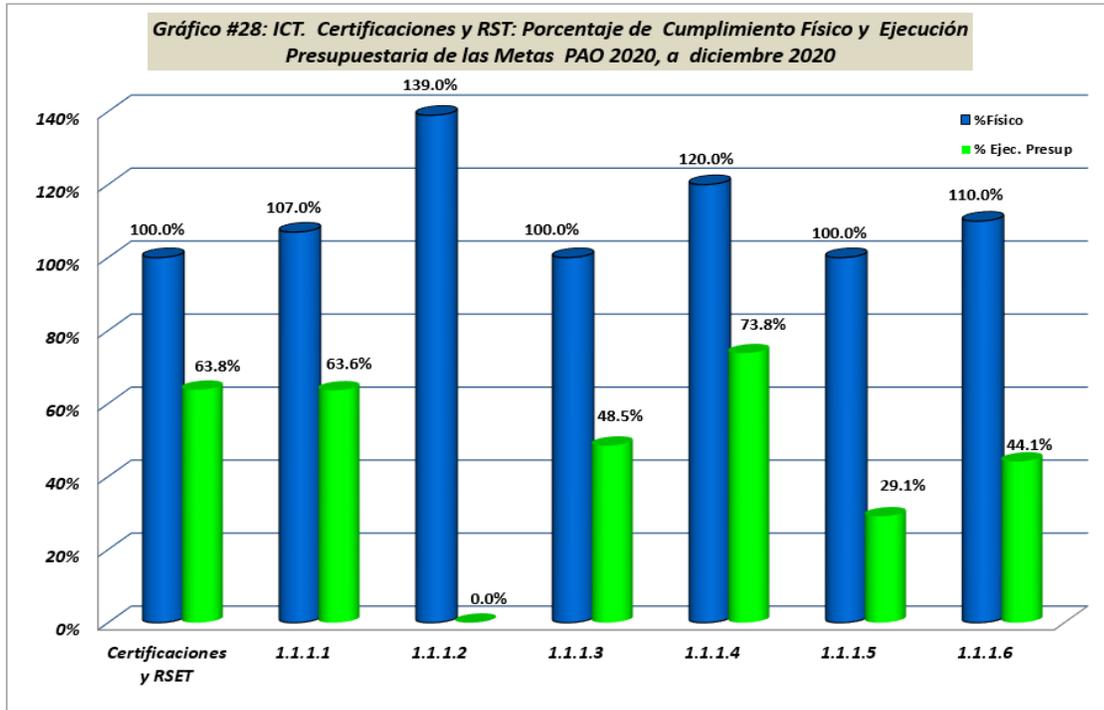
En relación con la meta 1.5.4.1. durante el primer trimestre se llevaron a cabo dos capacitaciones sobre seguridad turística; la primera de ellos sobre delincuencia en San José, grupos organizados y modos de operación, dirigida a los trabajadores de atención al turista de la ciudad de capital y la segunda sobre la estructura de planes de trabajo y acatamiento de directrices del Ministerio Público, dirigido a Directores y Jefes de OIJ y Directores y Jefes del Ministerio de Seguridad así como a Jueces y Fiscales de la República. En ambas actividades de capacitación se logró una asistencia de 226 personas, por lo que, si se toma como referencia para esta meta, la cantidad de 200 personas, esta meta fue cumplida en el primer trimestre del año. Esto debido a que, al migrarse a una plataforma virtual, se logró cubrir la totalidad de personas en un solo evento. Por los efectos de la pandemia del COVID-19, y las recomendaciones sanitarias; no se realizó ninguna capacitación presencial durante el año.

Esta Unidad presenta una ejecución presupuestaria alta, con un 89%, considerando que se devolvió el 42% de los recursos presupuestados inicialmente, para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19. En la meta 1.5.2.1 de los convenios quedó una suma importante sin utilizar, por ₡67.6 millones en Transferencias Corrientes a Asociaciones y en general en las metas quedaron recursos sin utilizar en las partidas de Transporte y Viáticos dentro del país, Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas y poco remanente en la meta de las obras del proyecto de inversión.

En cuanto a las acciones programadas en el PND estas se encuentran incluidas en la meta 1.5.2.2, en la acción de Construcción de la Delegación de la Policía Turística en Tamarindo, Se está tramitando una modificación al PND para reprogramar la construcción de la Delegación de Santa Teresa.

Certificaciones y Responsabilidad Social Turística:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 100% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 63.8%. A continuación, en el Gráfico No.28 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las cinco metas del Departamento.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴⁰ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|----------------------|----------------------------|
| Certificaciones y Responsabilidad Social Turística | 60,275,330.00 | 38,462,405.00 | 63.8% |
| 1.1.1.1 Alcanzar un registro de al menos 50 empresas certificadas con la norma CST, a diciembre 2020. (107% cumplimiento físico) | 18,924,330.00 | 12,042,578.00 | 63.6% |
| 1.1.1.2 Brindar sensibilización al menos a 1000 personas en materia de Sostenibilidad en el 2020. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (139% cumplimiento físico) | - | - | 0 |
| 1.1.1.3 Evaluar las playas que se inscriben por medio de los Comités Costeros en el programa Bandera Azul Ecológica categoría playas, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 3,451,000.00 | 1,673,561.00 | 48.5% |

⁴⁰ No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|----------------------|----------------------|----------------------------|
| 1.1.1.4 Ejecutar al menos 15 actividades de sensibilización a empresas en distintas regiones turísticas en prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (Código de Conducta). <i>(Meta vinculada al Plan ESCNNA) META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19.</i> (120% cumplimiento físico) | 30,100,000.00 | 22,218,699.00 | 73.8% |
| 1.1.1.5 Realizar al menos 6 acciones con el propósito de darle seguimiento al Sistema de Gestión Ambiental Institucional, a diciembre 2020, en cumplimiento al Decreto Ejecutivo #36499-S-MINAE. (100% cumplimiento físico) | 6,100,000.00 | 1,777,021.00 | 29.1% |
| 1.1.1.6 Auditar a las organizaciones que se inscriben para alcanzar un registro de 30 empresas acreditadas en el proceso del turismo social con integridad a diciembre 2020. (110% cumplimiento físico) | 1,700,000.00 | 750,546.00 | 44.1% |

Principales logros reportados por la Unidad:

En relación con la meta 1.1.1.1, a las 749 empresas acumuladas para el tercer trimestre 2020, se le suman 6 empresas con la Certificación para la Sostenibilidad Turística, para un total de 755. En virtud de que en la meta del Plan Nacional de Desarrollo es de 700 empresas, para el cuarto trimestre se ha cumplido con un 107%. Si bien es cierto el impacto de la pandemia por el COVID-19 nos causó algunos inconvenientes, se logró cumplir adecuadamente con la aplicación de una dinámica diferente utilizando las conferencias por la vía de la herramienta Zoom y otros medios de comunicación.

Sobre la meta 1.1.1.2, al 14 de diciembre de 2020, se ha brindado sensibilización a 1590 personas lo que representa un 159%, el esquema de trabajo se ha ejecutado en temas atinentes a talleres técnicos Estándar CST, Talleres del Código de Conducta, charla del CST, Charla Programa Bandera Azul Ecológica. El público de interés mayoritariamente fueron empresarios turísticos de diferentes regiones del país (Guanacaste, Limón, Puntarenas, Pacífico Central, Pacífico Sur, Alajuela, Valle Central), asociación de guías de turismo, universidades, entre otros.

Respecto a la meta 1.1.1.3, se ha seguido con las indicaciones dadas por el Ministerio de Salud, en referencia al COVID-19 y las condiciones de visita a las diferentes zonas costeras del país. Al

día 14 de diciembre 2020, se mantiene la participación de 151 comités de playas en el Programa Bandera Azul Ecológica. Se planificó la tercera visita de evaluación a los Comités BAE, de ellas se ejecutaron tres visitas a Caribe Norte, Guanacaste Sur y Pacífico Sur, por instrucciones superiores se suspendieron las restantes. Con el afán de cumplir con los lineamientos establecidos en el Programa se efectuaron dos talleres virtuales, el primero se convocó por la plataforma Zoom a todos los comités BAE del país, para explicar el proceso que se desarrollaría en el tema de la categoría y en el segundo se presentó el esquema de calificación del Laboratorio Nacional de Aguas (AYA).

Con respecto a la meta 1.1.1.4, al 15 de diciembre del 2020, se han realizado 18 actividades de comunicación y educación en el marco del Programa de Código de Conducta con un cumplimiento de un 120%. Para el cuarto trimestre se realizaron 3 talleres, los cuales conllevan al fortalecimiento en recurso humano y la programación por unidad de planeamiento, destinos turísticos consolidados y la participación de talleres con al menos 15 personas por sesión. En el primer trimestre también se realizaron 2 talleres con la línea aérea AVIANCA y esto conlleva al fortalecimiento en recurso humano.

En cuanto a la meta 1.1.1.5, en el primer trimestre se le dio seguimiento al programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático y se entregó el informe final de la sede central para el 2020. Además, la inclusión de varias acciones, ejemplo charlas de uso de plástico de un solo uso y manejo de residuos, en el cronograma de trabajo de Gestión Ambiental para el cumplimiento de los parámetros del programa.

En el segundo trimestre se mantuvo la dinámica organizativa programada y se ejecutaron actividades: Recolección de residuos con Ecolones, envío de información de sensibilización sobre el día Mundial de Los Océanos. Se realizó una comunicación a los compañeros, con respecto al Día Mundial del Medio Ambiente, Día de la Tierra y Día del Árbol, acompañado de un cuestionario en formato Google Forms para medir los conocimientos y a la vez educar en temas ambientales. Se da inicio a la recopilación de datos para la auditoría de Carbono Neutralidad. Se realizó diagnóstico semestral del PGAI, mostrando un resultado de 63,31% (semáforo en amarillo), se recibieron las dos primeras capacitaciones de la DIGECA para saber cómo elaborar el informe y cómo hacer uso de las herramientas.

En el III trimestre se dio continuidad a las labores hasta donde las circunstancias lo han permitido, muchas actividades se hicieron vía remota como la auditoría de INTECO, para demostrar la Carbono Neutralidad ya se presentó el plan de acciones correctivas.

Al día 14 de diciembre de 2020, se cumple con lo establecido en el programa de verificación de Carbono Neutralidad; esto es un proceso llevado a cabo desde el 26 de agosto, donde se incluye la auditoría virtual por parte de INTECO al ICT, la presentación del Plan de Acciones Correctivas y la declaración de parte de INTECO para confirmar dicha verificación.

Se ha dado continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos, al tiempo que se actualizó la versión del documento con nueva información. Se han cumplido los objetivos establecidos a lo largo del año con actividades, acciones y generación de datos. Es obvio que la pandemia afectó varias de las actividades preparadas para la Institución; no obstante, varias de ellas las se implementaron vía comunicación interna. Se han hecho varias comunicaciones vía correo electrónico a los funcionarios respecto a temas importantes y fechas de interés en el marco de la sostenibilidad.

Dentro de los logros importantes cabe mencionar que la Compañía Nacional de Fuerza y Luz reconoció como empresa distinguida en “**Eficiencia Energética 2020**” al **Instituto Costarricense de Turismo**, por practicar el valor del consumo de energía de forma diferente. La Institución se ubicó en el puesto 37 de la lista de las 63 empresas galardonadas por este esfuerzo. Gracias al aporte y compromiso el ICT ha contribuido a la sostenibilidad del país, a la reducción del consumo de energía, se ha aumentado la productividad y esto se ha logrado con acciones como: la sustitución tecnológica, el cambio en procesos, las auditorías eléctricas, el balance de energía, los mantenimientos preventivos, entre otras más.

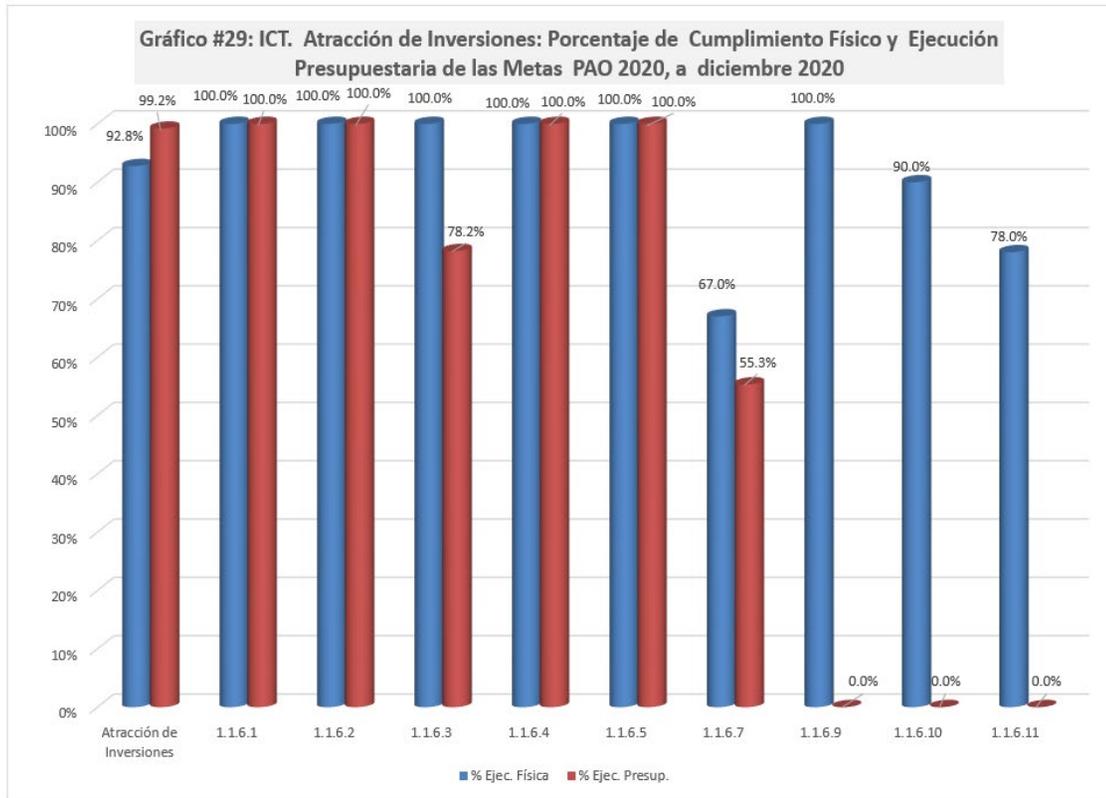
Respecto a la meta 1.1.1.6, al día 14 de diciembre 2020, se cuenta con 33 organizaciones acreditadas, se cumple con el 110%. Han presentado los informes finales, empresas turísticas, municipalidades, cámaras, hospitales, colegios, marinas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, MEP. Este cuarto trimestre, ha servido para cerrar el trabajo del año, se ha ejecutado el seguimiento final de los distintos comités que participan mediante comunicación virtual, telefónica y correos, valorando las condiciones de cada organización y sopesando la situación del COVID-19 y en busca de la permanencia de las organizaciones inscritas.

Cabe señalar que, en el segundo trimestre se elaboraron los expedientes digitales con la información de inscripción, plan de trabajo, cronograma de cada empresa y organización, y se recibió el primer informe por organización.

Esta unidad muestra una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 63.8%; considerando que se devolvió cerca del 48% de los recursos que tenían inicialmente, para hacer frente a la crisis generada por la pandemia del COVID-19. Donde se han utilizados más recursos ha sido en la tercera y cuarta metas. Aun así, le quedaron recursos sin utilizar en partidas como Alquiler y derecho para telecomunicaciones, mantenimiento y reparación de equipo cómputo y sistemas, publicidad y propaganda por otros medios, Transporte y Viáticos dentro del país, Otros servicios de gestión y apoyo, Actividades de capacitación, maderas y sus derivados y del aporte a FONAFIFO.

Atracción de Inversiones:

El cumplimiento físico promedio de esta Unidad fue de 92.8% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 99.2%. A continuación, en el Gráfico No.29 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las siete metas de Atracción de Inversiones.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴¹ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|-----------------------|----------------------------|
| Atracción de Inversiones | 222,373,630.00 | 220,569,825.00 | 99.2% |
| 1.1.6.1 Implementar un plan de atracción de inversiones en infraestructura turística en conjunto con CINDE en el marco del Convenio de Cooperación, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 198,471,000.00 | 198,471,000.00 | 100.0% |
| 1.1.6.2 Asistir al menos a 2 eventos internacionales para incentivar la inversión turística, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 466,155.00 | 466,155.00 | 100.0% |

⁴¹No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|---------------|----------------------------|
| 1.1.6.3 Sostener al menos 60 reuniones con representantes de líneas aéreas a diciembre 2019. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | 7,658,170.00 | 5,988,365.00 | 78.2% |
| 1.1.6.4 Coordinar la ejecución del contrato de la empresa asesora al ICT en materia de atracción de líneas aéreas, a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 5,632,207.00 | 5,632,207.00 | 100.0% |
| 1.1.6.5 Participar en al menos 3 ferias WORKSHOP internacionales que generen negocio para el turismo de cruceros a diciembre 2020. (100% cumplimiento físico) | 9,846,098.00 | 9,846,098.00 | 100.0% |
| 1.1.6.7 Impulsar el posicionamiento de Costa Rica como un destino de atracción de inversiones en infraestructura turística y arribo de cruceros a través de al menos 6 visitas a los principales puertos y áreas potenciales de inversión, a diciembre 2020. (Meta creada mediante SJD 063-2019) (67% cumplimiento físico) | 300,000.00 | 166,000.00 | 55.3% |
| 1.1.6.9 Contribuir con la reactivación de Costa Rica desde el segmento de líneas aéreas en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 1.1.6.10 Contribuir con la reactivación económica de Costa Rica desde el segmento de cruceros en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (90% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|---|---------------------|---------------|----------------------------|
| 1.1.6.11 Contribuir con la reactivación económica de Costa Rica desde el segmento de atracción de inversiones en infraestructura turística en atención a la emergencia por COVID-19, a diciembre 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (78% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Con respecto a la meta 1.1.6.1, se cuenta con un 100% de cumplimiento de la meta, se llevó a cabo la transferencia de fondos anual a CINDE, se ha dado seguimiento al cumplimiento de las obligaciones estipuladas en el Convenio mediante reuniones de coordinación, se ha presentado de conformidad los informes solicitados y se ha atendido de manera conjunta a más de 20 posibles inversionistas, así como seguimiento a los proyectos establecidos ante la emergencia del COVID-19.

En relación con la meta 1.1.6.2, se cuenta con un avance de ejecución del 100% de avance, se logró identificar los eventos a participar, se definió la Participación en FITUR, Hola Miami Investment Conference y Shahic Panamá.

Se participó en FITUR donde se realizaron reuniones con posibles inversionistas interesados en el país, así mismo se le da seguimiento en conjunto con CINDE a la información solicitada.

Ante la emergencia por COVID-19, se llevó a cabo los eventos Hola Miami Investment Conference Y Sahic Latinoamérica y el Caribe de forma virtual, logrando actualizarse del panorama en que se encuentra la industria en materia de inversión ante la emergencia por COVID-19; asimismo, se realizan reuniones de contactos y se les brinda seguimiento a sus solicitudes.

Respecto a la meta 1.1.6.3, al inicio del año, en materia de líneas aéreas, se realizan dos misiones de negociación de líneas aéreas a Seattle y Chile, donde se tuvo reuniones con Alaska Airlines, Latam, Jetsmart y Sky. (4) Asimismo, se participó en la Feria Routes Américas donde se tuvo reuniones con LATAM, Flair, Southwest, Jetsmart, Frontier, Flycana, Condor, Sun Country, Iberia, Delta, Viva Air, Lufthansa, Sky, GOL, NORWEGIAN, United, Air Canada, BA, Spirit, AA, Tropic Air, Wingo, Jet Blue, BWI, Air Transat, Volaris. (25)

Durante la participación de FITUR se realizaron reuniones con Iberia, Air Europa, Avoris, LATAM, Air France, KLM, Interjet, Air Canadá, Sunwing, Wamos Air, Charters de Miami y Madrid (11).

Para un total de 40 reuniones, logrando un 100% de cumplimiento de la meta de acuerdo a lo programado.

Luego de presentarse la Pandemia: En materia de líneas aéreas la meta supera la ejecución 100%, dado que a pesar de solicitar la ampliación del número de reuniones, ante la emergencia de la pandemia por COVID-19, la gestión de comunicación y generación de reuniones vía

conferencia digital con las diferentes líneas aéreas que tenían operaciones en el país y la que tienen proyecciones de operar en Costa Rica se ha intensificado a reuniones semanales de seguimiento, negociación de su regreso y seguimiento de operación en atención a la apertura de fronteras en el país.

En cuanto a la meta 1.1.6.4, se da un cumplimiento del 100% de la meta, finalizando al día 13 de marzo de 2020, la contratación de la empresa asesora en materia de líneas aéreas, y se reciben los informes presentados por la empresa tal como se estipuló en la contratación.

En la meta 1.1.6.5, se supera el 100% de cumplimiento:

- Se ha participado en la serie de llamadas de CLIA con ejecutivos de líneas de cruceros de la región europea, y de FCCA para monitorear los avances en la industria. La región para las Américas se mantiene sujeta a la evolución de la Orden de Navegación Condicional establecida por los CDC para embarcaciones que naveguen desde y hacia Estados Unidos.
- Se participó en Seatrade Virtual del 5 al 8 de octubre, donde se programaron 26 reuniones y se atendieron 13 reuniones efectivas con líneas de cruceros (MSC, Royal, Lindblad, Windstar, Virgin), Puerto de Málaga, ATP, un medio y otros. Se coordinó una reunión posterior a Seatrade con el Caribbean Village. - Se participó en el Summit Cruise Forward de CLIA, el 16 y 17 de noviembre, evento enfocado en las Américas que reúne agentes de viajes, para actualizar el estatus del reinicio de operación en América.
- Se tuvo reunión con el presidente ejecutivo de CLIA Brasil el 14 de diciembre, quien confirma que el seguro de viajes no será inconveniente para las líneas.
- Se mantiene contacto con líneas Lindblad y Windstar, interesadas en el programa de campañas cooperativas.
- Se mantiene comunicación vía correo electrónico con la marca de Royal Caribbean para conocer su posición sobre el seguro médico de viaje.
- Se coordinó con el departamento de Publicidad la participación de Costa Rica en Seatrade Virtual, mediante el perfil de LinkedIn de Visit Costa Rica.
- Se mantiene comunicación constante con instituciones gubernamentales para compartirles la estrategia de cruceros a fin de articular esfuerzos país para la atracción de líneas de cruceros, y con autoridades portuarias. JAPDEVA participó activamente junto con el ICT en Seatrade Virtual 2020.

Sobre la meta 1.1.6.7, se obtiene un 67% de cumplimiento. Se realizaron 4 visitas:

- 1) Visita al Puerto de Caldera y a Puntarenas con el representante de la línea de cruceros Norwegian para inspección de puertos, conocimiento de nuevos atractivos de Puntarenas, y reuniones con los empresarios privados y entidades de gobierno para discutir aspectos relacionados con los arribos de cruceros y recomendaciones para mejoras en la atención de los cruceristas.
 - 2) Visita al Puerto de Golfito como inspección para la llegada del barco híbrido Roald Amundsen. Se verifica la remodelación de las instalaciones y se realizan reuniones con la empresa privada y entidades de gobierno para mejorar la atención de los cruceros y cruceristas que arriban a ese puerto.
 - 3) Se realiza una visita a la Provincia de Puntarenas en conjunto con CINDE con el fin de identificar el producto turístico que ofrece la zona y oportunidades de desarrollo y generación de empleo.
 - 4) Se realiza una visita a la zona de la Cruz de Guanacaste en acompañamiento de CINDE.
- *Debido al COVID-19 por instrucción de la Gerencia se cancelan las giras programadas.

En cuanto a la meta nueva 1.1.6.9, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia.

Se realiza un informe semanal a los miembros de la Junta Directiva del estatus y desarrollo de la industria de líneas aéreas. Se realizan reuniones y envío de correos personalizados a cada una de las aerolíneas que se encontraban operando en Costa Rica, así como con las empresas concesionarias de ambos aeropuertos e instituciones gubernamentales involucradas en la operación de las líneas aéreas con el fin de conocer su estatus y posible fecha de inicio de operaciones y seguimiento a las que ya iniciaron operaciones. Logrando con éxito la estrategia planteada permitiendo el regreso de las principales líneas aéreas tanto europeas cómo estadounidenses logrando aumentar de forma gradual la frecuencia de sus llegadas.

Se llevó a cabo varias reuniones de acercamiento con las líneas aéreas locales, donde se analizó que a la actualidad no cuenta con beneficios, se planteó en la propuesta de redacción de la nueva Ley de incentivos un texto donde se les incluya beneficios y un precio competitivo del combustible.

Se realizó una labor de formulación del Protocolo de aeropuertos el cual se encuentra en aplicación por la apertura de fronteras. La Unidad de Atracción de Inversiones en apoyo a los ejecutivos de campañas cooperativas de Mercadeo se encuentran en constante comunicación y renegociación con las líneas aéreas que cuentan con campañas cooperativas aprobadas para redefinir posibles fechas de reinicio de los planes promocionales, así como negociando nuevas campañas con las diferentes líneas aéreas.

Mediante una ardua labor de la Señora Ministra, se logra mediante el Decreto Ejecutivo N° 42352-MINAE bajar el precio de combustible de aviones para reactivar el turismo.

Se llevó a cabo una coordinación con la Cámara Costarricense de Hoteles con el fin de negociar con los hoteles cercanos a los Aeropuertos tarifas diferencias. La información brindada fue remitida a ALA, para que sea de conocimiento de las líneas.

Sobre la meta nueva 1.1.6.10, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia. El Protocolo ICT-P-09 fue desarrollado para las actividades de transporte acuático, tours y viajes recreativos dentro de las marinas, atracaderos y muelles turísticos debido a la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). El 17 de junio se impartió la capacitación.

Se continúa brindando apoyo a Casa Presidencial y participando en la Mesa de Reactivación de Turismo Marítimo, liderada por Casa Presidencial y el MOPT.

Se han definido los requisitos de entrada al destino para cruceristas, que son los mínimos que se piden vía aérea. Se ha propuesto una apertura gradual para cruceros con capacidad máxima de 250 pasajeros, la mesa lo está valorando. El protocolo y apertura de fronteras para cruceros está pendiente de la aprobación del Ministerio de Salud y autoridades correspondientes.

Se ha dado el seguimiento vía reuniones presenciales con el Asesor del Viceministro del MOPT, quien manifiesta que poseen limitaciones presupuestarias y de recurso humano para el desarrollo de la iniciativa.

Según la evolución de la crisis del COVID-19, la orden de navegación condicional establecida por los CDC, el no contar con el protocolo aprobado y el decreto modificado, y que se mantiene el cierre de fronteras del destino a cruceros, se ha decidido junto con la Dirección de Gestión, no invertir en esta acción. Se continua a la espera de contar con apoyo de Promoción para llevar a cabo la iniciativa en el 2021.

Se coordinó una charla con el fundador y socio de la firma consultora Bermello-Ajamil & Partners para el 16 de diciembre, enfocada a informar a la industria costarricense sobre las oportunidades de operación en puertos de escala.

Sobre la meta nueva 1.1.6.11, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia.

Se realizó un análisis del Reglamento de la Ley 6990 y se presentó una propuesta de reforma al reglamento en mención. Se realizó un análisis de la Ley 6990 vigente a la actualidad y se preparó en conjunto con el sector privado un borrador de propuesta de nueva Ley de Incentivos Turísticos.

Se elaboró el borrador de Convenio de Cooperación de Cooperación entre ICT-CINDE-PROCOMER, para la incorporación de los procesos relacionados con inversión del ICT dentro del proyecto Ventanilla Única de Inversión (UVI), en proceso de presentación del mismo a la asesoría legal, se han realizado reuniones de seguimiento para desarrollar la implementación de la primera etapa del proyecto. Se realizaron acciones de generación de empleabilidad, mediante una creación de una plataforma destinada para turismo, dispuesta por CINDE para que las personas cesadas por la emergencia del COVID 19. Se remitió el informe SIT-002-2020 a Junta Directiva.

Para la iniciativa presentada de generar capacitación para el sector, mediante una iniciativa de alianza para la empleabilidad de CINDE con el Ministerio de Trabajo y la Fundación Aliarse, se crea el programa Skills for Life, el cual es una estrategia para el Bilingüismo. Dada la situación presentada por la pandemia y dado que los fondos del Programa provienen de FODEFAF y este ha sufrido un recorte presupuestario. El Ministerio de Trabajo ha comunicado que se encuentra en revisión de los recursos y por tanto CINDE se encuentra en la búsqueda de los recursos para poder dar continuidad al proyecto de capacitación. Se realizó un listado de los proyectos registrados ante ICT y CINDE, donde se consultó el estatus de los proyectos y si se da continuidad o no al proyecto ante la situación actual.

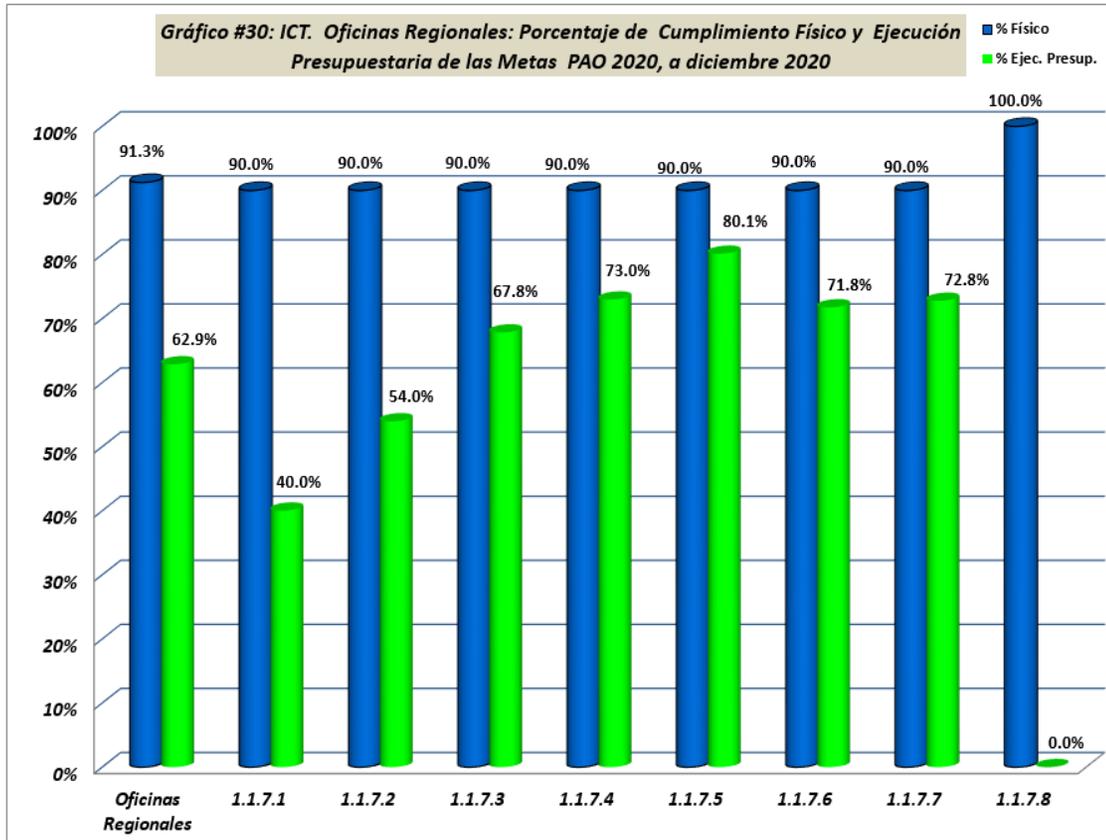
CINDE a través de su labor por medio del Convenio de Cooperación con ICT, se realizaron aportes e investigación a los proyectos de Ley de nómadas digitales y nuevos residentes inversionistas. Así como reuniones con Migración e instituciones involucradas.

Las metas 1.1.6.6 y 1.1.6.8 fueron eliminadas por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19 y se redistribuyeron los recursos.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria prácticamente completa con un 99% de utilización de los recursos asignado, dado que algunas metas fueron ejecutadas desde el primer trimestre y considerando que hay tres metas sin presupuesto asignado. Se devolvieron recursos por €29.16 millones para hacer frente a la crisis por la pandemia.

Oficinas Regionales:

El Proceso de Oficinas Regionales presenta 8 metas con un porcentaje promedio de cumplimiento físico de 91.3% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 62.9%. A continuación, en el Gráfico No.30 se presentan los porcentajes de cumplimiento físico y de ejecución presupuestaria de las 8 metas del Departamento de Oficinas Regionales.



En el cuadro adjunto se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴² de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|----------------------|----------------------------|
| Oficinas Regionales | 151,745,973.00 | 95,406,515.00 | 62.9% |
| 1.1.7.1 Colaborar con el cumplimiento de las metas de las Oficinas Regionales, procurando que alcancen al menos un 90% de las actividades que se le asignan a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 34,535,353.00 | 13,827,818.00 | 40.0% |
| 1.1.7.2 Administrar la Oficina Regional de Puntarenas mediante la atención de al menos el 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre de 2020. (90% cumplimiento físico) | 14,722,710.00 | 7,945,926.00 | 54.0% |

⁴²No considera remuneraciones.

| | | | |
|--|----------------------|----------------------|--------------|
| 1.1.7.3 Administrar la Oficina Regional Guanacaste, mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 22,097,460.00 | 14,991,245.00 | 67.8% |
| 1.1.7.4 Administrar la Oficina Regional Caribe mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 22,040,000.00 | 16,081,879.00 | 73.0% |
| 1.1.7.5 Administrar la Oficina Regional Llanuras del Norte mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 22,125,540.00 | 17,727,630.00 | 80.1% |
| 1.1.7.6 Administrar la Oficina Regional Pacífico Sur mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 13,402,150.00 | 9,617,322.00 | 71.8% |
| 1.1.7.7 Administrar la Oficina Regional Pacífico Medio mediante la atención de al menos un 90% de las acciones programadas y cumpliendo con los tiempos de respuesta, a diciembre 2020. (90% cumplimiento físico) | 20,905,260.00 | 15,214,695.00 | 72.8% |
| 1.1.7.8 Licenciamiento de al menos el 90% de las empresas que opten por la Marca País, así como fortalecer la captación de nuevas empresas a licenciar. (100% cumplimiento físico) | 1,917,500.00 | - | 0.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.1.7.1,

En el I trimestre se realizaron 2 reuniones de coordinadores y se visitó 1 oficina regional.

A partir del II trimestre, con motivo de la pandemia, se han cancelado las visitas a las Oficinas Regionales, y se han cambiado por reuniones virtuales, de las cuales hasta el momento se han atendido 6 con los Coordinadores de las Regionales, y se han mantenido 2 con todos los funcionarios de las mismas. Se han realizado 4 ejercicios de seguimiento de metas y ejecución del presupuesto.

Se mantiene la recepción de trámites y muchos se han cambiado a la modalidad digital, a efectos de facilitar los trámites. En cuanto a capacitaciones, en virtud del recorte de los recursos, no se han llevado a cabo. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 90%.

En cuanto a la meta 1.1.7.2, de la Oficina Regional de Puntarenas, en virtud de la emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 36 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, y se realizaron 22 inspecciones a empresas que ya cuentan con declaratoria turística. Adicionalmente, se han gestionado 15 permisos de transporte de turismo.

En relación con los programas BAE, CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID-19 las giras se han suspendido. Lo que respecta a ZMT, se han atendido 11 inspecciones. Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendándose 42 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del PAO del 90%.

Sobre la meta 1.1.7.3, de la Oficina Regional de Guanacaste, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 11 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, y se realizaron 3 inspecciones a empresas que ya cuentan con declaratoria turística.

En relación con los programas BAE, CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID-19 las giras se han suspendido, solo se han atendido 2 auditorías, la cuales se hacen de manera virtual. Lo que respecta a ZMT, se han atendido 42 inspecciones.

Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendándose 15 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del PAO del 90%.

Sobre la meta 1.4.7.4 de la Oficina Regional Caribe, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 16 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, no atendiendo, de momento, inspecciones a empresas con declaratoria turística.

En relación con los programas BAE, CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID-19 las giras se han suspendido, solo se han atendido 1 taller a empresas interesadas en el CST y 1 taller de código de conducta de forma virtual.

Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendándose 22 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del PAO del 90%.

En cuanto a la meta 1.4.7.5 de la Oficina Regional Llanuras del Norte, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 19 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, y se han realizado 2 reinspecciones a empresas con declaratoria turística. En relación al programa CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID- 19 las giras se han suspendido.

Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendiéndose 34 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del PAO del 90%.

Respecto a la meta 1.4.7.6 de la Oficina Regional Pacífico Sur, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 26 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, y se han atendido 16 inspecciones a empresas con declaratoria turística.

En relación con los programas BAE, CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID-19 las giras se han suspendido, y se han atendido 4 auditorías de empresas que optan por el CST, las cuales se hacen de manera virtual.

Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendiéndose 65 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del 90%.

Con respecto a la meta 1.4.7.7 la Oficina Regional Pacífico Medio, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han instruido a las Oficinas Regionales suspender algunas de sus actividades, en razón de las posibilidades de contagio de los colaboradores, y además en virtud de dar prioridad al proceso de verificación de protocolos sanitarios de empresas turísticas. Adicionalmente, se ha dado prioridad a la atención de inspecciones de empresas con nuevas declaratorias.

Así las cosas, se han realizado 21 inspecciones de empresas nuevas para declaratoria turística, y se han atendido 27 inspecciones a empresas con declaratoria turística.

En relación con los programas BAE, CST y Código de Conducta, en razón de la emergencia por COVID-19 las giras se han suspendido, y se han atendido 4 auditorías de empresas que optan por el CST, las cuales se hacen de manera virtual.

Con relación a la ZMT, se han realizado 43 inspecciones nuevas y se han atendido 3 reinspecciones.

Con motivo de la pandemia, las reuniones interinstitucionales y de representación de la institución han cambiado a modalidad virtual, atendiéndose 57 reuniones de este tipo. Lo anterior, para un cumplimiento del PAO del 90%.

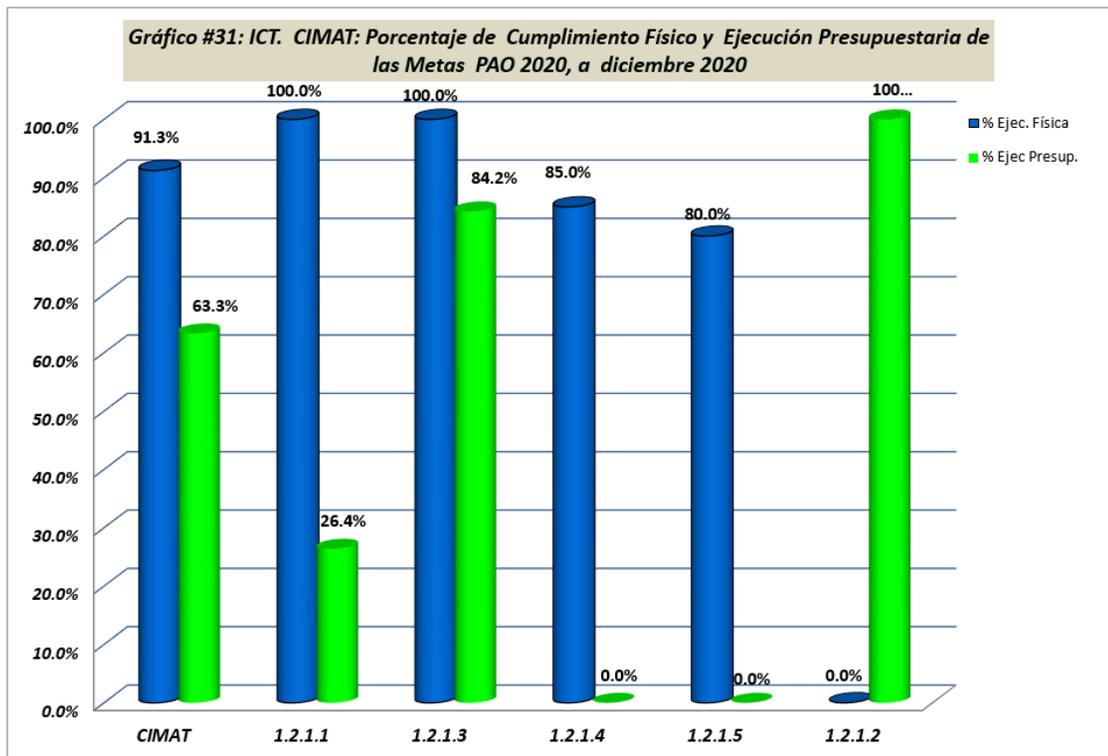
En relación con la meta 1.4.7.8, en virtud de a emergencia por el COVID-19, se han suspendido algunas de las actividades, tales como las charlas sobre marca país y visitas a empresas, así como la entrega de certificados a las empresas licenciatarias.

No se han programado posibles capacitaciones, y se ha seguido con el proceso de licenciamiento, teniendo como resultado 20 nuevas empresas licenciatarias. Lo anterior para un cumplimiento de la meta del 100%

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 63% de toda la unidad, considerando que se devolvió cerca del 25% de los recursos presupuestados inicialmente para hacer frente a la emergencia nacional. En la última meta no utilizaron los recursos. Quedaron recursos sin utilizar por ₡56.3 millones en partidas como Alquiler de edificios y locales. Asimismo, Transporte y Viáticos dentro del país, servicios de correo, Peajes, Impresión, encuadernación y otros, así como Repuestos y accesorios, Mantenimiento de Mobiliario y Equipo. Actividades Protocolarias e Información por otros medios.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turístico (CIMAT)

El cumplimiento físico promedio de las tres metas de esta Unidad fue de 91.3% y el porcentaje de ejecución presupuestaria de 63.3%. En el gráfico #31 se muestra el detalle de la Unidad en cuanto a porcentaje de cumplimiento físico, así como de ejecución presupuestaria por meta.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴³ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|----------------------|---------------------|----------------------------|
| CIMAT | 12,327,200.00 | 7,805,100.00 | 63.3% |
| 1.2.1.1 Resolver a diciembre del 2020, el 100% de las solicitudes de consulta inicial, viabilidad técnica, visado de planos constructivos y cualquier otra sobre marinas y atracaderos turísticos para que se ajusten a la normativa correspondiente. (100% cumplimiento físico) | 4,473,058.00 | 1,181,058.00 | 26.4% |
| 1.2.1.2 Asesorar técnicamente a municipalidades o entes gubernamentales de al menos 6 de los sitios prioritarios de interés institucional, a fin de impulsar los procesos necesarios para la construcción y operación de atracaderos turísticos en cumplimiento del PEI, a diciembre 2020. META ELIMINADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. | 7,799,642.00 | 6,569,542.00 | 84.2% |
| 1.2.1.3 Realizar inspecciones que permitan cumplir con la vigilancia, fiscalización y control permanente de las etapas constructiva y operativa de las obras aprobadas en etapa constructiva y operativa; al menos una vez al año, a diciembre 2020. META MODIFICADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (100% cumplimiento físico) | - | - | 0.0% |
| 1.2.1.4 A diciembre 2020, disponer de la actualización del Reglamento a la Ley 7744 Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos y consignar una norma específica del Ministerio de Hacienda para la autorización de la importación | - | - | 0.0% |

43 No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|---------------------|------------------|----------------------------|
| temporal de la embarcación y el equipo, que responda a la necesidad de los usuarios del turismo marítimo. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (85% cumplimiento físico) | | | |
| 1.2.1.5 Contribuir a la reactivación y consolidación del turismo marítimo con la elaboración de dos informes requeridos en la Hoja de Ruta debido a la atención de la emergencia por COVID-19, a diciembre 2020. META NUEVA APROBADA SEGÚN ACUERDO SJD-171-2020 y PL-060-2020, COVID-19. (80% cumplimiento físico) | 54,500.00 | 54,500.00 | 100.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

En cuanto a la meta 1.2.1.1,

I trimestre: se recibieron para trámite consulta inicial del Atracadero El Mangroove en Playa Panamá, y viabilidad Técnica de los atracaderos existentes Bahía Ballena, Yacht Club en Tambor y el Atracadero Hotel Aninga en Tortuguero, el Visado de Planos Constructivos de Marina Los Sueños, correspondiente a la reorganización de los muelles y modificación de Marina Pez Vela, Tercera Etapa, de los cuales el Visado de Planos ya se resolvió y los demás están en análisis de Unidad Técnica. Se han llevado a cabo 10 sesiones de la Unidad Técnica y 2 del Consejo Director de CIMAT.

II trimestre: se atendió el 100% de las solicitudes recibidas. Se resuelve la consulta inicial, presentada por la empresa Enjoy Hotel and Resorts S.A, para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero Turístico El Mangroove, localizado en Playa Panamá, Sardinal. La Unidad Técnica sesionó 11 veces donde se tomaron 83 acuerdos, ejecutándose 77 acuerdos. El Consejo Director no ha sesionado durante este trimestre. Se participa en la Comisión de Gobernanza, en apoyo a la Presidencia Ejecutiva y Gerencia General además se lideró la creación del protocolo de transporte acuático y tours desde las marinas, atracaderos y muelles turísticos.

Se atiende consultas vía Zoom a los desarrolladores e interesados en los proyectos, sobre todo el de Marina Flamingo, en el cual se ha sido iniciado su construcción desde el inicio de la pandemia y ha mantenido su inversión, conservando los empleos de esta etapa constructiva.

III trimestre: A setiembre la Unidad Técnica sesionó 34 veces y el Consejo Director 3 veces. En este trimestre no se presentaron Consultas Iniciales, se otorga la viabilidad técnica al atracadero existente Aninga en Tortuguero mediante oficio CIMAT294-2020, no se presentaron visado de planos ni modificaciones. Por acuerdo del Consejo Director se trabaja en una

propuesta de reforma Reglamento del Régimen de Condominios que describa cómo se aplica en concesiones de marinas y atracaderos.

IV trimestre: Se tramitó el 100% de los trámites presentados al amparo de la Ley 7744, entre ellos se resolvió en este trimestre la viabilidad técnica del atracadero existente Bahía Ballena Yatch Club en Playa Tambor y tres modificaciones presentadas por Marina Flamingo en su etapa de construcción sobre el diseño del muro sur, muelle de varado y botadura y del muelle flotante. La Unidad Técnica sesionó en 9 ocasiones y el Consejo Director 3 sesiones donde se ejecutaron la totalidad de los acuerdos tomados.

En relación con la meta 1.2.1.3, se ejecutaron las siguientes acciones:

II trimestre:

A. ETAPA CONSTRUCTIVA

1. Marina Flamingo. Por medio de una ficha de Inspección de campo se solicitó a Marina Flamingo la recopilación de información mediante registro impreso y fotográfico, dicha fiscalización virtual se realizó el 17 de junio del 2020, en complemento a la meta establecida.

2. Marina Los Sueños. Informó que el 17 de junio del 2020, daría inicio las actividades de la extensión del Muelle de Varado y Botadura.

Por lo que se fijaron los términos de referencia de la ficha de inspección de campo virtual para Marina Los Sueños, donde se referencien las obras de la extensión del Muelle de Varado y Botadura, en la primera quincena de julio del presente año.

B. ETAPA OPERATIVA:

Las visitas de inspección en forma presenciales cancelaron por la Emergencia Nacional por la Pandemia del COVID-19. Sin embargo, se llevaron a cabo reuniones virtuales con todos los 7 proyectos de Marinas

III trimestre:

Se han fiscalizado de manera presencial y por reuniones 7 de las 8 fiscalizaciones programadas, queda por visitar el atracadero Bahía Cocodrilo programada para el próximo mes. Se han realizado además de giras presenciales reuniones virtuales que permitan un mayor acercamiento y valoración del protocolo 009 aprobado por ICT. En etapa constructiva de Marina Flamingo se han recibido Informes de Avance Constructivo y vigilado su desarrollo en apego a los permisos y plazos establecidos.

IV trimestre:

Se llevan a cabo el 100% de las visitas programadas para las etapas operativas y de construcción de los proyectos, se realizó giras a Marina Flamingo, etapa constructiva y a marinas Bahía Banano, Bahía Golfito y Papagayo, así como a los atracaderos Fish Hook, Bahía Cocodrilo en su etapa de operación. Se recibieron y revisaron los informes de avance de obras de Marina Flamingo y los informes operacionales de marina Papagayo y el atracadero Fish Hook.

En cuanto a la meta nueva 1.2.1.4, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia. Para la propuesta de modificación del Reglamento de la Ley 7744 para marinas y Atracaderos turísticos, se trabajó en la actualización del Manual de Marinas y Atracaderos y se presentó para revisión de las

instituciones que conforman CIMAT: MOPT, INVU, Ministerio de Salud y MINAE. *(Forma parte de la reforma de reglamento ya que en él se describe el alcance de cada estudio según la etapa del proyecto y condiciones propias del sitio)*

Al III trimestre, el texto corregido del Reglamento, con base en las observaciones de las Asesorías Legales de las 5 Instituciones que conforman CIMAT fue conocido por el Consejo Director en la sesión 05-2020 llevada a cabo el 25 de noviembre del 2020. Se continúa con el procedimiento establecido por ICT para modificaciones de decreto.

En cuanto al tema del Ministerio de Hacienda para aumentar el periodo de permanencia de embarcaciones extranjeras y utilización del equipo que traen, se incluyó en el Proyecto de Ley 21.990 reforma a la ley 7744.

Respecto a la meta nueva 1.2.1.5, ésta fue creada en el segundo trimestre, con base en la Hoja de Ruta formulada para hacer frente al efecto de la crisis por la pandemia.

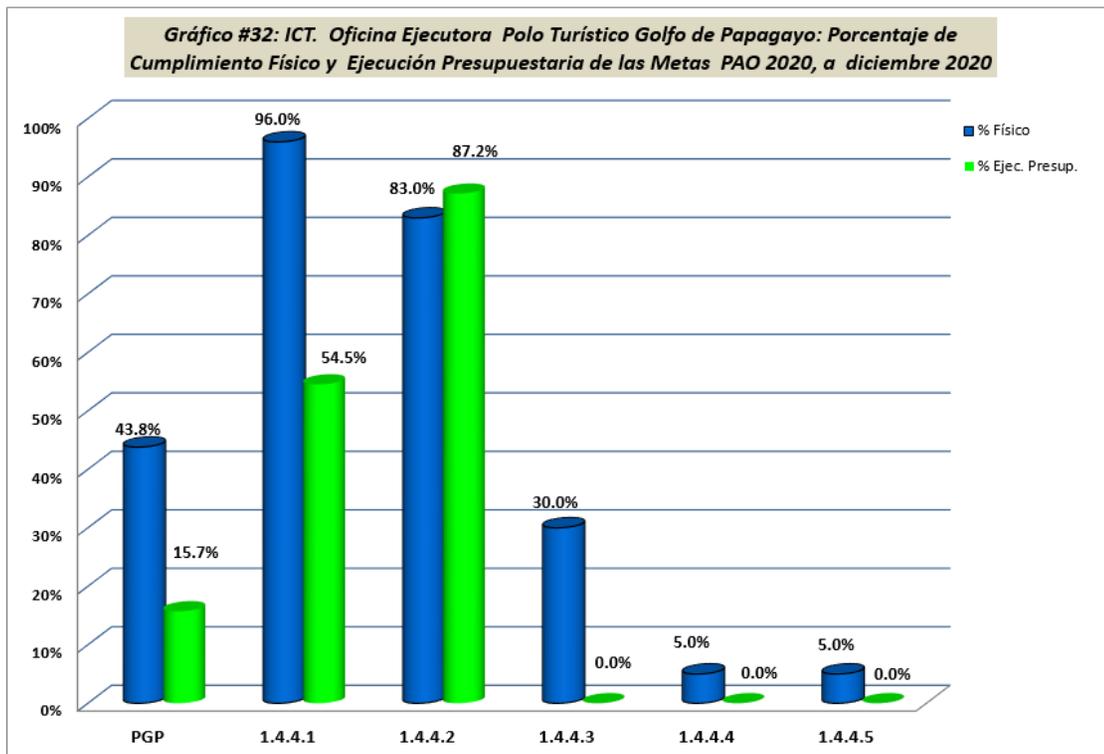
Se elaboraron dos informes mediante oficios CIMAT 385-2020 y CIMAT 390-2020, donde se comunica el resultado realizado por la mesa de trabajo de turismo marino, relativo a: la presentación de un documento base, donde se le adicionan parámetros como: zonas estratégicas, identificación de los Centros de desarrollo turístico, nodos, entendidos como el sitio dentro del centro de desarrollo donde se cuenta con facilidades marítimas para el embarque y desembarque seguro y cómodo además de contar con las facilidades comerciales. Se integra información sobre facilidades Marítimas de los nodos, especies carismáticas que por sí solas se convierten en un atractivo para la zona, se describen los atractivos del sitio, las actividades o tours actuales, las actividades por cruceros, los tours operadores y las referencias de organizaciones en dichos lugares.

La meta 1.2.1.2 fue eliminada por acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020, por efecto de la crisis generada por la pandemia del COVID-19, pero se incluye en el gráfico para contabilizar la ejecución presupuestaria de la unidad.

Esta unidad presenta una ejecución presupuestaria relativamente baja, con un 63%. Se devolvió un 81% de los recursos presupuestados originalmente, para hacer frente a la crisis por el efecto de la pandemia y las dos metas nuevas no tienen asignados. Le quedaron recursos sin utilizar por ₡4.5 millones en partidas como Actividades protocolarias y Viáticos dentro del país, por sesiones del Consejo que no se realizaron de manera presencial y giras que no se hicieron.

vii. Cumplimiento Físico Promedio de las Metas de la Unidad del Programa #3:

La Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, según se observa en el Gráfico No.32, reportó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 43.2% y un porcentaje de ejecución presupuestaria de 15.7%. En el gráfico #32 se muestra el detalle de las cuatro metas.



A continuación se muestra la información de ejecución presupuestaria⁴⁴ de las metas de esta Unidad:

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-------------------------|-----------------------|----------------------------|
| PTGP | 1,289,160,833.00 | 202,739,497.00 | 15.7% |
| 1.4.4.1 Ejecutar la gestión administrativa y fiscalizadora de la unidad, a diciembre del 2020. (96 cumplimiento físico) | 233,713,906.00 | 127,433,600.00 | 54.53% |
| 1.4.4.2 Implementar un sistema automatizado de gestión documental, a diciembre 2020. (83% cumplimiento físico) | 86,406,927.00 | 75,305,897.00 | 87.2% |

⁴⁴ No considera remuneraciones.

| Unidad / Metas | Monto Presupuestado | Monto Gastado | % Ejecución Presupuestaria |
|--|-----------------------|---------------|----------------------------|
| 1.4.1.3 Desarrollar proyectos de infraestructura pública, por medio de FONDETUR, para mejorar las condiciones de seguridad hacia el turista y la ciudadanía, a julio 2020. <i>(Meta vinculada al PND, Proyecto Delegación Policía Playa Panamá)</i> (30% cumplimiento físico) | 259,600,000.00 | - | 0.0% |
| 1.4.4.4 Desarrollar un proyecto de infraestructura pública turística, que permita atracar embarcaciones en Playa Panamá, a diciembre. 2021. <i>(Gestionar la factibilidad, licitación y adjudicación de la obra a dic.2020)</i> (5% cumplimiento físico) | 286,376,000.00 | - | 0.0% |
| 1.4.4.5 Desarrollar proyectos de infraestructura pública turística, por medio de la construcción de un camino peatonal sobre la zona pública de playa Panamá, a diciembre 2021. <i>(Gestionar la factibilidad, licitación y adjudicación de la obra a dic.2020)</i> (5% cumplimiento físico) | 423,064,000.00 | - | 0.0% |

Principales logros reportados por la Unidad:

Respecto a la meta 1.4.4.1, al cierre del 2020 se han recibido un total de 991 documentos para tramitar tales como solicitudes de visados de planos, emisión de criterios técnicos, cambios de uso de suelo, atención de acuerdos de los órganos colegiados, entre otros. Existen 956 documentos atendidos, quedando 35 en proceso de trámite. La ejecución al cierre del año 2020 corresponde a un 96%.

En cuanto a la meta 1.4.4.2, el proyecto valora dos etapas para el 2020:

- 1- Transferencia electrónica de datos (50%) y
- 2- 2-Recepción de la información (10%)

Al cierre del año 2020 se logra un avance de 41,23%

Debido a que la meta es plurianual 2019-2020, se debe sumar el avance obtenido en el año 2019 que corresponde a un 42%, por lo que la meta lleva un avance acumulado de % (2019-2020).

Se indica que por motivo de interés público y debido a la emergencia nacional COVID-19 mediante oficio PGP-203-2020 se procedió a hacer una suspensión temporal, de dos meses, abril y mayo, de la licitación.

Retomando la misma a partir del 1 de junio del 2020

Respecto a la meta 1.4.4.3, para el año 2020 se establecieron las siguientes etapas:

1-Licitación (20%) y Construcción de la obra (50%)

2- Recepción de la obra (10%)

3- Entrega de la obra de arte. (10%)

A Dic-20 se adjudicó la obra y cuenta con fecha de inicio el 7 de enero del 2021.

Debe indicarse que se recibieron un total de 18 ofertas las cuales debieron ser valoradas con más de 100 ítems, además de los documentos para sus respectivos subsanes.

Por lo anterior, los recursos de esta meta no se utilizaron.

En cuanto a la meta 1.4.4.4, mediante acuerdo de Junta Directiva SJD-360-2020 se procede con el cambio de la meta eliminando el concepto de atracadero de la misma, siendo la nueva meta: "1.4.4.4. Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto de construcción de un Acceso Público inclusivo con Servicios Turísticos en Playa Panamá, por medio de FONDETUR, a junio 2021." Se mantiene la etapa 2020 de Pre inversión: 30%: Preinversión (cartel estudios y diseño 5% estudios y diseños entregados 25%).

Actualmente se cuenta con el cartel de licitación confeccionado el cual se ha trasladado a la Proveeduría para su revisión y próxima licitación.

Por lo anterior, los recursos de esta meta no se utilizaron.

Con respecto a la meta 1.4.4.5, por medio del trabajo conjunto de la Dirección Ejecutiva y la Unidad de Proyectos del Departamento de Gestión (SJD-185-2020) se finalizó el cartel (*licitación de los estudios de factibilidad: uso de suelo, viabilidad ambiental y diseños*) y se generó una actualización de los valores. Actualmente se subió la solicitud de materiales a la Proveeduría y el cartel de licitación confeccionado para su revisión y próxima licitación.

Se mantiene la etapa 2020 de Pre inversión: 30%:

Preinversión (Cartel estudios y diseño: 5% Estudios y diseños entregados: 25%).

Por lo anterior no se utilizaron los recursos de esta meta.

Esta Dirección presenta una ejecución presupuestaria muy baja, con un 15.7%, dado que los trámites de contrataciones de proyectos de infraestructura quedaron en etapas iniciales, como los proyectos de la tercera a quinta meta, en las que no se utilizaron los recursos. Quedaron recursos además en la primera y segunda meta, en las partidas de Servicios Generales, Servicios de Ingeniería y Arquitectura, Otros Servicios de Gestión y Apoyo, Servicios de Tecnología de Información, Impuestos, Mantenimientos y otros Suministros.

CAPÍTULO II: Ejecución presupuestaria por Programa del ICT.

A continuación, se presentan datos generales de la ejecución presupuestaria al IV trimestre del año 2020, conforme el **Informe Presupuestal Contable**, según datos emitidos al 31 de diciembre de 2020, por el Departamento Financiero.

En el cuadro siguiente se muestran los porcentajes de cumplimiento físico promedio de las metas del PAO 2020 y la ejecución presupuestaria global para el ICT, así como por programa presupuestario.

Considerando el conjunto de metas del Plan Anual Operativo (PAO) 2020 se observa un cumplimiento promedio simple de 90.4%, un porcentaje de ejecución presupuestaria operativa de 75.9% y un porcentaje de ejecución presupuestaria global del ICT del 78.2%. Cabe señalar que la ejecución presupuestaria presenta una disminución respecto al el gasto operativo y global del año 2019, esto debido a la devolución de recursos para disminución del presupuesto para hacer frente a la crisis institucional generada por emergencia nacional por la pandemia del COVID-19. Respecto al cumplimiento físico tendencia similar respecto al del año anterior, pues el desempeño institucional en el cumplimiento promedio de metas disminuyó solo un 0.3%, pero a nivel general no se ha dado un cambio tan significativo en la ejecución presupuestaria operativa en el 2020, respecto al año anterior, aunque la comparación no sirve de sustento sólido de análisis debido a la fuerte reducción en el presupuesto y la situación atípica del año que pasó.

Resumen desempeño institucional 2020:

| Resumen programa | p/ | % Ejecución Física Promedio de Metas del PAO | % Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴⁵ | % Ejecutado Op. ⁴⁶ | Remuneraciones |
|------------------|----|--|--|-------------------------------|--------------------|
| Programa 1 | | 90.9% | 78.9% | 62.7% | 87.8% |
| Programa 2 | | 94.0% | 85.1% | 83.3% | 90.4% |
| Programa 3 | | 43.8% | 9.2% | 15.7% | Incluido en Prog 1 |
| Total ICT | | 90.4% | 78.2% | 75.9% | 89.1% |

Resumen desempeño institucional 2019:

| Resumen programa | p/ | % Ejecución Física Promedio de Metas del PAO | % Ejec. Presup. (gastado efectivo acumulado) ⁴⁷ | % Ejecutado Op. ⁴⁸ | Remuneraciones |
|------------------|----|--|--|-------------------------------|----------------|
| Programa 1 | | 93.2% | 82.2% | 81.8% | 90.2% |
| Programa 2 | | 92.0% | 92.7% | 93.8% | 87.3% |
| Programa 3 | | 61.5% | 38.6% | 37.6% | 40.6% |
| Total ICT | | 90.7% | 89.4% | 91.5% | 87.4% |

⁴⁵ Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

⁴⁶ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

⁴⁷ Considera salarios, no incluye cuentas especiales, ni comprometido.

⁴⁸ Monto pagado + comprometido - salarios y cuentas especiales.

A nivel programático, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 78.9% en el Programa #1, mientras que el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 62.7%, y la tendencia de la ejecución global aumenta porque incluye el gasto en remuneraciones. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #1 se presenta un porcentaje ejecutado de 87.8%⁴⁹.

En el Programa #2, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado fue de 85.1%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue de un 83.3%. Aquí sí se puede observar una diferencia, por se ha dado una disminución en el gasto global y el operativo respecto al año anterior, y se da una ejecución alta. Del total de remuneraciones presupuestadas para el Programa #2 se presenta un porcentaje ejecutado de 90.4%. La ejecución del presupuesto en este programa, se muestra menor respecto a los niveles mostrados en al final del año 2019, debido a las circunstancias de la crisis económica institucional por efecto de la pandemia del COVID-19.

Como se puede notar, se da una ejecución presupuestaria operativa más baja que las remuneraciones, y la ejecución presupuestaria significativamente más baja se da en el Programa 3.

Para el Programa #3, el porcentaje de presupuesto ejecutado observado es muy bajo, con un 9.2%, el porcentaje de ejecución presupuestaria operativa fue del 15.7%, y en todos los casos fue significativamente menor al resultado del mismo período del año 2019. Las remuneraciones no se ven reflejadas en este programa por separado, dado que, desde el mes de julio del año anterior, fueron asumidas por el Departamento de Recursos Humanos, en el Programa 1. Este programa, compuesto por una sola unidad muestra movimientos de recursos únicamente en dos de sus cinco metas y termina el año con una cantidad importante de recursos para proyectos de infraestructura sin usar, y no se pudo finiquitar proyectos de arrastre de años anteriores.

Estos resultados se deben a la crisis generada por la emergencia nacional, por lo que se procedió a la devolución y redistribución de recursos para hacer frente a la crisis y para cumplir con las acciones de la Hoja de Ruta para la reactivación del Sector Turismo, debido al cierre de fronteras decretado desde el mes de marzo por el efecto de la pandemia del COVID-19 y que ha generado crisis económica en el ICT, por la falta de ingresos corrientes, y ha sumido al Sector Turismo y a la Institución en Temporada Cero, señalado así por la Junta Directiva del ICT como una situación de calamidad, según acuerdo tomado en la sesión ordinaria N° 6108, Artículo 3, inciso I, celebrada el 23 de marzo de 2020 (Oficio SJD-079-2020).

A continuación, se presenta un resumen donde se muestra el monto de presupuesto aprobado (incluye las modificaciones presupuestarias), y el gasto efectivo acumulado por unidad y programa.

⁴⁹ Incluye las remuneraciones del Programa 3, Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.

| Programa / Unidad | Aprobado (actualizado) | Ejecución acumulada |
|--|---------------------------|--------------------------|
| ICT | 31,918,925,821.04 | 24,955,194,245.24 |
| Programa #1 | 8,462,360,200.12 | 6,674,936,707.83 |
| Presidencia Ejecutiva | 19,520,106.54 | 14,473,065.94 |
| Junta Directiva | 5,650,181.00 | 1,668,620.59 |
| Gerencia General | 59,656,982.00 | 18,968,116.50 |
| Auditoría General | 4,572,412.18 | 3,611,398.08 |
| Planificación | 62,493,757.22 | 62,493,756.99 |
| Asesoría Legal | 2,907,568.69 | 1,904,636.33 |
| Depto. Tecnologías de Información | 205,501,860.00 | 102,554,455.93 |
| DAF | 305,535,000.00 | 21,335,693.21 |
| Depto. Administrativo | 2,058,323,786.49 | 1,462,438,369.72 |
| Depto. Proveeduría | 58,261,700.00 | 44,282,456.98 |
| Depto. Gestión Talento Humano | 5,610,236,846.00 | 4,882,513,004.23 |
| Depto. Financiero | 58,200,000.00 | 54,787,731.13 |
| Depto. Ingresos | 11,500,000.00 | 3,905,402.20 |
| Programa #2 | 21,244,344,787.92 | 18,077,518,040.58 |
| <u>Dirección Planeamiento</u> | 812,036.09 | 751,636.09 |
| Dpto. Planeamiento | 11,437,400.00 | 11,437,399.94 |
| Adm. de la Información | 166,855,190.54 | 166,423,346.94 |
| ZMT | 440,000.00 | 297,300.00 |
| Dpto. Desarrollo | 62,825,007.15 | 61,234,007.15 |
| Dirección Mercadeo | 137,344,474.00 | 67,607,537.77 |
| Dpto. Publicidad e Investig. | 5,060,892,961.00 | 4,329,774,905.61 |
| Dpto. Promoción | 5,876,112,460.00 | 4,676,805,260.14 |
| Dirección Gestión Turística | 3,365,456,589.72 | 2,891,751,418.60 |
| Dpto. Servicio al Turista | 724,576,000.00 | 645,283,733.38 |
| Depto. Gestión y Asesoría Turística | 16,871,230.00 | 4,366,994.00 |
| Dpto. Programas Sostenibilidad | 60,275,330.00 | 38,462,405.56 |
| Depto. Oficinas Regionales | 151,745,973.68 | 95,406,514.52 |
| Atracción de Inversiones | 222,373,630.44 | 220,569,825.38 |
| CIMAT | 12,327,200.30 | 7,805,100.30 |
| Depto. Gestión de Talento Humano | 5,373,999,305.00 | 4,859,540,655.20 |
| Programa #3 | 2,212,220,833.00 | 202,739,496.83 |
| Papagayo | 2,212,220,833.00 | 202,739,496.83 |
| /1 y /2 Presupuesto Operativo no incluye Ayuda a funcionarios, Prestaciones legales y otras prestaciones | | |
| TOTAL CUENTAS ESPECIALES (09) | | |
| (Sumas libres sin asignación presupuestaria) | | ₡ 923,060,000.00 |
| =====> | | |

Cabe señalar que, debido a la emergencia nacional dada por el efecto de la pandemia del COVID-19, los recursos fueron devueltos o redistribuidos, en el orden de un 36.2%, debido a modificaciones en el Plan Presupuesto del 2020, que obligó al ICT a un replanteamiento de sus planes y programas, por medio del establecimiento de una Hoja de Ruta para reactivación del Turismo. Las modificaciones al PAO fueron aprobadas mediante acuerdo SJD-171-2020, posteriormente se aprobaron los movimientos presupuestarios, lo que permitió la disminución del presupuesto y la aplicación de la redistribución de los recursos propuestos para cumplir con las acciones de la Hoja de Ruta.

CAPÍTULO III: Estado de cumplimiento de recomendaciones de Auditoría:

En el Alcance No. 261 a La Gaceta No. 220 del 16 de noviembre de 2016, se publica por parte del Presidente de la República y el Ministro de la Presidencia, la Directriz N.º 058-MP del 31 de octubre del 2016, dirigida a las instituciones descentralizadas y sus órganos adscritos, denominada: Cumplimiento por parte de la administración descentralizada de las obligaciones derivadas del Sistema de Control Interno.

“-La Dirección General y la Unidad de Planificación, o los departamentos internos equivalentes de las instancias descentralizadas velarán por incluir en sus informes de desempeño las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, así como los avances realizados para su cumplimiento. Así como a la Unidad de Control o el departamento interno equivalente, a dar seguimiento a la implementación de estas recomendaciones, dentro del ámbito de su competencia (artículo 4).

-En acatamiento de lo dispuesto por los ordinales número 36 y 37 de la Ley General de Control Interno, Ley número 8292, se procurará implementar debidamente las recomendaciones dadas por la Auditoría Interna y en caso de presentarse discrepancias respecto de estas, seguir el proceso establecido para su solución (artículo 5).” (El subrayado no del original)

Por lo anterior, se incluye este capítulo con la información sobre el estado de cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de las Auditoría Interna del ICT, según datos más recientes suministrados por la Auditoría y la Gerencia General del ICT, con corte al 31 de diciembre de 2020. Como resultado de la verificación del efectivo cumplimiento de las recomendaciones y sugerencia se determinó que de las 381 emitidas durante el período 2017 al 2020, un total de 302 están implementadas y 79 están en proceso, lo que da un 79.26% de cumplimiento. Se dio un avance en el cumplimiento de recomendaciones respecto al trimestre anterior.

Asimismo, hay 36 recomendaciones pendientes de implementar.

Estado de cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias, Años 2017 al 2020 Al 31 de diciembre de 2020

| Año | Emitidas | Cumplidas | | Parcialmente Cumplidas | | Pendiente | | % cumplimiento por año |
|----------------|------------|------------|---------------|------------------------|---------------|-----------|-----------|------------------------|
| | | Cantidad | % | Cantidad | % | Cantidad | % | |
| 2017 | 84 | 84 | 100% | 0 | 0% | 0 | 0% | 100% |
| 2018 | 68 | 65 | 96% | 3 | 4% | 0 | 0% | 96% |
| 2019 | 143 | 123 | 86% | 20 | 14% | 0 | 0% | 86% |
| 2020 | 86 | 30 | 35% | 56 | 65% | 0 | 0% | 35% |
| Totales | 381 | 302 | 79.26% | 79 | 20.73% | 0 | 0% | 79.26% |

Fuente: Registro de la Auditoría Interna, ICT⁵⁰

⁵⁰ Esta información es preliminar y puede variar de la información que maneja la administración sobre el cumplimiento, esto por cuanto la Auditoría debe realizar verificaciones correspondientes sobre el cumplimiento de las recomendaciones y sugerencias.

Lo anterior, según los informes permite mitigar la materialización de riesgos; sin embargo, se mantiene latente en las 79 recomendaciones en proceso de implementación, dado que no recomendaciones pendientes. Las disposiciones emitidas de previo al 2017, ya fueron cumplidas en un 100%.

Respecto a las recomendaciones de la Contraloría General de la República, no se dispone de información de recomendaciones pendientes a la fecha⁵¹.

Del reporte de la Auditoría Interna sobre la implementación de recomendaciones y sugerencias se concluye:

En nuestra opinión, del estado avance de cumplimiento de las observaciones y recomendaciones emitidas en los informes de la Auditoría Interna, se indica que los procedimientos y acciones establecidos por la Administración han sido efectivos, ya que coadyuvaron al cumplimiento de las mismas; mientras que las clasificadas en “parcialmente cumplidas” o “pendientes”, representan medidas en proceso de implementación, a las cuales se les brinda seguimiento permanente.

Por otra parte, una efectiva gestión de la Administración en la implementación de las recomendaciones y sugerencias, complementa la labor profesional de la Auditoría Interna en proporcionar seguridad de que el actuar institucional se apega a los objetivos generales del control interno y buenas prácticas de administración de recursos públicos.

⁵¹ Nota: la última referencia a recomendaciones implementadas se basa en el oficio No.02456 (DFOE-SD-0453) de la Contraloría General de la República, dirigido al Ministerio de Ambiente y Energía (19/02/2018) se da por concluido el proceso de seguimiento de la disposición y que no debe remitirse más información sobre seguimiento en la disposición 4.3 del Informe DFOE-AE-IF-12-2014.

CAPÍTULO IV: Estado de avance de los proyectos de inversión pública

En esta sección del informe se presenta un análisis sobre el avance de los proyectos de inversión pública de la Institución que son parte de los compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo.

En el año 2020 el Instituto Costarricense de Turismo cuenta con un portafolio de veinte proyectos de Inversión, siete de ellos se Incluyeron como compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022, y otro que está en la última etapa de lo que se ejecutó en el PND-2014-2018. Ocho de los proyectos están debidamente inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, pero se tuvieron que suspender tres por la reducción de presupuesto por el efecto de la pandemia del COVID-19

En el siguiente cuadro se muestra la lista de proyectos de Inversión incluidos en el PND y los resultados al 2020.

ICT: Proyectos de Inversión con cargo al Presupuesto 2020, según Evaluación PAO, a diciembre 2020

| Responsable ejecución | Proyectos | Cód. BPIP | % avance programación | | Observaciones |
|----------------------------|--|----------------|-----------------------|-------------|---|
| | | | Físico | Presupuesto | |
| Oficina Ejecutora Papagayo | Construcción del Edificio para albergar a la Policía Turística Papagayo. | 1824 | 30% | 0 | El proyecto conto con varios retos que generaron retrasos en su ejecución, entre ellos problemas con la municipalidad de la zona, cambios de los profesionales a cargo de la dirección técnica y de la parte eléctrica, además de un proceso de licitación de 6 meses debido al número de ofertas y subsanes recibidos. Una vez superados todos los retos el 05 de noviembre se declaró la firmeza del acto y el 26 de noviembre de 2020 se notificó el contrato electrónico por medio de la Proveeduría del ICT, dando la fecha de inicio el 14 de enero de 2021. Se espera que la obra esté concluida para finales del mes de junio de 2021 |
| Oficina Ejecutora Papagayo | Realizar los estudios de pre-inversión para desarrollar un proyecto de construcción de un acceso público inclusivo con | Proyecto Nuevo | 5% | 0 | Mediante acuerdo de Junta Directiva SJD-360-200, se procede con el cambio de meta eliminando el concepto de atracadero contemplado. La etapa 2020 comprende la preinversión 30% (Cartel estudios y diseño 5%, estudios y diseños entregados 25%). Actualmente se trasladó la SMS a la |

| Responsable ejecución | Proyectos | Cód. BPIP | % avance programación | | Observaciones |
|-----------------------------|---|----------------|-----------------------|-----------------|---|
| | | | Físico | Presupuesto | |
| | Servicios Turísticos en Playa Panamá, por medio de FONDETUR. 1/ | | | | Proveeduría para la revisión del cartel de licitación confeccionado, con el fin de poder ser publicado este año. |
| Oficina Ejecutora Papagayo | Desarrollar proyectos de infraestructura pública turística, por medio de la construcción de un camino peatonal sobre la zona pública de Playa Panamá. | Proyecto Nuevo | 5% | 0 | La confección del cartel de licitación ha sido un trabajo conjunto de la Dirección Ejecutiva y la Unidad de Proyectos del Departamento de Gestión y entre setiembre y diciembre se trabajó con la proveeduría en las correcciones al cartel de licitación el cual ha quedado finalizado y se subió de manera conjunta con la preinversión Proyecto del Acceso Pública y Parqueo con Servicios Turísticos. |
| Departamento Administrativo | Adquisición de equipo diverso. | 2802 | 50% | €3,191,682.00 | Se ha adquirido equipo de comunicación, equipo educacional y equipo diverso. Muchas de las partidas comprendidas en este proyecto, fueron disminuidas y eliminadas por la situación financiera que vive el país por el COVID-19. |
| Departamento Administrativo | Adquisición de vehículos | 2803 | 0% | 0 | Mediante el oficio G-2848-2020 suscrito por el señor Gerente General, este proyecto se suspendió, se retomará cuando se disponga de recursos. |
| Departamento Administrativo | Equipo y mobiliario de oficina. | 2815 | 75% | €112,741,173.00 | Se canceló el pago de la instalación de aires acondicionados en los pisos uno y dos. Debido a la emergencia nacional que está viviendo nuestro país por la propagación del CORONAVIRUS, se cancela la II etapa de compra e instalación de Aires Acondicionados del tercer piso y el sótano. |
| Departamento Administrativo | Instalaciones | 2817 | 0% | 0 | Este proyecto se suspendió, se retomará cuando se disponga de recursos. |
| Departamento Administrativo | Remodelación y Mantenimiento del edificio principal del ICT Áreas de Mercadeo y Planeamiento 2020 | 2817 | 30% | 0 | Mediante el oficio G-2848-2020 suscrito por el señor Gerente General, este proyecto se suspendió, se retomará cuando se disponga de recursos. |
| Tecnologías de Información | Adquisición de equipo de programas y cómputo | 2801 | 100% | €674,954.00 | Se realizó la adquisición de un switch para mejorar la distribución de la señal de INTERNET. Se tenían un plan de compra de algunos |

| Responsable ejecución | Proyectos | Cód. BPIP | % avance programación | | Observaciones |
|--------------------------------|---|----------------|-----------------------|----------------|--|
| | | | Físico | Presupuesto | |
| | | | | | equipos especiales, pero por la situación financiera se devolvió el presupuesto a la Administración. |
| Tecnologías de Información | Proyecto diseño de interfaces, diseño y actualización de los sistemas en operación (WEB, móviles, entre otros). | 2816 | 100% | €22,247,314.00 | <p>Durante este año 2020 se realizó un monitoreo constante de la plataforma, con el propósito de atender las necesidades de los usuarios internos y externos, por lo que se determinó que la misma estuvo en funcionamiento efectivo durante todo el periodo. Ante la situación presupuestaria presentada por el Covir-19 se realizó un esfuerzo para gestionar contenido presupuestario, por lo que se logró realizar una contratación para el desarrollo de software, con la cual se está trabajando en varios desarrollos dentro de los que están: Conexiones tipo WEB services para las interfaces con SICOP y se inició el proyecto para la reingeniería del Sistema de Compras Institucionales.</p> <p>también trabajó con el cumplimiento de la normativa relacionada con la Ley Marco para la Regulación del Hospedaje no Tradicional y su Intermediación a través de las plataformas digitales, se desarrolló la primera versión del Sistema para el Control del hospedaje no tradicional AIRBNB y registro de entidades vinculadas con el turismo (agencias, hoteles, tour operadores, cámaras y otros), el cual es un sistema WEB que contribuirá a mejorar los controles y la información con que cuenta la institución en esta materia.</p> |
| Dirección de Gestión Turística | Diseño y Construcción Muelle Turístico de Puntarenas | Proyecto Nuevo | 0% | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |
| Dirección de Gestión Turística | Diseño y Construcción Muelle Turístico de San Lucas. | Proyecto Nuevo | 20% | 0 | Se da un avance en los diseños para el Atracadero de Isla de San Lucas, se ha realizado la elaboración de cartel de licitación. Se dio la entrega de ofertas el día 17 de diciembre 2020, por lo que se traslada ejecución de los diseños para el 2021. |

| Responsable ejecución | Proyectos | Cód. BPIP | % avance programación | | Observaciones |
|--------------------------------|---|----------------|-----------------------|-----------------|---|
| | | | Físico | Presupuesto | |
| Dirección de Gestión Turística | Construcción de Atracadero de Puerto Viejo. | Proyecto Nuevo | 13% | ¢149,904,745.00 | Parte de la justificación con el porcentaje de ejecución del proyecto del Atracadero en Puerto Viejo: Mediante la resolución G-1957-2020, la Gerencia General resuelve rescindir por mutuo acuerdo el contrato de la Licitación Abreviada 2020LA-000004-0001200001 "DISEÑO Y CONSTRUCCION DE UN ATRACADERO TURISTICO EN PUERTO VIEJO, TALAMANCA", dicha rescisión obedece a razones de interés público consideradas por la Administración. Es por lo anterior, que la ejecución de este proyecto alcanza únicamente un 13% que corresponde a la participación de esta Dirección en reuniones de coordinación y seguimiento al tema, así como también con la ejecución de la fase 1 correspondiente a la elaboración de planos constructivos y restante documentación. El monto de la indemnización es de ¢ 9 092 957, 73, la cual se pagó en este IV trimestre. |
| Dirección de Gestión Turística | Mejoras Parque Nacional Volcán Tenorio. | | 0 | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |
| Dirección de Gestión Turística | Construcción de Atracaderos en el Caribe (Cahuita y Puerto Viejo) | Proyecto nuevo | 0% | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |
| Dirección de Gestión Turística | Construcción de la Delegación de Policía Turística en la Provincia de Guanacaste, Cantón Santa Cruz, Distrito Tamarindo | 2840 | 100% | ¢321,523,617.00 | La obra fue recibida por el ICT en el mes de diciembre, cumpliendo al 100% la meta. Queda pendiente el acta de entrega oficial al Ministerio de Seguridad Pública, acto programado para el 15 de enero del año 2021. |
| Dirección de Gestión Turística | Construcción de la Delegación Turística en la Provincia de Guanacaste, Santa Teresa | Proyecto nuevo | 0% | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |

| Responsable ejecución | Proyectos | Cód. BPIP | % avance programación | | Observaciones |
|--------------------------------|--|----------------|-----------------------|-------------|--|
| | | | Físico | Presupuesto | |
| Dirección de Gestión Turística | Mejoramiento de Infraestructura en el Parque Nacional Manuel Antonio | Proyecto nuevo | 0% | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |
| Dirección de Gestión Turística | Proyecto Mejoras en infraestructura en el Puerto Hernán Garrón Salazar | Proyecto nuevo | 0% | 0 | Proyecto eliminado por el Acuerdo de Junta Directiva SJD-171-2020 del 15 de junio de 2020. |

Elaboración Propia Unidad de Planificación Institucional.

1/El proyecto original era Desarrollar un proyecto de infraestructura pública, que permita atracar embarcaciones en Playa Panamá. Se modificó por acuerdo de Consejo de Papagayo y Junta Directiva ICT.

Para el año 2020 se encuentran proyectos nuevos respecto al año 2019, algunos ya se inscribieron en el Banco de Proyectos de Inversión y otros tienen el requisito pendiente. Los proyectos incluidos en el Plan Nacional de Desarrollo también fueron incluidos en la formulación del PAO del 2020.

Como es de esperar los proyectos de construcción de infraestructura pública presentan mayor atraso, pues constituyen procesos largos (plurianuales) y el manejo de esta contratación pública es más compleja. El logro más importante es la conclusión de la construcción de la Delegación de Fuerza Pública de Tamarindo, en Santa Cruz de Guanacaste, como parte del apoyo que brinda el ICT a ese cuerpo policial. El proyecto de construcción de Sede de Policía en Papagayo se viene arrastrando de la Administración anterior, y solo registra un 30% de avance debido a atrasos en tramitología. Los otros dos proyectos de Papagayo han iniciado con la definición de los términos de los carteles de contratación.

A raíz de la crisis que atraviesa la Institución y el sector turismo por el efecto de la pandemia, se tomaron acciones que obligaron a devolver y redistribuir recursos, por lo que se recortaron recursos, se suspendieron diez proyectos de inversión dentro de la Institución y algunos se dejaron incompletos, como la compra de vehículos, trabajos en el edificio del ICT y otras obras, además de compras de equipo y mobiliario. De igual manera, se recortaron recursos de los proyectos de Tecnologías de Información para la atención de la emergencia, pero se logró cumplir con lo programado después de hecho el ajuste a su programación y presupuesto. No obstante, en materia de tecnologías de información, se logró la compra de equipo de cómputo y la conclusión del Proyecto de diseño de interfaces, diseño y actualización de los sistemas en operación.

De los proyectos de inversión en obra pública en lugares de interés turístico solamente dos siguieron su curso, porque aún no requieren erogaciones de dinero importantes, por encontrarse en etapas iniciales, como estudios de factibilidad, trámites necesarios para su inicio, en espera de solución de conflictos con legales, formulación de convenios y otros aspectos que dilatan sus procesos.

constructivos. En el caso del Atracadero de Puerto Viejo se rescindió el contrato por el interés público, del solo se pagó la elaboración de los planos constructivos y la indemnización. Normalmente estos proyectos son más complejos y se prolongan por más de un año, por lo que se podría apostar a ellos para contribuir a la reactivación del sector turismo después de la crisis que atraviesa con la emergencia nacional y considerarlos en años posteriores.

Cabe señalar que, la mayoría de los proyectos no han sido inscritos en el Banco de Proyectos de Inversión Pública de MIDEPLAN, algunos de ellos forman parte de los compromisos del sector turismo en el PND; por lo tanto, lo recomendable es que se realicen los trámites de inscripción lo antes posible, y apenas se redefina el contenido presupuestario de todos, así como dar seguimiento del trámite de modificación al PND ante MIDEPLAN. Por lo que dicha formalidad se convierte en una tarea urgente de resolver.

Los reportes de años anteriores sobre el seguimiento de los proyectos de inversión, han mostrado importantes rezagos de los proyectos de infraestructura, por lo que es importante tomar acciones que permitan el cumplimiento oportuno de los mismos, en cuanto sea viable económicamente. En general, se observa una lenta organización de los trámites de contratación administrativa, retrasos en tramitología o se debe lidiar con conflictos legales. En el caso del Polo Turístico Golfo de Papagayo, suele darse un arrastre de años que genera un estancamiento de los proyectos y la consecuente sub ejecución presupuestaria, aspecto que debe corregirse en estos nuevos proyectos, para hacer más ágil el desarrollo de las obras.

CAPÍTULO V: SEGUIMIENTO DE LA HOJA DE RUTA PARA REACTIVACIÓN DEL TURISMO ANTE LA EMERGENCIA NACIONAL POR LA PANDEMIA DEL COVID-19

El año 2020 comenzó con una actividad normal, prometía éxitos como en el 2019; sin embargo, de pronto nos enfrentamos a un evento que cambió la vida y la economía del país. De los sectores más afectados, el turismo. El efecto del cierre de fronteras por la pandemia del Coronavirus o COVID-19 frenó por completo la llegada de turistas y por ende el ICT y el sector turístico han dejado de percibir ingresos.

El ICT declaró estado de calamidad del sector turismo por entrar en una temporada cero para para la industria y para esta Institución. La ausencia total de la materia prima (los turistas) no permite generar ingresos ni para los empresarios ni para el ICT. Declarado así por un acuerdo tomado por la Junta Directiva el lunes 23 de marzo de 2020.⁵²

La situación del sector turismo es *“de emergencia total y estado de calamidad, en virtud de la pandemia así declarada del COVID-19”*, advirtió el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en dicho el acuerdo. *“Nos encontramos ante una temporada cero por primera vez en la historia de nuestro país, que significa el cese total del ingreso de la materia prima, (turistas) para el sector; por ende, el cese total de ingresos financieros para afrontar sus obligaciones”*, señala el acuerdo.⁵³

Entre las acciones realizadas con el comienzo de la pandemia, están:

- Elaboración de más de 15 protocolos para la reapertura y funcionamiento durante la Pandemia por COVID-19, para las diversas actividades turísticas.
- Capacitación a funcionarios por parte del médico de empresa para el seguimiento de protocolos sanitarios y colocación de información en lugares visibles.
- Aplicación de planes de teletrabajo con la mayor parte de los funcionarios y se han atendido servicios desde sus casas.
- Redistribución de recursos por medio de modificaciones presupuestarias.
- Participación activa de la Institución por medio de la Sra. Ministra de entonces (María Amalia Revelo) en las acciones de Gobierno y en el Consejo Económico, en la búsqueda de soluciones para el sector: Tarifas diferenciadas con la CCSS, flexibilización de jornadas de trabajos, medidas fiscales y monetarias que permitan a las entidades bancarias del país prorrogar el pago del principal y los intereses de sus créditos por el tiempo que resulte necesario.

⁵² ICT, Oficio SJD-079-2020, declaración de la Junta Directiva según acuerdo tomado en la sesión ordinaria N° 6108, Artículo 3, inciso I, celebrada el 23 de marzo de 2020.

⁵³ La Nación, 26 de marzo de 2020, https://www.nacion.com/economia/politica-economica/ict-califica-de-emergencia-total-y-estado-de/RBLUQ5VN5VBLFIMU6T7GJZCIHI/story/?utm_source=Email&utm_medium=newsletter&utm_campaign=Buenos+d%C3%ADas+Naci%C3%B3n+2020-03-26+08%3A00%3A03&utm_content=-2020-03-26-15&utm_term=326745863

- Comunicación estrecha con los empresarios turísticos, para buscar soluciones para atender la emergencia que viven, a través de las Oficinas Regionales, reuniones con Cámaras de Turismo, entre otros.
- Charlas con expertos dirigidas a empresarios turísticos, que les permitiera interactuar y aclarar dudas.
- Coordinación de un plan estratégico para la reactivación del Sector Turismo, a partir de diversos escenarios y condiciones interpuestas por la emergencia
- Participación en la resolución del Ministerio de Salud DM-RM-0865-2020 que modifica la resolución emitida un día antes referente a la clausura temporal de establecimientos que cuenta con Permiso Sanitario de Funcionamiento, para permitir que los hoteles que alojan turistas de largas estadías o que residan en el hotel, o donde se hospeden tripulaciones de vuelos o casos de servicios especiales, aquellos que brinden servicios a la Administración Pública para la atención de la crisis por emergencia nacional COVID-19 y los que brindan servicios a embajadas. Así como, que exceptúa a los establecimientos de alquiler de vehículos que brinden servicios de asistencia a los vehículos ya alquilados, así como la recepción de todos los vehículos que sean devueltos.

Un antes y un después para el ICT y el sector turismo por la pandemia del COVID-19:

Sin duda, los efectos de la pandemia marcan un antes y un después para el turismo en Costa Rica. El ICT y el sector privado tienen un duro reto, trabajar para que el sector turismo vuelva a ser uno de los pilares de la economía nacional, nos asiste la responsabilidad de volver a construir y reforzar el andamiaje de un destino de clase mundial, generador de oportunidades para mejorar la calidad de vida de nuestros habitantes.

El éxito de tres décadas de consistencia en el desarrollo de un modelo turístico basado en la pequeña y mediana empresa, se ha visto resquebrajado por la crisis que se está viviendo con la pandemia del COVID-19; por lo tanto, ha obligado al ICT y al Sector a establecer una hoja de ruta que le permita volver a sembrar y recoger la cosecha, que permita seguir sembrando progreso.

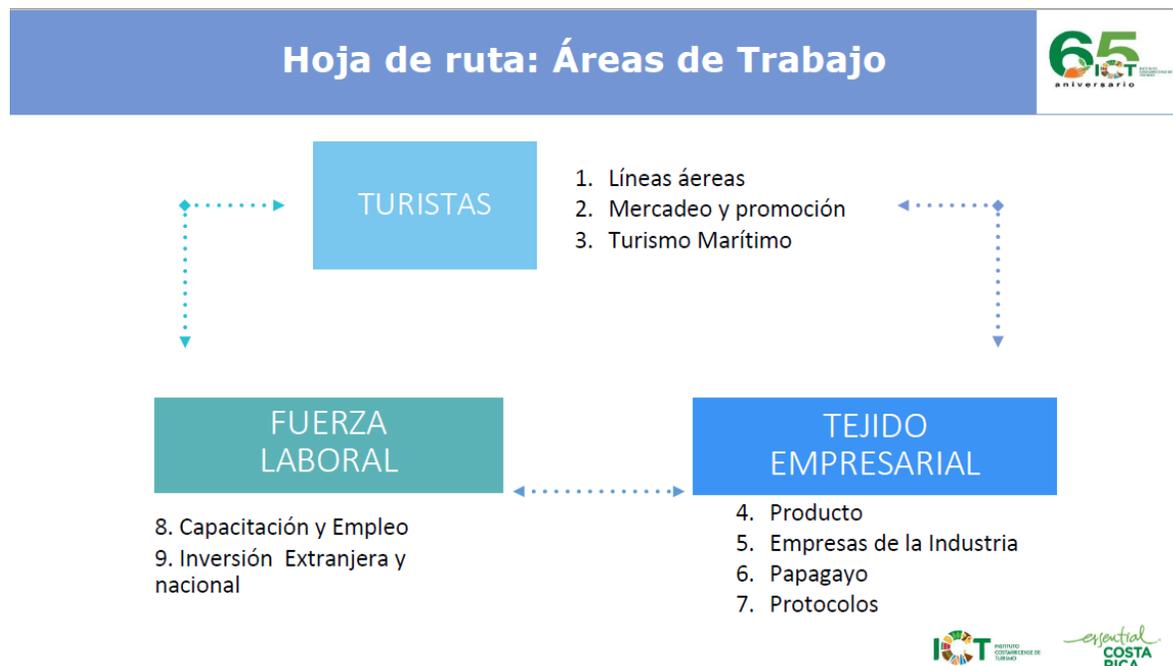
En el 2020 también se quiso hacer bien las cosas, pero la crisis impuso un nuevo escenario al Sector y al país. De ahí que el ICT y el sector privado se dieron a la tarea de establecer varias mesas de coordinación en las que se ha fijó una Hoja de Ruta para la recuperación y consecuentemente, a lo interno del ICT se procedió a hacer una revisión de los planes institucionales y sectoriales, así como de los compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo, para determinar las prioridades y nuevas líneas de acción, enfocados en la reactivación de la economía y en especial volver a levantar el turismo, y que vuelva a ser una de las principales actividades económicas del país.

Se realizó un Diagnóstico para el establecimiento de prioridades:

- Revisión del **estado** de la industria
- Establecer grandes **áreas de trabajo**
- Establecer **objetivos específicos** por cada área de trabajo
- Establecer **prioridades** por cada área de trabajo
- Establecimiento de **equipos de trabajo**

Se llevó a cabo un trabajo de revisión y concertación, con la Junta Directiva, con públicos interesados y colaboradores del ICT, y en la ejecución se propuso la elaboración de protocolos.

De ahí que, mediante acuerdo SJD-171-2020, la Junta Directiva del ICT aprobó una modificación significativa al Plan Anual Operativo, según la recomendación técnica de las unidades, recogidas en el oficio PL-060-2020, con una propuesta de redistribución de recursos económicos, que implicó una fuerte disminución en el presupuesto institucional. El ICT se comprometió con la recuperación económica y social del país, y se propuso traer de vuelta un modelo turístico innovador, sostenible e inclusivo.



Se formularon objetivos específicos por área de trabajo, a saber:

- a) Desarrollar las condiciones necesarias para el **retorno de las líneas aéreas**, a través de apoyos económicos para la promoción y la coordinación con entes de Gobierno para la revisión de costos operativos.
- b) Establecer en general la confianza y seguridad para los turistas, a través de la coordinación con entes de Gobierno para el establecimiento de **protocolos de ingreso y salida del país**.
- c) Incentivar la **reactivación del mercado nacional e internacional** con la correcta promoción y mercadeo en cada uno de los nichos más importantes de la industria.
- d) Apoyar el tejido empresarial, a través de la coordinación con entidades gubernamentales para que sobrepase la crisis económica, y generarla revisión y **establecimiento de incentivos económicos, laborales, fiscales, financieros, leyes y reglamentos**, entre otros.
- e) Desarrollar las condiciones necesarias para la **adaptación y reinvención del producto nacional** a las nuevas condiciones y exigencias de los turistas nacionales e internacionales.
- f) Disponer de protocolos que permitan a las empresas y actividades turísticas **garantizar seguridad sanitaria y una adecuada atención a los turistas**, en armonía con las disposiciones generales del Ministerio de Salud.

- g) Fortalecer las acciones para **minimizarla pérdida de talento humano** en la industria de turismo a través de la coordinación con entes de Gobierno.
- h) Fortalecer las **competencias y habilidades necesarias para los profesionales de la industria**, con el fin de lograr su adaptación a los nuevos cambios y exigencias de la industria.
- i) Generar en el mediano plazo las condiciones necesarias para **reactivar la inversión extranjera** en la industria turística nacional, a través de la coordinación con CINDE y otros entes gubernamentales, con el fin de generar nuevos puestos de trabajo.

A continuación, se presenta un resumen de los avances de las acciones planteadas en la Hoja de Ruta, mismas que se ven reflejadas en las modificaciones al Plan Presupuesto del 2020, con miras a continuar este plan de acción en el Plan Anual Operativo y el PND para año 2021:

1. LÍNEAS AÉREAS:

- Se mantiene constante conversación con las líneas aéreas. Se ha venido dado la reapertura del acceso a llegadas de turistas y de líneas aéreas, de manera paulatina desde el mes de setiembre. Se ha dado el regreso de las principales líneas aéreas Air France, Iberia, British Airways, Edelweiss Air, KLM, Lufthansa, American Airlines, United Airlines, Copa, Aeroméxico, Avianca, JetBlue, Spirit, incorporando gradualmente sus frecuencias.
- Se cuenta con protocolos para ingreso de turistas por vía aérea, terrestre y marítima, así como protocolos para líneas aéreas y aeropuertos.
- Se han llevado a cabo negociaciones de los nuevos términos de campañas cooperativas, lo cual ha dado considerando la apertura paulatina de las fronteras. Se ha logrado renegociar las campañas cooperativas vigentes, así como negociar nuevas.
- Se logró una rebaja del combustible jetfuel en el país, Decreto Ejecutivo N°42352-MINAE.
- Se negoció con la Cámara de Hoteles las tarifas diferenciadas para tripulaciones en los hoteles del país.
- Respecto a beneficios a líneas aéreas locales, se encuentra en diálogo para valorar la categorización hecha por ASEREP y RECOPE. Se valora incluir en la Ley de Incentivos.
- Reapertura paulatina de aeropuertos y llegada de vuelos con turistas a partir del 1° de agosto de 2020.

2. MERCADEO Y PROMOCIÓN

Para realizar las acciones de la Hoja de Ruta en el área de Mercadeo, se modificaron las metas del PAO del 2020 de los Departamento de Promoción, así como de Publicidad e Investigación.

Acciones Mercadeo Nacional:

Se modificó estrategia de mercadeo para turismo interno, con los componentes de relaciones públicas y publicidad nacional. Se trabajó en coordinación con Agencias de Relaciones Públicas y Publicidad: Cumplida en mayo 2020

- Publicidad: Concepto de campaña de Publicidad “Turisteá por Costa Rica”
Esfuerzos conjuntos con Ministerio de Salud para producción de comerciales durante la pandemia.
- Relaciones Públicas: Ajuste de la estrategia de RRPP (marzo)
Fase I COVID-19 (abril)

Fase II COVID-19, acciones de comunicación de RRPP (mayo en adelante)

Dos ejes: Inspiración e involucramiento. Visualización y reactivación

- Mensajes por audiencia establecidos: Cumplida en mayo 2020. Vínculos emocionales con audiencias (motivación y sensibilización). Acciones de publicidad y relaciones públicas en diferentes medios y plataformas. Campaña de publicidad al aire y mensajes-Relaciones Públicas.
- Generación de contenido con cámaras regionales: **RP:** Cápsulas informativas, “Sabías que” y novedades a medios de prensa. Monteverde, Uvita, Zona de los Santos, Sarapiquí, Caribe, Zona Occidente, San Gerardo de Dota, Orosi, Playa Hermosa, Zona Costa Ballena, Zona de Osa, Zona de Turrialba, Acosta, Alajuela, Nicoya, El Caribe, y otros.
Publicidad: Generación de contenido sobre Caribe y Fortuna, Nosara, Upala, Miravalles, Bagaces, Santa Teresa y Montezuma. Testimoniales, videos, cápsulas informativas o reportajes. En proceso de julio a diciembre 2020.
- Turistear por Costa Rica: paquetes vacacionales y tour de un día adquiridos por el ICT. En proceso de mayo a diciembre 2020.
Programa similar a escapaditas y continuar ofertas de último minuto. Programa de viajes. Para realizar de agosto a noviembre 2020.
- Ofertas de último minuto para fines de semana largo y fechas especiales. Las ofertas de último minuto “Escapaditas” se llevó a cabo para fines de semana del 15/08,15/09, 27/09 y 30/11.
- Inscripción de empresas en programa VAT. Compromiso empresarial con el turismo interno.
- Acercamiento a empresarios turísticos y monitoreo en la inclusión de nuevas empresas. La agencia de Publicidad está trabajando con un equipo adicional para dar tratamiento a las inscripciones en el programa orientado a reclutar empresas.
- Alianzas estratégicas: Suscripción de acuerdos con ABC, Cámara de Bancos y Afines, CONCASOL, CANATUR y ACAV.
- Adaptación campaña Vamos a Turistear (VAT). La campaña al aire. Se adaptó la campaña a los protocolos sanitarios (Uso correcto de las mascarillas)
- Acciones de mejora del sitio Web de VAT. Mejoras de desempeño, tiempo de carga y experiencia. Primera semana de diciembre se subió el nuevo formato del Sitio Web. Proceso de mejoramiento continuo.
Uso intensivo de medios digitales y redes sociales, complementar con medios tradicionales para generar alianzas que aporten contenido. Ejecución plan de medios. En proceso de abril a diciembre 2020.
- Publicación o cobertura de historias relevantes en el manejo de COVID-19. En proceso de julio a diciembre 2020. Micro-documental en conjunto Héroes del Turismo.
- Contenido de testimoniales, historias de éxito.
Publicidad: Se generó contenido a través de personas de influencia (influencer) como ¡Qué buen lugar! y ¡Go playa!, además del contenido por región y general en redes sociales. Ejecución del Plan de Medios de la Campaña VAT.
RP: Tácticas novedosas: Cápsulas informativas, historias de superación, giras con personas de influencia (influencers), ¿Sabías Qué?, Sección Costa Rica en el mundo, infogramas de medidas de reapertura y apoyo al sector, infogramas animados con temas de reapertura de fronteras y actividades turísticas, Táctica Minuto a Minuto, Kit de viaje y campaña VAT para periodistas.

- Estrategia de Relaciones Públicas: Táctica Minuto a minuto, Táctica Humanizar al Turismo (casos de éxitos), Tour Virtuales, Toma de Control (Takeover) Gastronómico, creación de un programa digital informativo y narración (storytelling) en los canales digitales del ICT, comunicados, entrevistas, venta de enfoques.
RP: El ICT ha liderado la agenda noticiosa en materia turística desde el inicio de la pandemia posicionando mensajes estratégicos sobre la reactivación económica del sector. Al 18 de noviembre 2020 se han generado más de 2300 notas en los medios y el valor añadido (AD Value) acumulado es de ₡5.343.088.439. Activa participación del señor Ministro.
Publicidad: Se logra en la negociación con los medios que publicidad con siguiera espacios para entrevistas en medios. Ejecución del Plan de Medios de la Campaña VAT.
- Apoyar el desarrollo de la plataforma virtual de capacitación del ICT y su posicionamiento. Plataforma virtual. En ejecución desde mayo 2020.
 Plan de promoción de la plataforma y cursos.
- Distribución de premios o paquetes vacacionales por activaciones. En alianzas con cámaras de turismo. En proceso de julio a octubre 2020.
- Campaña CR Home, programa de anfitriones. Definición de contenidos y materiales. En proceso de abril a diciembre.
- Creación de personaje animado para crear empatía con el costarricense y motivarlo a vacacionar (ejemplo perezoso). Material creado junio.
- Relaciona públicas: Técnica humanizar el turismo (casos de éxito), Tour virtuales, Takeover Gastronómico. Materiales desarrollados. En ejecución de mayo a diciembre 2020.
- Creación de programa digital y cuenta cuentos en canales digitales del ICT. Comunicados, entrevistas, venta de enfoques. Materiales desarrollados y notas publicitarias, informe de acciones ejecutadas. En proceso de ejecución de abril a diciembre 2020.

Acciones Mercado Internacional:

- Monitoreo de mercados prioritarios. En ejecución desde mayo y junio 2020.
- Monitoreo semanales con las plataformas OAG, MABRIAN, FORWARDKEYS, datos de Migración, otros, complementado por monitoreos diarios de las Agencias RP. –Continuo. Con ello se genera informe quincenal al sector.
- Ajuste a estrategia de mercadeo, concepto de sombrilla del mensaje en los componentes de publicidad y relaciones públicas.
- Ajustes para confinamiento y reactivación. COVID-19, concepto sombrilla adaptado con mensajes requeridos por Publicidad y RP. Videos-etapa de apertura de fronteras a los diferentes mercados- se incluye video manifestó de sociedad valiosa. Publicidad: La estrategia sigue su curso en pauta. Reforzando cierre 2020 y principio 2021 con personas de influencia (influencers) con un enfoque de destino seguro enfocado en los mercados de EE.UU., Canadá y Europa (este último mediante publicidad digital)-
- Campañas cooperativas integrales (líneas aéreas, mayoristas). En ejecución de julio a diciembre 2020. Se concretaron 13 campañas cooperativas, 5 con líneas aéreas y 8 mayoristas.
- Apoyo al desarrollo de rutas y atracción de líneas aéreas a través de la campaña de publicidad y acciones de relaciones públicas. En proceso para agosto a diciembre 2020.
- Campañas cooperativas de aerolíneas: Iberia, British Airways, Edelweiss, KLM. Se recibió propuesta de Air France. 84 publicaciones en medios relevantes de EEUU-Canadá sobre reapertura de fronteras de CR- +\$8,5mill. Valor publicitario (agosto–31octubre).

- Acciones virtuales para mercado europeo que muestren a Costa Rica como destino seguro y solidario con organizaciones de bien social.
- Proyecto PANEUROPEO. Lanzamiento de CR como Santuario: España (18setiembre), Francia (21setiembre), UK (20octubre) y Alemania (22 de octubre). En ejecución las diferentes campañas.
- Viajes de familiarización, cadena de distribución de los principales emisores. Convenios, comunicación con agencias de RRPP europeas, viajes de prensa, contratación agencias receptoras locales. Se han recibido 85 agentes de viajes de Europa y se reciben 44 de E.E.UU en diciembre.
- Acciones B2B: Bases de datos para presentaciones en carreteras (road show) y en clases digitales (e-learning), módulos en línea, contenidos presentaciones, publicaciones. Se realizaron alianzas y acciones con TO, Medios Trade, Eventos Trade y Ferias Trade.
- Preparación del plan de participación en ferias internacionales. En proceso de ejecución de setiembre 2020 a marzo 2021.
- Se participó en la feria WTM virtual 22 empresas del sector privado, se atendieron 58 citas. Se participará en USTOA esta semana 35 citas.
- Contenidos Universidad de la Pura Vida en cada mercado, boletines, webinars, E-learning, manuales de venta, materiales de nichos. Materiales, módulos en línea, bases de datos e informes.
- NA: 33 one on one TO, 5 boletines Trade, 150 graduados DSP (Programa Especialista de Destino) Canadá, 4 Webinar Canadá, 1,235 agentes en 4 Webinars. Proximo lanzamiento DSP en Estados Unidos.
- Europa: WEBINARS 30 para 6,698 capacitados; Cursos virtuales (ELEARNINGS) 6 para 11,755 personas capacitadas, Boletines informativos (NEWSLETTERS) 55 para 391,606 contactos.
- Acciones estratégicas de RRPP, comunicación y mercadeo: Alianzas con marcas de las principales casas editoriales y marcas comerciales, Pitching de las agencias de relaciones públicas. Testimoniales e influenciadores.
- Europa: Se concretaron +65 alianzas estratégicas con las principales casas editoriales y también marcas comerciales para mantener el interés de públicos de interés.
- NA: Venta de Enfoque, entrevistas, proyecto CAMP. De marzo a noviembre se ha atendido un total de 32 medios de prensa.
- Desarrollo de acciones innovadoras en la generación de contenido, conversaciones positivas y que promuevan afinidad y vínculo emocional con el destino, mantener relevancia en el consumidor.
- RP:NA: Crtoolkit, Media tour, tour virtual, Cook like a tico, mail cajas de experiencias, Día Internacional del café, Campaña “¿Who ist he Essencial to you?” Europa: Generación de contenido de valor e inspirador sobre Costa Rica en las redes sociales, Tico Thursday, activación en Waterloo, entrevistas, programas de radio, mapas interactivos, encartado de 8 caras, desplegable pop-up de Costa Rica, entrevistas personalidades, guías de viaje Micheline, guías de artesanos.
- Publicidad: Mantiene contenido en mercados de interés, en las diferentes redes sociales.
- Exposición estratégica del país a través de comunicación y mercadeo, con acciones estratégicas publicitarias. Publicidad: Publicidad digital se mantiene en nuestros principales mercados meta.

- Programa de voluntariado de emisiones. Se aprobó Convenio ICT-FONAFIFO. Costa Rica: 20 publicaciones en medios nacionales e internacionales con un Add value generado \$69.583,69.
- Estados Unidos y Canadá: 4 publicaciones, con un valor añadido (Add value) generado \$112.322,02. Europa: nota de prensa, boletín informativo (newsletter) a la industria (trade), material en el sitio web Pura Vida University, venta de enfoques, webinars. AVA España–UK\$117.508.
- Detectar oportunidades para posicionar a CR y generar conversaciones positivas de alto impacto en torno al Destino, en medios de amplia cobertura.
- Detección de oportunidades, se dispone de un plan de acción estratégico MICE con acciones: publicidad, webinars, embajadores, eventos ejecutados en conjunto con el Buró de Convenciones, entre otros y medios contratados). Plan en ejecución.
- Ajuste al concepto y mensajes según mercados prioritarios con atributos distintos que generen valor al posicionamiento y la competitividad.
- Durante COVID: El mensaje se ha adaptado “Mantente seguro” (stay safe) y a pronto reunirnos en la campaña Only the Essentials versión MICE. Las adaptaciones del mensaje al concepto sombrilla para MICE está en proceso de definición utilizando la campaña Only the Essential. El video manifestó ya corriendo en los diferentes canales sociales, así como en el website.
- Campaña publicitaria digital. Se mantiene la publicidad enfocada al segmento MICE con la adaptación del mensaje sobre “Mantente seguro” (stay safe) y el manifiesto en diferentes canales.
- Apoyo institucional a procesos de candidaturas, SITE, apoyo en ferias y publicidad en eventos, visitas conjuntas a los CEO’s, casas de incentivos, SITE, Cvent, corporativos y planeadores de reuniones (mitting planner), entre otros. Se hicieron varias acciones conjuntas con el Buró de Convenciones: webinars, embajadores, materiales promocionales, entre otros.
- Obtención de bases de datos de organismos, organizadores de eventos y otros, como valor agregado a las acciones de publicidad. Participación en FLEXPO Virtual, permitirá publicidad y obtención de datos de los participantes.

3. TURISMO MARÍTIMO:

- Seguridad Sanitaria para puertos: Se cuenta con Protocolo Marítimo Nacional en aplicación. Ha ingresado 169 personas, vía marinas.
- Propuesta de protocolo de actuación y contingencia para la atención de cruceristas en puertos. Se desarrolló y fue censurado por la Mesa de Reactivación Nacional del Turismo Marítimo, liderada por Casa Presidencial y se encuentra en revisión final del Ministerio de Salud.
- Gestión para no aumento de tarifas portuarias: Se envió carta del Despacho del Ministro a Municipalidades y puertos, y estudio de tarifas de otros países.
- Tarifas diferenciadas a buques pequeños/expedición: Nota enviada a Gerencia General el 4 de setiembre, y el 5 de setiembre a JAPDEVA. JAPDEVA se encuentra analizando la posibilidad de brindar tarifas diferenciadas a cruceros pequeños.

- VUM para Agilizar y digitalizar trámites de ingreso y salida del país a embarcaciones y pasajeros: Solicitud formal de la Ministra de Turismo anterior al MOPT y plan de seguimiento hasta su implementación.
- Webinar para los agentes de viajes de CLIA: Ya se pagó la membresía. CLIA está cobrando \$ 1500. Se programó llamada para el 1 de julio a fin de negociar. Pendiente Definir Experto, diseñar y producir presentación.
- Webinar de FCCA para pequeños empresarios y Certificados: Se han recibido y compartido webinars del 30 de abril, 14 de mayo, 28 y 29 de mayo. -Excursion Insurance -Byoplanet International -Port Miami -Aquia "Creating a Culture of Service" - FCCA-CLIA Industry Update. Aquila y ofrece tarifa de \$95 por series de webinars, pero se puede negociar.
- Negociación de campañas cooperativas: Lindblad y Windstar mostraron interés. Dada la limitación presupuestaria se retomará el tema en 2021.
- Identificación de Producto Nuevo para cruceros pequeños, megayates, yates, pesca deportiva, tour de islas y avistamiento de ballenas/delfines en Pacífico y Caribe, para el mercado nacional e internacional.
- Se refirieron 180 contactos de empresas orientadas a pesca deportiva y tours para cruceristas, a fin de afiliarse a la campaña VAT, de las cuales 36 cumplían requisitos y 25 se afiliaron. A través de Oficinas Regionales se trabaja el acercamiento para motivarlos a obtener la declaratoria turística.
- Coordinación para campañas publicitarias y acciones de relaciones públicas con Dirección de Mercadeo.
- Flexibilizar la autorización de importación temporal y utilización de equipo en el destino, que traen las embarcaciones de cruceros. (zodiac, jetsky, boards, kayaks, etc.). Se envió solicitud formal al Director General de aduanas, se programó reunión. Reforma a ley 7744 en proceso. Se investiga con Aduanas el tema de interpretación de la Ley.
- Propuesta de crear categoría de Declaratoria Turística: Se están haciendo los cambios al reglamento para remitir a Junta Directiva para su aprobación.
- Nuevos canales de Venta digital y Capacitación para Artesanos de los puertos: MIPYME Express, LocalKeeps, Novica - Ventas en Marinas: Se coordina con Departamento de Desarrollo. 4 de setiembre Reunión con Correos de Costa Rica para iniciar proyecto de Capacitación junto con Desarrollo. Reunión el 19 de setiembre con PROCOMER y Novica. Novica tiene disposición para brindar capacitación. Ya contamos con la atención de Local Keeps para ponerlos en contacto. Estamos recopilando contactos de artesanos mediante JAPDEVA, INCOP y Cámaras.
- Estadísticas y Cuenta Satélite: Se coordina periódicamente con el equipo de Administración de la Información, y actores de la industria.
- Recuperación de especies marinas para pesca deportiva y turística. Comisión de Gobernanza Marina, MINAE, Mar Viva, FECOP. CIMAT está coordinando con FECOP.

4. PRODUCTO:

- A) Organización: Mantener adecuados niveles de gestión por parte de actores locales:
 - Mantener programa de Gestión de Destinos: En marcha, con 3 destinos para el 2021. Programa de coordinación triangular GIZ para destinos sostenibles en marca. Programa con FUNDACIÓN CRUSA para apoyo a pequeños emprendimientos en marcha.
 - Mantener coordinación con municipalidades: Se mantiene comunicación constante.

- Procurar monitoreo de movimientos turísticos: En discusión proyecto ICE-ICT para monitoreo de movimientos turísticos.
- Impulsar destinos inteligentes: Futuro programa de Destinos inteligentes.
- B) Espacio Turístico: Demostrar que los atractivos y el espacio turístico cumple con la normativa para operar
 - Procurar apertura de atractivos. Parques Nacionales y playas abiertas.
 - Diseños básicos de equipamiento y establecer regulaciones para uso de playas: Anteproyectos terminados y comunicados.
 - Impulsar protocolos de uso espacio turístico: Protocolos diseñados y en aplicación.
- C) Turismo nacional: Apertura gradual que inicia con el turismo nacional
 - Facilitación de viajes a nacionales: Apertura de atractivos, empresas, flexibilización restricción vehicular.
En operación el programa VAT.
Traslado de feriados y en análisis cambio jornada laboral.
 - Visibilizar oferta regional de destinos y productos.
 - Turismo accesible: Propuesta en marcha para turismo accesible.
 - Seguros, garantías de viaje: Seguros y garantía como proyecto de largo plazo.
 - Venta de tiquetes de parques en línea: Proyecto futuro.
- D) Turismo Internacional: Apertura internacional con producto que responde a seguridad, sostenibilidad y salud.
 - Facilitar viajes por motivos no tradicionales (estudio, médico, bienestar, etc): Conversatorios en marcha con representantes de diferentes modalidades de viaje y segmentos para generar agenda de trabajo.
 - Diseño de nuevas rutas turísticas: Proyecto futuro.
 - Seguros y garantías de viaje: En operación.
 - Pase esencial para turismo internacional: Proyecto futuro.

5. EMPRESAS DE LA INDUSTRIA (IMPACTO Y TEJIDO EMPRESARIAL):

- A) Banca y apoyo financiero:
 - Se está liderando con MIDEPLAN para ejecutar:
 1. Programa de rescate para el Sector Turismo con la banca estatal.
 2. Apoyo para capital de trabajo y flujo de caja para PYMES.

Sobre el tema de Apoyo financiero para el sector se trabaja en dos líneas: CREDITO BID Fondo No Reembolsable, así como Fondo de Avaluos y Garantías, en trámite Asamblea Legislativa: En trámite en Asamblea Legislativa.

- Gestión de crédito actual con banca estatal.
- B) Gastos de Operación:
 - Revisión erogaciones de la empresa. En progreso
 - Se realizaron reuniones con INS, AyA, CNFL y ARESEP (Intendencias).
- C) Economía Social, ONG's e Innovación:
 - Política de promoción de la innovación.

- Integración económica social
Acciones pendientes de ejecución. No prioritario

D) Normativa:

Ley de Registro Nacional de Empresas Turísticas: Se cuenta con borrador de proyecto de ley. Seguimiento a Proyecto de Ley 21.934, IVA del 4%. Aprobado en Asamblea Legislativa.

Ampliar por un año Transitorio sobre Credencial de Guías de Turismo (Turismo de Aventura). Se aprobó ampliar por dos años más.

Rescate financiero para el desarrollo (Disminución de Impuesto de Renta): Taller con Grant Thornton.

Eliminación de los pagos parciales de renta de marzo, setiembre, setiembre y diciembre de 2020. Taller con Grant Thornton.

Ley para exonerar los vehículos automotores Rent a Car y transporte de turistas, pago marchamo, etc. 50% de descuento

6. PAPAGAYO:

- Solicitud de reducción o suspensión de los cobros municipales y el beneficio sobre los impuestos de bienes inmuebles para el ICT:

Se realizó consulta a las concesiones del Proyecto (oficio PGP-370-2020 el 15 de setiembre de 2020 y acuerdo del Consejo Director CDP-103-2020) sobre cuáles se encontraban realizando trámites municipales, con la intención de brindarles un acompañamiento oportuno en el proceso de sus pendientes municipales.

La Junta Directiva, mediante acuerdo SJD-159-2020 (03-06-20) remitió a las Municipalidades de Liberia y Carrillo, con copia a los concesionarios, excitativa a las municipalidades de los cantones de Liberia y Carrillo, en relación con lo establecido en la Ley N°9848, Ley Para Apoyar al Contribuyente Local y Reforzar la Gestión Financiera de las Municipalidades, ante la Emergencia Nacional por la Pandemia.

- Revisar la normativa que regula el PTGP para analizar posibles cambios para agilizar los trámites que gestionan los concesionarios en la Oficina Ejecutora:

La Asesoría Legal en conjunto con la Dirección Ejecutiva realizaron una propuesta de modificación al Reglamento de la Ley No.6758, actualmente se encuentra en análisis por parte de la Presidencia Ejecutiva del ICT.

- Modificar los contratos de concesiones para garantizar seguridad jurídica turística:

Se brindó seguridad jurídica mediante acuerdos emitidos por los Órganos Colegiados y debidamente comunicados a las concesionarias, sobre la posibilidad de ampliar los plazos aprobados en los cronogramas de los proyectos hasta el 31 de agosto del 2022; asimismo, se acordó ampliar la reducción de la garantía de cumplimiento rendida ante el ICT al 1% medida que aplicaría hasta que se haya superado la crisis sanitaria.

- Crear y mejorar la infraestructura turística pública y construcción de pozos.

Los Órganos Colegiados aprobaron que la Dirección de Gestión Turística brinde colaboración a la Oficina Ejecutora en la gestión de proyectos de infraestructura de turística pública, para

mejorar la experiencia del turista en este destino. Actualmente, se realizan trámites internos para proceder con la contratación del malecón de Papagayo y Acceso Público Inclusivo (se efectuaron giras de coordinación al sitio donde se desarrollarán los proyectos, se realizó el estudio de mercado y se trabaja en la elaboración del cartel de licitación).

7. PROTOCOLOS:

Elaboración de los protocolos sectoriales de las actividades turísticas establecidas en el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y demás actividades turísticas competencias de este Instituto.

La Institución trabajó en la elaboración de los 16 protocolos en conjunto con el sector privado, los mismos ya se encuentran debidamente publicados en nuestra página web y se encuentran actualizados con las últimas recomendaciones emitidas por el Ministerio de Salud y el WTTC.

- Se elaboraron protocolos:
 - 1) Protocolo de Agencias de viaje y tour operadores.
 - 2) Protocolo Recreativa Aérea
 - 3) Protocolo de Hospedaje
 - 4) Protocolo Turística Temática/Aventura
 - 5) Protocolo de Bienestar y Spa.
 - 6) Protocolo de Bienestar –Balnearios y Termales.
 - 7) Protocolo de arrendamiento de Vehículo
 - 8) Protocolo de Actividades recreativas acuáticas
 - 9) Protocolo de Transporte acuático, tour y viajes recreativos en Marinas, Atracaderos y Muelles Turísticos.
 - 10) Protocolo de Congresos y Convenciones.
 - 11) Protocolo de Restaurantes
 - 12) Protocolo de Transporte de Turistas
 - 13) Protocolo de Guías de Turismo
 - 14) Protocolo de Casinos
 - 15) Protocolo para el ingreso a playas.
 - 16) Propuesta de Protocolo para cruceros.

En relación con el tema se logró:

Creación de cuenta de correo protocolos@ict.go.cr. Correo creado y funcionamiento.

Participación del sector privado en elaboración de protocolos. Se recibieron aportes.

Información semanal al Consejo de Gobierno

Coordinación con CANATUR, designación de representantes en centros de trabajos que no tienen cámaras.

Grupos de trabajo por actividad turística, base para el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas, para organización de cámaras y asociaciones en la elaboración de protocolos.

Se ha dado capacitación sobre protocolos en plataforma ICTCAPACITA.GO.CR

- Diseñar el proceso para el otorgamiento del Sello Safe Travels (v viaje seguro) otorgado por el WTTC, a las empresas del sector que cuentan con un protocolo específico.
Se estableció un procedimiento 100% digital y en línea para que las empresas del sector interesadas puedan obtener el sello Safe Travel de una forma ágil y sencilla.

Se cuenta con más de 250 empresas sublicenciadas con el Sello Safe Travels a la fecha y con 9 Cámaras o Asociaciones que pueden brindarle el uso del Sello a sus agremiados.

8. CAPACITACIÓN Y EMPLEO:

- Lanzamiento de plataforma virtual para capacitación “ICTCAPACITA.GO.CR”: Procedimiento y respaldo de cursos, desde el 29 de marzo de 2020.
- Ejecución de las capacitaciones en la plataforma virtual: Se capacito a más de 13.000 personas del sector y se efectuaron 210 acciones dentro de las que se encuentran: 13 Charlas de Protocolos, 111 webinar y 86 cursos con prueba corta. Evaluación de cursos: Se han aplicado 3048 exámenes cortos. Certificados: Se han generado 3048 certificados.
- Programa de cursos para desarrollar en la plataforma ICTCAPACITA.GO.CR en operación, concursos en diferentes áreas como: Protocolos, Recreación, sobre Hospedaje, Gastronomía, Turismo Aventura, para Artesanos, capacitación sobre certificaciones de ICT y marco jurídico y capacitaciones relacionada con temas de Gestión y Desarrollo Empresarial.
- Bolsa de empleo: Alianza ACOPROT-ICT. En una plataforma especializada. Se inauguró la plataforma el 9 de setiembre. Se cuenta con 101 empresas registradas y 4.535 oferentes.

9. INVERSIÓN EXTRANJERA Y NACIONAL (ATRACCIÓN DE INVERSIONES):

- Revisión de vigencia y requisitos la Ley 6990: Se presentó ante la Comisión Reguladora una propuesta de reforma al Reglamento de la Ley de Incentivos No.6990, preparado en conjunto con el Sector Privado.
- Análisis de legislaciones: Se elaboró y presentó al sector la propuesta de nueva Ley de Incentivos Turísticos.
- Reglamento a la Ley de Marinas y Atracaderos Turísticos No.7744: La CIMAT se encuentra en proceso de Reforma del Reglamento conforme a las necesidades actuales del sector.
- Seguimiento y aporte del sector turismo al Proyecto de Ley para incentivar y facilitar nuevos residentes inversionistas: Se realizaron aportes desde la perspectiva del sector turismo y atracción de inversiones, incorporando nuevas posibilidades de atracción de inversión e ingresos de divisas al país, dentro de los más importantes los nómadas digitales y este fue acogido.
- Seguimiento y aportes a la Reforma al Manual de Planes Reguladores: En coordinación con la Unidad de Planeamiento, esta unidad presentó a Junta Directiva la propuesta de modificación al Manual de elaboración de Planes Reguladores, aprobado mediante el acuerdoSJD-186-2020.
- Coordinar acciones que generen empleabilidad: Se creó una plataforma destinada para personas cesadas en turismo, dispuesta por CINDE.
- Realizar listado de proyectos registrado por ICT-CINDE: Se cuenta con un listado actualizado de proyectos y se brinda el seguimiento respectivo.
Empleabilidad: Creación de una plataforma destinada para turismo, dispuesta por CINDE para que las personas cesadas por la emergencia del COVID 19. Se remitió el informe SIT-002-2020 a Junta Directiva.

Finalmente, respecto a la Hoja de Ruta, la Junta Directiva autorizó⁵⁴, dar por recibido el informe final de cumplimiento presentado por los líderes responsables. Así mismo, da por concluido el proceso de gobernanza del proyecto de la Hoja de Ruta e instruir a la Administración a dar seguimiento a todas aquellas acciones y proyectos que ahora forman parte de las actividades ordinarias de la institución y que por medio de los instrumentos con los que cuenta la organización, mantener informada a la Junta Directiva de ello. Además, motiva continuar los esfuerzos para que aquellas acciones en ejecución o que dependen de otras instancias, sigan estando presentes entre los temas a dar seguimiento, aunque estas tengan un alto nivel de complejidad política

⁵⁴ SJD-001-2021 Presentación del informe con el cierre del estado de la HOJA DE RUTA, en sesión Ordinaria Virtual N° 6151 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Artículo 5, inciso VII, celebrada el 21 de diciembre de 2020.

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones.

Conclusiones

- 1- Considerando todas las metas del PAO al final el año 2020, el ICT alcanzó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 90.4%, lo cual si se analiza en forma global se da un nivel de cumplimiento físico que se puede considerar sana, pues está muy cercano al 100% esperado para el final del año.

A nivel programático, los resultados fueron:

- i. El Programa #1 “Dirección y Administración”, presentó un porcentaje de cumplimiento físico promedio de 90.9%,
- ii. El Programa #2 “Planeamiento, Gestión y Mercadeo Turístico” de 94%, registrando el mayor cumplimiento promedio y el que más se acerca a la expectativa; y
- iii. El Programa #3 “Polo Turístico Golfo Papagayo” de 43.8%.

Respecto a las metas en general, todas registran algún porcentaje de cumplimiento, 5 metas tuvieron un cumplimiento igual o menor que 30% pero mayor que cero.

- 2- A nivel programático, el Programa #1, denominado Dirección y Administración Superior, presenta un desarrollo promedio por meta con un peso de 90.9% en el cumplimiento, cercano a lo esperado al final del año, y en este programa se encuentran metas que se calculan por acumulación de demanda, dado que no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como la cantidad de quejas, cantidad de solicitudes en la Asesoría Legal y Tecnologías de Información o cantidad de requerimientos en Administrativo y la Proveeduría. También se ha dado un efecto en el cumplimiento por ajuste en las metas programadas al inicio del año.

El Programa 2, que aglutina la mayor parte de servicios institucionales que el Sector Turístico espera recibir, también presenta un cumplimiento cercano a lo esperado, con un 94%. Asimismo, ponderado por la cantidad de metas de cada programa, también es el programa que mayor influencia ejerce sobre el promedio de cumplimiento institucional, porque agrupa la mayor cantidad de metas (59), 5 menos que al inicio del año, dado que fueron modificadas o eliminadas 13 metas y se crearon 8 nuevas, para dar cumplimiento a la Hoja de Ruta para la Reactivación del Sector Turismo ante la crisis. Además, el Programa 2 contiene la mayoría de las acciones estratégicas incluidas en el Plan Nacional de Desarrollo, y metas que en las no se pueden establecer proyecciones previas por su naturaleza, como cantidades de solicitudes de revisiones de expedientes como en la ZMT y en CIMAT.

El Programa 3 muestra una tendencia en su nivel de cumplimiento menor al año anterior, con un 43.8%, pues en el mismo período del año 2019 el cumplimiento fue de 61.5%.

- 3- A nivel de unidades, se observa que la DAF, Gestión del Talento Humano y el Proyecto Golfo de Papagayo registran los niveles de cumplimiento más bajos, con menos del 70% y entre sus justificaciones se señala que algunas acciones se debieron suspender o posponer y por el replanteamiento programático que se dio por efecto de la crisis por la pandemia del COVID-19.

- 4- De la lectura de los principales logros reportados por las Unidades se destacan cumplimientos significativos en la gestión institucional que se detallaron para cada una de las metas. En este contexto, se observó que las metas con cumplimiento de medio; es decir, las que se encuentran con un cumplimiento igual o mayor al 70% hasta el 80%, son 6, lo que representa un 6% y se observan 85 metas con cumplimientos altos iguales o superiores 80%, entre ellas las metas que dependen de la demanda y las acciones son todas atendidas en el trimestre.

Desde que se anunció el inicio de los efectos de la pandemia por el COVID-19, en el mes de marzo y el cierre de fronteras, el impacto económico y social en el sector turismo se dio de inmediato, y ya para el mes de abril el ICT dejó de percibir sus ingresos corrientes, provenientes de los impuestos a la compra de boletos aéreos y los \$15 por ingreso de turistas. Esta crisis del sector obligó al ICT a replantear sus planes y programas, por lo que se han venido trabajando cambios en los planes estratégicos, y en conjunto con el Sector Turístico se definió una Hoja de Ruta para Reactivación del Turismo y a lo interno del ICT se hicieron modificaciones al PAO y al presupuesto.

Asimismo, el ICT se vio ante el reto de reformular sus planes estratégicos como el Plan Nacional Plan Nacional de Turismo Sostenible, el Plan Estratégico Institucional, así como los compromisos del Sector Turismo en el Plan Nacional de Desarrollo. Esto último fue tramitado ante MIDEPLAN. Por ende, en el alineamiento programático se han hecho las modificaciones al Plan Presupuesto y se presentaron esos cambios también para el ejercicio del 2021, porque con el efecto de la emergencia nacional se han tenido que cambiar prioridades y ofrecer nuevas acciones que permitan volver a levantar la actividad turística del país.

- 5- En cuanto a la ejecución presupuestaria al 31 de diciembre de 2020 según el Informe de Cumplimiento de Ejecución Presupuestaria, la ejecución global institucional al final del año fue conservadora, de un 78.2%, por debajo de lo registrado el año anterior, que fue de 89.4%, aunque es importante aclarar que la comparabilidad entre años es limitada, dada la situación atípica del 2020. La ejecución global incluye lo correspondiente a Remuneraciones, las cuales alcanzaron una ejecución del 89.1% y el gasto Operativo fue de 75.9%. En el plano programático, los Programas 1 y 2 muestran tendencias diferentes en la ejecución presupuestaria, con 78.9% y 85.1%, respectivamente, y el Programa 3 refleja un porcentaje de ejecución mucho menor, con tan solo un 9.2%, muy por debajo al año anterior que fue de 38.6%.
- 6- En general se observa que el presupuesto de algunas unidades presenta niveles de ejecución bajos, a pesar de la reducción presupuestaria que se dio por el orden del 36,2%, producto de la disminución de ingresos corrientes de la Institución, por el cierre de fronteras por el efecto de la pandemia. Además, la Institución se vio en la necesidad de suspender trámites de contrataciones y algunos recursos no se utilizaron por acciones que no se llevaron a cabo o se recurrió a la nueva normalidad del trabajo a través de las plataformas electrónicas. Algunas unidades tenían partidas que se van ejecutando poco a poco durante el año, como los alquileres de edificios de las sedes regionales o las partidas relacionadas con gastos de viaje al interior del país, pero algunos de estos no se utilizaron, por giras que no se realizaron.

Habiéndose tramitado una importante modificación presupuestaria, se observa el caso de tres metas que fueron eliminadas y sin embargo quedaron con saldos disponibles en sus presupuestos, lo que constituye una deficiencia en la gestión de los recursos y se presenta en el Departamento de Desarrollo, Departamento de Gestión y Gestión del Talento Humano.

Además, se observó que la ejecución presupuestaria de la Dirección de Gestión se ha dado principalmente en la meta relacionada con el pago de la Administración del Centro de Convenciones. También se observa que la mayoría de las unidades devolvieron importantes cantidades de sus recursos para hacer frente a la crisis por la pandemia del COVID-19, y como resultado del ajuste al PAO aprobado en acuerdo SJD-171-2020, por el cambio de prioridades dictado en la nueva Hoja de Ruta para Reactivación del Sector Turismo. Estos recortes presupuestarios generaron que algunas contrataciones se suspendieran, así como dejar sin efecto contrataciones en trámite y sin adjudicaciones en firme.

- 7- Hay partidas que se deben dejar en el presupuesto hasta el final del año aunque los recursos no se utilicen porque sus movimientos son muy inciertos, pues se ejecutan de acuerdo a la demanda como las publicaciones en La Gaceta, los gastos de la Asesoría Legal en procesos judiciales, las indemnizaciones, gastos de viaje al interior y al exterior del país y todas las relacionadas con mantenimiento y emergencias, y algunos servicios, los cuales hacen peso del lado de las sub ejecuciones presupuestarias. Sin embargo, algunas fueron recortadas con el ajuste presupuestario y programático que se realizó.

Cabe señalar que, también hay unidades que muestran ejecuciones presupuestarias bajas por el efecto de presupuestos de metas especiales, como la Dirección de Gestión Turística por los fondos destinados a la operación del Centro de Convenciones y la Administración del mismo. También la Dirección Administrativa Financiera contiene en su presupuesto la partida de Sumas Libres sin Asignación Presupuestaria, que no se considera dentro del gasto operativo, mismo que fue reducido considerablemente con la modificación al presupuesto.

- 8- Respecto a los proyectos relacionados con inversión pública para final del año 2020, se tiene un portafolio de veinte proyectos que se incluyen en el Plan Nacional de Desarrollo, de los cuales solamente ocho (8) sí están inscritos en el BPIP de MIDEPLAN, la mayoría son de infraestructura y uno de ellos que se arrastra desde administraciones anteriores.

De los proyectos de inversión para operación en el ICT, planteados el Departamento Administrativo y el Departamento de Tecnologías de Información, algunos muestran avances, pero debido a la crisis que enfrenta la Institución, se recortaron recursos y por ende se suspendió su ejecución, como la compra de vehículos, parte del equipo de cómputo, la siguiente etapa para obras de Instalaciones y Edificios en la sede del ICT, mobiliario y equipo de oficina. Asimismo, se desestima la realización de proyectos de obra pública en centros de interés y muelles turísticos.

En el seguimiento de los Proyectos de Inversión del ICT, relacionados con la infraestructura, estos conllevan procesos complejos de contratación. Algunos no se suspendieron, porque se encuentran en fases iniciales que no requieren erogaciones importantes en el corto plazo para la fase constructiva, más bien tienden a ser proyectos plurianuales, porque no se completan en

uno año. Los proyectos formulados se encuentran en etapas iniciales como la tramitación de contratos para estudios de factibilidad, definición de convenios, trámites pendientes en otras entidades que son necesarios para su inicio o aspectos de tipo legal que se deben solventar, entre otros aspectos.

Al finalizar el año se concluye satisfactoriamente la construcción de la Delegación de la Fuerza Pública en Tamarindo, cantón de Santa Cruz de Guanacaste, mientras que se decide postergar la construcción de la Delegación de Playa Santa Teresa. Asimismo, se logró el cumplimiento de los proyectos de tecnologías de información, a pesar del ajuste presupuestario.

Se presentan los informes de siete proyectos como nuevos, aunque algunos se vienen arrastrando de ejercicios anteriores, como las mejoras de parques nacionales, infraestructura en Papagayo y atracaderos; por lo que conviene valorar aprovechar la pausa para completar el registro de proyectos de infraestructura en BPIP de MIDEPLAN, y aún no se han inscrito en el BPIP de MIDEPLAN.

- 9- En el PAO 2020 se tienen once metas vinculadas a las metas del PND 2019-2022; a pesar de que las metodologías de evaluación del PAO difieren a las dictadas por MIDEPLAN para medir el avance del PND, a continuación, se presentan algunas conclusiones básicas:

Al respecto se observó que las metas cuya responsabilidad corresponde a la Dirección de Mercadeo (metas 1.3.1.1 y 1.3.1.2 de Publicidad e Investigación, así como la 1.3.6.1 de Promoción), registraron entre ellas:

- Un promedio de cumplimiento del 93% en el mercadeo al turismo internacional.

En tanto, sobre las metas asignadas a la Dirección de Gestión, se registraron logros que superaron el 100% de lo programado:

- Proyecto del Parque Nacional Volcán Tenorio (1.2.2.2). *Esta meta fue eliminada del PAO por el cambio de prioridades para hacer frente a la crisis por la pandemia, y se tramita ante MIDEPLAN la eliminación de compromiso en el PND.*
- Un 32.5% de avance en las actividades relacionadas con los muelles en Puntarenas e Isla San Lucas, así como los atracaderos el Caribe programadas para el 2020 (meta 1.2.2.3). *Varió la ponderación por la modificación al PAO.*
- En la meta 1.5.2.2 de Servicio al Turista, relacionada con el tema de seguridad turística, específicamente la construcción de la Delegación de la Policía en Playa Tamarindo es de un 100%.
- Respecto a las acciones del Programa de Gestión Integral de Destinos, *la meta 1.2.2.8 fue eliminada del PAO por el cambio de prioridades para hacer frente a la crisis por la pandemia, y se tramita ante MIDEPLAN la eliminación de compromiso en el PND.*

Respecto a las metas asignadas a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, se registró:

- La meta 1.4.2.1 del Departamento de Desarrollo, relacionada con el programa de Gestión Integral de Destinos, muestra un grado de cumplimiento de acuerdo a lo esperado, con un

100% y es la única meta que ha quedado dentro del plan de este Departamento, debido a los cambios de prioridades y el recorte de presupuesto.

- Respecto al tema de turismo de reuniones, las metas de la Dirección de Mercadeo relacionadas, tienen un promedio de cumplimiento de 85.5% (1.3.4.1 de Publicidad e Investigación y 1.3.6.1 de promoción). Asimismo, las acciones de la Dirección de Gestión tienen un cumplimiento de 100% en la meta 1.2.2.4.
- En lo que, al Proyecto Golfo de Papagayo se refiere, la meta 1.4.4.3 mantiene el cumplimiento de 30%, en relación con la construcción de la Delegación de Policía, muy debajo de lo esperado para el final del año y ésta es una de las metas de arrastre de años anteriores.

10- En el PAO del 2020 se registra una meta vinculada a los compromisos con las Acciones CEDAW⁵⁵ y PIEG⁵⁶ a saber: la meta 1.1.1.4 del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, sobre Código de Conducta (CC), la cual muestra un avance del 100%, de acuerdo esperado.

11- Respecto a la implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo, se han dado avances importantes, entre los que pueden destacarse las redefiniciones de las acciones de relaciones públicas y publicidad de la Dirección de Mercadeo, la campaña para el estímulo del turismo interno, la elaboración de protocolos para la atención de la emergencia por la pandemia del COVID, la puesta en marcha de la plataforma CAPACITA.ICT.GO.CR en el área de capacitación y empleo, que le ha permitido al ICT llegar al Sector y dotarlo de herramientas útiles en este proceso de crisis como los protocolos para hacer frente a la pandemia del COVID-19.

Destacan también las acciones relacionadas con la atracción de inversiones, la estrategia de negociación con líneas aéreas, la elaboración de los replanteamientos en el campo de turismo marítimo, la reapertura paulatina de aeropuertos que ha permitido reactivar la llegada de vuelos con turistas y las acciones en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, entre otros.

Cabe destacar el trabajo que han venido realizando los colaboradores del ICT bajo la coordinación del Departamento de Servicio al Turista y en apoyo al Ministerio de Salud, en la revisión y verificación de los pases de salud como requisito de ingreso de turistas, así como la atención de consultas de turistas sobre los seguros y requisitos antes de iniciar su viaje al país. Vale reconocer el trabajo y la mística del personal del ICT que se encuentra colaborando en esta labor, tanto en los Aeropuertos, distribuidos en turnos para la atención durante las 24 horas del día, así como los colaboradores que desde sus casas se encuentran realizando la labor de verificación de pases de salud y atención de consultas de turistas. Cerca de 40 colaboradores se han ido incorporando a estas labores desde el mes de agosto del 2020, a partir de la

⁵⁵ CEDAW: El Comité para la eliminación de la discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés) es el órgano de expertos independientes que supervisa la aplicación de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (Órgano de Derechos Humanos de la ONU).

⁵⁶ PIEG: Política Nacional para la Igualdad y Equidad de Género (PIEG) del INAMU, Gobierno de Costa Rica.

reactivación de los vuelos internacionales y por parte del ICT se han validado 63,698 pases de Salud. Ello sin dejar de lado las labores regulares del Instituto, con el apoyo del resto del personal.

- 12- En cuanto al cumplimiento de recomendaciones y sugerencias de la Auditoría Interna, se presentó un reporte del 2017 al 2020, para un total de 381 de recomendaciones emitidas, el ICT muestra un cumplimiento del 79.26%, 79 recomendaciones y sugerencias en proceso de cumplimiento y ninguna pendiente. Respecto a las recomendaciones de la CGR ya se cumplió la única recomendación que estaba pendiente. La implementación de las recomendaciones ha ayudado a mejorar la gestión.
- 13- Pero en medio de un año atípico y la fuerte crisis económica del país, así como la baja en los ingresos corrientes de la Institución se obtuvo el reconocimiento de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz como empresa distinguida en “Eficiencia Energética 2020” al Instituto Costarricense de Turismo, por practicar el valor del consumo de energía de forma diferente.

Recomendaciones

- 1- Instruir a las Jefaturas a:
 - a) Continuar con el enfoque de implementación de la Hoja de Ruta para la Reactivación del Turismo actualizada y vinculada al Plan Operativo Anual del 2021 y mantener la aplicación de los procesos asignados al ICT según normativa. Se instruye el seguimiento de las acciones estratégicas y en los plazos contemplados en la Hoja de Ruta, considerando las metas que podrían retomarse en el ejercicio 2021.
 - b) Las jefaturas reprogramar cuando sea necesario las metas de arrastre que deberán incluirse al PAO 2021, producto del incumplimiento en el año 2020 y en el caso de metas cuya temática es repetitiva o constante, la jefatura deberá establecer las medidas correspondientes para recuperar cualquier rezago del año 2020, incluso los ajustes presupuestarios para cubrir por pagos ya comprometidos que no fueron hechos a tiempo al final del año. Además, deben analizar las limitantes que han incidido en su cumplimiento de metas, y valorar la incorporación de las acciones con las medidas correctivas y pertinentes para el nuevo ejercicio económico (2021), así como su vinculación con el ejercicio institucional continuo y permanente de gestión de riesgos.
 - c) Instruir a la Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo de Papagayo para que reformule y/o actualice los cronogramas de ejecución de los proyectos de inversión pública que implica la construcción de obras y requiera informes permanentes de su avance, así como el trámite urgente de inscripción de los proyectos que falten en el Banco de Proyectos de inversión Pública de MIDEPLAN. Reiterar la urgencia de agilizar la ejecución de los proyectos, formalizando las etapas del ciclo de inversión de cada proyecto y especialmente realizando oportunamente la gestión de trámites y permisos.

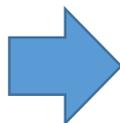
- d) Que la Administración continúe con la revisión periódica de la ejecución presupuestaria que permita hacer ajustes y proyecciones más reales, así como una redistribución oportuna de los recursos, cuando corresponda.
- e) Recordar a las jefaturas responsables del cumplimiento de las metas plurianuales del PAO, ligadas al PND 2019-2022; así como, los compromisos institucionales en el tema del Plan CEDAW (ESCNNA), para que continúen priorizando el cumplimiento programado del periodo correspondiente.
- f) A las jefaturas establecer acciones que garanticen mantener servicios institucionales, tanto a cliente interno como externo, con observancia a los protocolos sanitarios y necesidades de los usuarios, dejando constancia de lo actuado.
- g) Instruir a las jefaturas que deben vincular el cumplimiento de los planes de mejora identificados en la autovaloración de riesgos (SEVRI), dentro de las prioridades de metas de cada año, los cuales serán objeto de seguimiento durante las autoevaluaciones correspondientes y coadyuvarán a lograr un mejor desempeño de las metas trazadas en el PAO.

Anexo #1: Avances Metas ICT en PNDIP Resultado 2020

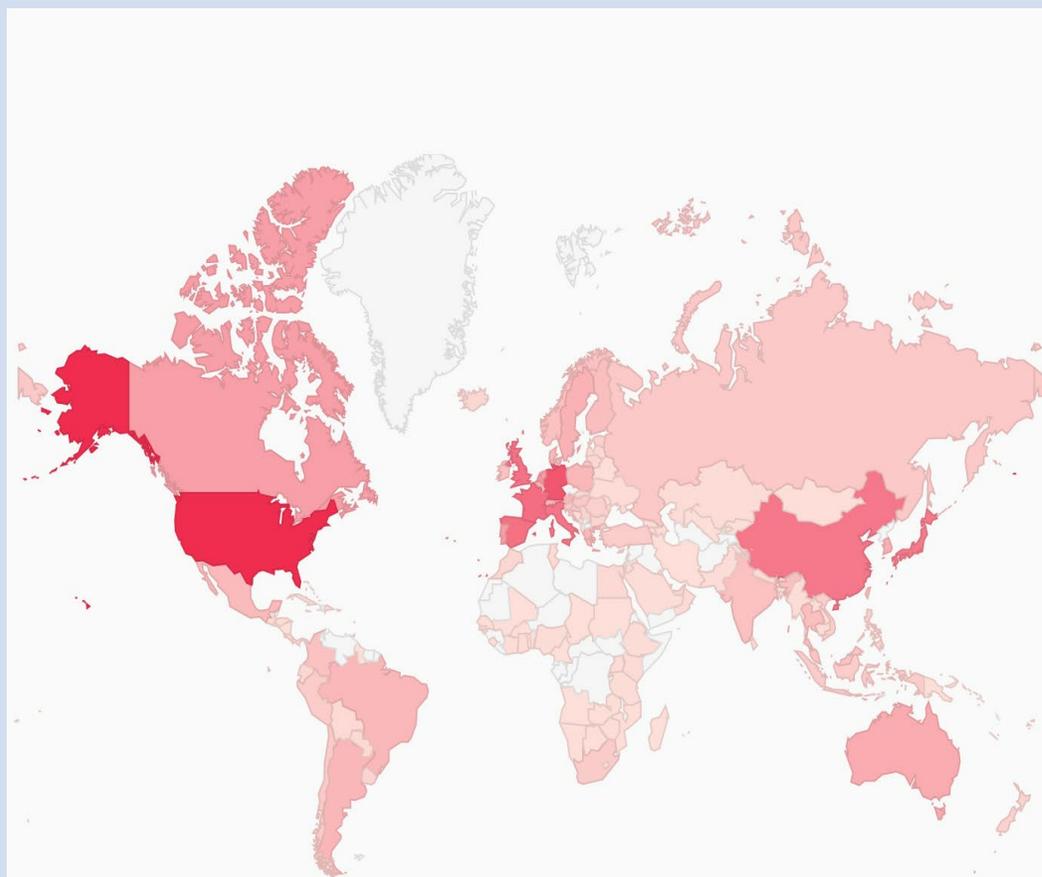
Intervención Estratégica

Ejecutar la
Estrategia de
Turismo de
Reuniones

(meta ubicarse en
los 60 primeros
lugares a nivel
mundial)



DESCRIPCIÓN DEL AVANCE



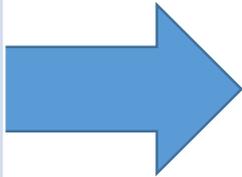
1 934 Captura de Pantalla

| Rank | Country/Territory | Meetings |
|------|-------------------|----------|
| 1 | U.S.A. | 934 |
| 2 | Germany | 714 |
| 3 | France | 595 |
| 4 | Spain | 578 |
| 5 | United Kingdom | 567 |
| 6 | Italy | 550 |
| 7 | China-P.R. | 539 |
| 8 | Japan | 527 |
| 9 | Netherlands | 356 |
| 10 | Portugal | 342 |
| 11 | Canada | 336 |
| 12 | Australia | 272 |
| 13 | Republic of Korea | 248 |
| 14 | Sweden | 237 |
| 14 | Belgium | 237 |
| 16 | Austria | 231 |
| 17 | Switzerland | 221 |
| 18 | Argentina | 214 |
| 19 | Poland | 213 |
| 20 | Brazil | 209 |
| 55 | Costa Rica | 48 |

Según
ICCA,
última
publicación
2020 sobre
resultados
2019

Intervención Estratégica

Construcción de
la Delegación
Turística en el
Distrito de
Tamarindo



ICT-PNDIP



- Todas las etapas del proyecto
- Obra finalizada en diciembre 2020
- Inauguración el 15 de enero 2021
- Obra en operación
- Costo final: ₡321,523,617.00



Intervención Estratégica

Construcción de la
Delegación Turística
Península de
Papapagayo

ICT-PNDIP



- Se licitó el cartel de construcción.
- Se recibieron 18 ofertas y fueron revisadas por la Proveduría Institucional y la Of Ejecutora.
- Se actualizó información del proyecto en BPIP MIDEPLAN y en el PND.
- Se adjudicó a la empresa constructora (26-11-20)
- Obra por finalizar en 2021.

