



Costa Rica, Playa Gandoca.



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022



Memoria Anual 2019

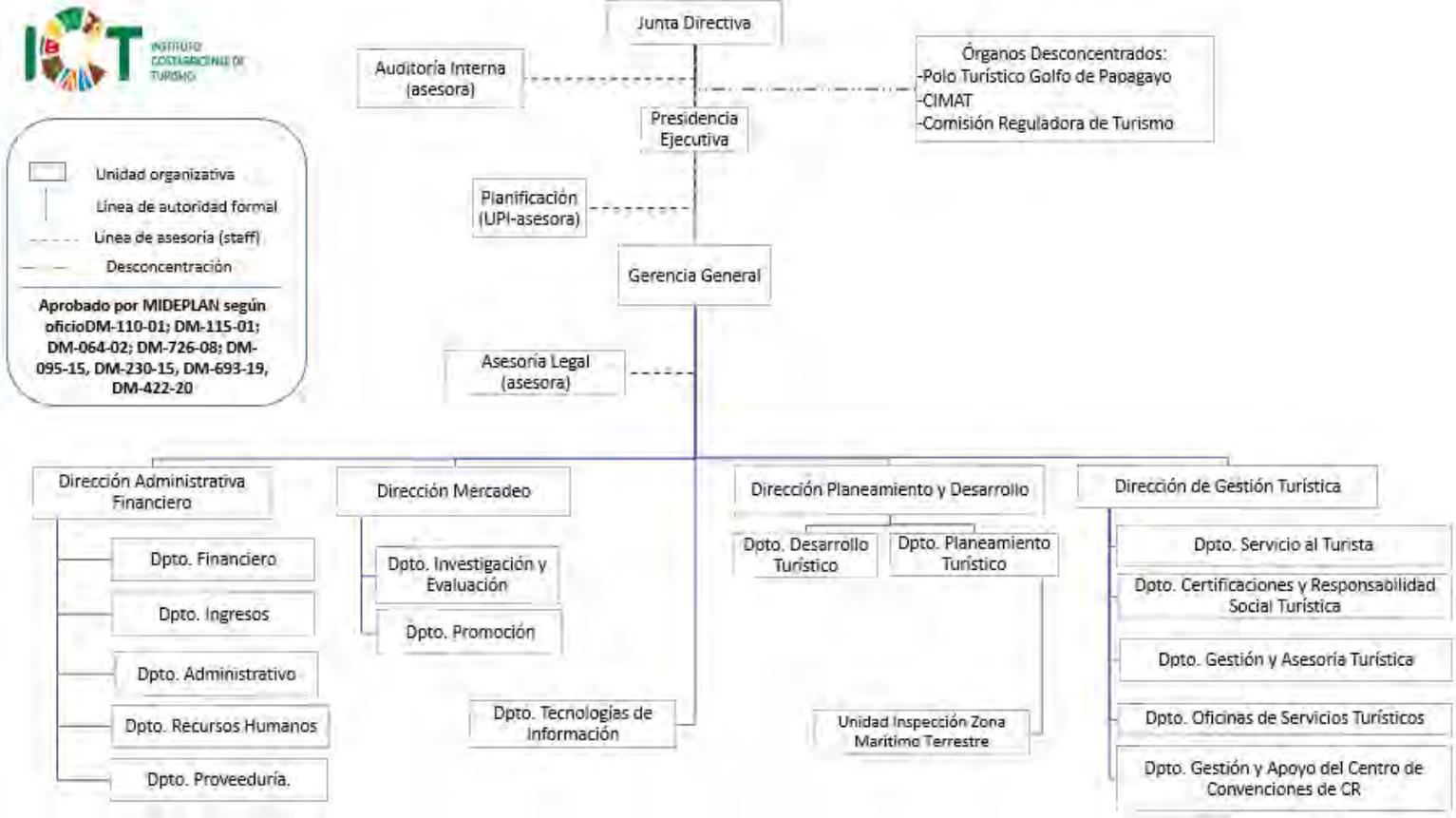
SJD-133-2020 / G-0923-2020
PL-057-2020;

Tabla de contenido

ORGANIGRAMA.....	4
JUNTA DIRECTIVA.....	5
MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA.....	6
SECRETARÍA DE ACTAS.....	13
GERENCIA GENERAL.....	16
AUDITORÍA.....	25
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN.....	31
ASESORÍA LEGAL.....	33
DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO.....	46
DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO.....	48
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	50
UNIDAD DE INSPECCIÓN ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (Z.M.T.).....	54
DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO 2019.....	60
DIRECCIÓN DE MERCADEO.....	90
DIRECCIÓN DE GESTIÓN.....	147
UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES.....	155
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA.....	167
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURISTICA.....	178
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES.....	190
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA.....	194
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA- FINANCIERA.....	205
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO.....	208
DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	222
PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL.....	227
RECURSOS HUMANOS.....	231
DEPARTAMENTO DE INGRESOS.....	235
TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.....	239
CIMAT.....	249
PAPAGAYO.....	261
Anexo D-102-MP: SEGUIMIENTO DIRECTRIZ PRESIDENCIAL N° 102-MP.....	267



ORGANIGRAMA



JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano superior jerárquico de la institución, el cual se compone de siete miembros: el Presidente Ejecutivo y seis directores, quienes son nombrados por el Consejo de Gobierno por períodos de ocho años, excepto el Presidente Ejecutivo que es por cuatro.



Miembros de Junta Directiva 2019



María Amalia Revelo Raventós
Ministra de Turismo



Julieta Chan Blanco,
Directora



Leyla Solano Pacheco,
Vicepresidente



Celia Quintana Madriz,
Directora



Pablo A. Chacón Zúñiga,
Director



Pablo Bogantes Morales,
Director



Gustavo Araya Carvajal,
Director

MENSAJE DE LA PRESIDENCIA EJECUTIVA



2019: cosechamos los retos del éxito

Los resultados de la ejecución de gastos reales del presupuesto del Instituto Costarricense de Turismo para el período 2019 muestran una ejecución de casi el 90%, el porcentaje de ejecución más alto de la última década y evidencia clara de nuestro compromiso con la industria turística, motor de nuestra economía, generadora de 219 000 empleos y de al menos un 8,2% del Producto Interno Bruto.

Esta exitosa ejecución se ve además reflejada en las estadísticas de visitación. En 2019, las llegadas internacionales a Costa Rica crecieron un 4,1% por todas las vías (3 139 008) y un 4,5% por la vía aérea (2 418 300) y en Europa sobrepasamos por primera vez el medio millón de turistas con incrementos muy significativos en Alemania (8,1%); Reino Unido (5,7%) y Francia (4%). Gracias a la promoción turística del país en Europa, la estadía promedio en el país en 2019 fue de 12,6 noches, un día más que en 2018, con un gasto promedio de US\$1.400 por turista durante su estadía.

El crecimiento de la visitación en Costa Rica duplica el del continente americano que fue de 2% y supera levemente el nivel del crecimiento mundial (4%) reportado por la Organización Mundial del Turismo. Estos resultados tiene particular relevancia si tomamos en cuenta las condiciones

desfavorables en el turismo mundial por situaciones como el Brexit¹, la quiebra de la empresa Thomas Cook, las tensiones geopolíticas y sociales y la ralentización de la economía global.

Promoción internacional

Para atraer a nuestros mejores prospectos, nos colamos en 2019 en pasarelas europeas, artículos de moda, gastronomía francesa, vías públicas, buses, automóviles eléctricos, tranvías y estaciones de metro. También en festivales de cine, programas de televisión, jardines de conservación de la biodiversidad, eventos deportivos y redes sociales.

Esta promoción es el resultado de más de 150 proyectos especiales en mercados prioritarios en Estados Unidos, Canadá y Europa, para posicionar al país como destino turístico.

En Estados Unidos de América y Canadá lanzamos el 01 de setiembre la campaña publicitaria *Only The Essentials* con cinco palabras sugestivas: *blanche, thrill, recharge, alive y connect*. *Only the Essentials* es una evolución del concepto que encierra la marca país Esencial Costa Rica y es la promesa de experimentar en la visita a nuestro país una conexión con la naturaleza, con sus semejantes y con ellos mismos. El lanzamiento incluyó activaciones en Chicago y en Nueva York como la instalación de un contenedor interactivo que ofreció a los neoyorkinos durante 24 horas una experiencia sensorial del bosque lluvioso costarricense en pleno Brookfield Place y una masiva degustación de café costarricense (2.000 tazas) repartidas con la ayuda de dos tricicletas decoradas con el arte de las carretas típicas en el día internacional de esa bebida. La campaña estará vigente durante 2 años.

En el continente europeo, fue un año para romper paradigmas en Alemania, Suiza, Holanda, España, Reino Unido, Francia e Italia. Algunos de los 151 proyectos de promoción impulsados este año en estos mercados prioritarios fueron los siguientes:

- Por primera vez, el proyecto de conservación que alberga el bosque tropical lluvioso natural bajo techo más grande del mundo, The Eden Project en el Reino Unido, se alió con un destino turístico y facilitó en sus instalaciones una exhibición de orquídeas y la celebración del “Costa Rica Festival” para sus visitantes, familias de alto poder adquisitivo.
- Costa Rica fue el primer país al que se le dedicó una colección completa en la Semana de la Moda de Madrid. El reto se le encargó a uno de los diseñadores de mayor proyección internacional, Juan Duyos, quien presentó en el Centro de Eventos Ifema la colección “Pura Vida 2020”, inspirada en nuestra flora y fauna y complementada con accesorios elaborados por artesanas ticas. Este fue uno de 25 proyectos especiales realizados en esa nación europea.

¹ Brexit es una abreviatura de las palabras inglesas **Britain** (Gran Bretaña) y **exit** (salida), y es el término acuñado para referirse a la salida de Reino Unido de la Unión Europea (UE).

- La marca Taylor Morris Eyewear lanzó este mes su colección Costa Rica, una edición limitada de 200 pares de gafas de sol. Los diseñadores, quienes visitaron el país para inspirarse, destinarán un 15% de las ventas al Centro de Rescate Las Pumas en Cañas, Guanacaste. Es la primera vez que esta marca trabaja con un destino turístico.
- Dentro de los 24 proyectos implementados en Francia, destaca la transformación de 368 vehículos eléctricos en bosques lluviosos móviles con elementos de la biodiversidad costarricense. Las unidades circularon en octubre por las ciudades de Lyon y Burdeos promocionando la sostenibilidad del país. Además, se organizaron 11 talleres de cocina para dar a conocer la gastronomía costarricense al consumidor francés.
- Uno de los 36 proyectos especiales desarrollados en Alemania fue una alianza estratégica con la marca de ropa deportiva Salomón, muy popular entre quienes practican actividades en exteriores. En abril, Costa Rica se promocionó en sus tiendas físicas y en línea con la opción de participar en un sorteo para viajar a nuestro país.

Los esfuerzos de posicionamiento de Costa Rica incluyeron además de proyectos especiales, campañas integrales y apoyos cooperativos con líneas aéreas y agencias mayoristas. Estas son vías estratégicas para maximizar los recursos presupuestarios para la promoción del producto turístico en los mercados de interés y fomentar el crecimiento en la visitación proveniente de los mercados y segmentos de mayor interés para el país. En el 2019, se contabilizan 34 campañas integrales o apoyos cooperativos, 13 de las cuales fueron alianzas con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país; en tanto que el 62% restante (21 campañas y apoyos) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas.

La imagen del país en el exterior se consolida también a través de la cobertura que los medios de comunicación internacionales y agentes dan al destino turístico con reportajes, artículos y documentales. Siguiendo recomendaciones de las agencias de relaciones públicas contratadas por el ICT en Norteamérica y Europa, en el 2019 se atendieron 324 periodistas y agentes procedentes principalmente de Europa y Latinoamérica, así como 65 de Estados Unidos y Canadá.

Líneas aéreas

La llegada de nuevas líneas aéreas y el aumento de frecuencias demuestra la confianza que tienen los socios estratégicos en las condiciones del destino, incrementando la cantidad de asientos y vuelos disponibles al país. En 2019 destacan aumentos en los países donde el ICT tiene acciones de mercadeo, logrando un crecimiento del mercado europeo y fortaleciendo el estadounidense. Este crecimiento es la resultante de una coordinación institucional en el proceso de negociación, acompañando a las empresas concesionarias de los aeropuertos.

KLM, por ejemplo, expandió su oferta a suelo nacional volando desde Ámsterdam a Liberia, Guanacaste con un aterrizaje intermedio en San José.

La aerolínea Air Canadá incrementó sus operaciones a Costa Rica al extender a setiembre y octubre la temporada 2019, meses en los que habitualmente suspendía vuelos para reiniciar en noviembre y diciembre.

Air Transat inició el 18 de diciembre y hasta el 25 de abril de 2020, un vuelo que conecta Vancouver, en la costa pacífica de Canadá, y dos ciudades costarricenses, San José y Liberia, un encadenamiento que se conoce como vuelo triangular

Desde Estados Unidos de Norteamérica, la aerolínea American Airlines adicionó el 18 de diciembre desde su aeropuerto troncal “hub” en Dallas, Texas un segundo vuelo diario a dos destinos: el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS) y Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (AIDOQ). Además, incorporó dos nuevos vuelos desde el Aeropuerto Internacional John F. Kennedy (JFK) en Nueva York hacia el (SJO) en San José y también hacia Guanacaste (LIR). Y la línea aérea JetBlue inauguró oficialmente la conexión Nueva York - San José con tres frecuencias semanales.

Así, el año cerró con un total de 3 394 816 asientos en el Juan Santamaría y con 685 093 asientos en el Daniel Oduber Quiros, mientras que el total de vuellos para el AIJS fue de 20 996 y de 4 907 para el AIDOQ.

Desarrollo de producto

El incremento en la visitación resultante de estas estrategias promocionales y de atracción de líneas aéreas requiere el desarrollo de nuevos productos congruentes con el modelo turístico de sostenibilidad, para evitar la saturación de los que ya están posicionados y cumplen un rol ancla.

Con esta finalidad, continúa fortaleciéndose el Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos, que brinda acompañamiento a los actores locales, tales como municipalidades, cámaras de turismo, organizaciones y empresarios, para que lideren el desarrollo de nuevos productos en cinco años plazo. En 2019 este Programa llevó a cabo tres nuevos talleres en cuatro Centros de Desarrollo Turístico (CDT): la Zona de Los Santos, Golfito-Puerto Jiménez y Monteverde, que sumados a los tres CDT que iniciaron su proceso en 2018 (Sarapiquí, Turrialba y Tamarindo), avanzan en un modelo responsable para el desarrollo de mejores destinos. Para el período 2020-2021 se proyecta la ejecución del programa en seis CDT: Manuel Antonio, La Fortuna, Dominical, Tortuguero-Parismina, Limón y Cahuita-Puerto Viejo, con lo cual se abarcaría una tercera parte del total de CDT contenidos en los que se divide el espacio turístico de Costa Rica. En estos procesos el ICT trabaja en colaboración con el Ministerio de Cultura y Juventud e incorporará mediante un convenio a la Asociación Costarricense de Operadores Turísticos (ACOT) en los procesos posteriores de ejecución y acompañamiento en el desarrollo de nuevos productos turísticos.

Atracción de inversiones

Dado que la búsqueda y promoción de Costa Rica como un destino apto para la inversión turística extranjera requiere un esfuerzo coordinado y eficiente, en 2019 firmamos un convenio con la Coalición Costarricense de Iniciativas del Desarrollo (CINDE) para implementar una nueva estrategia durante los próximos cinco años. CINDE será nuestro aliado estratégico para promover la llegada de proyectos en infraestructura turística que tendrán un impacto directo en la generación de empleo en todo el país tales como hoteles, inmuebles de entretenimiento, corporativos, temáticos o deportivos, e infraestructura portuaria o aeroportuaria de soporte al sector turístico. Ya se han ido ejecutando las primeras líneas de acción del proyecto, que incluye un proceso de articulación interinstitucional para la facilitación de trámites y el desentramamiento de otros que podrían frenar potenciales inversiones. Entre setiembre y diciembre del año anterior se confirmaron tres proyectos y otro tanto están en fase exploratoria.

Infraestructura

De igual manera en 2019 se logró inaugurar infraestructura necesaria y urgente para el desarrollo del Polo Turístico Golfo de Papagayo, como el Acueducto de Trancas en Guanacaste producto de un convenio tripartito entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) y la empresa privada Grassland Enterprise Limitada. La obra de ₡4.080 millones (ICT aportó ₡1.499 millones) abastece a 14.250 personas de Carrillo, sector productivo y turístico, y se compone de 15 kilómetros de tuberías y un tanque de almacenamiento de 3.000 metros cúbicos.

La conclusión de esta obra resuelve el problema de dotación de recurso hídrico en calidad, cantidad y continuidad para las localidades de las Trancas, Playa Panamá y Playa Hermosa y para gran parte de los concesionarios del Polo Turístico Golfo de Papagayo.

Para financiar obras de mejora en la infraestructura portuaria de la terminal de cruceros Hernán Garrón Salazar, en Limón, aprobamos un Convenio de Cooperación con la Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica de Costa Rica (JAPDEVA) por \$200 000. Las mejoras incluirán salas de abordaje internas y externas, áreas para los artesanos, un mirador, patios, y áreas de servicios para pasajeros y tripulantes.

Turismo Interno

Como parte de los objetivos institucionales llevamos a cabo una campaña publicitaria enfocada en el Caribe y todas las actividades y productos que ofrece la zona. *“Come to Limón, ¿Qué te nace hacer en el Caribe?”* fue una invitación a vacacionar y explorar la diversidad cultural, gastronómica, los variados destinos y nichos turísticos, el carisma y el sabor de la población limonense, una de las regiones más exhuberantes del país.

Come to Limón es además una extensión de la campaña promocional de turismo interno *“Vamos a Turistear”*, que exhorta a la población nacional a vivir experiencias únicas en Costa Rica y en este caso específico en el Caribe.

Con un decidido apoyo del ICT, lanzamos también la campaña *Stop Animal Selfies* para proteger a los animales silvestres de fotos y selfies inadecuados. Somos un país líder en temas ambientales y uno de los pocos países del mundo con normativa que prohíbe este tipo de prácticas, es por ello que respaldamos al Ministerio de Ambiente y Energía junto con organizaciones no gubernamentales y empresas privadas del sector turismo para desarrollar esta campaña de sensibilización invitando a tomar acciones y reducir los efectos negativos en la conservación de las especies.

El lanzamiento de esta campaña es coherente con el modelo de desarrollo de Costa Rica, el cual es pionero en la conservación de la biodiversidad y cuenta con una legislación que declara a los animales silvestres como patrimonio de todos los costarricenses, parte de nuestros tesoros naturales, cuya belleza atrae a miles de turistas cada año. Más del 64% de las personas que visita nuestro país, lo hace para realizar actividades relacionadas directamente con el ecoturismo.

Seguridad Turística

Un destino sostenible debe ser seguro. En 2019, como lo hicieramos en 2018, priorizamos la seguridad para nuestros turistas nacionales y extranjeros. Entre las acciones ejecutadas destaca la firma el 19 de diciembre, 2019 de la Ley 9780 “Implementación de unidades de guardavidas en las playas nacionales”, que establece la creación de la Comisión Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos, con el objetivo de dar seguridad y proteger la vida e integridad de quienes vacacionan en las costas.

En una fórmula integral, nos unimos mediante una alianza con la Universidad de Costa Rica para el lanzamiento de la versión 3.0 de la aplicación móvil del Módulo de Información Oceanográfica del Centro de Investigación en Ciencias del Mar de la UCR (MIO CIMAR), que brinda información en tiempo real, siete días a la semana, de las condiciones meteorológicas y del oleaje de las principales playas del país.

En la misma línea y en conjunto con la Benemérita Cruz Roja Costarricense, prorrogamos hasta el 2020 el convenio de cooperación, con el fin de mejorar la seguridad de las playas más visitadas del país con equipo de entrenamiento y salvamento, motos acuáticas, toldos, banderas y silbatos. También firmamos un segundo convenio para el período agosto-enero de 2019, que aportó €150 millones para la contratación de al menos 20 guardavidas certificados en temporada alta, en playas como Manuel Antonio, Ballena, y Cocles-Manzanillo. Esto permitió mejorar la capacidad de respuesta para atender incidentes que involucran a bañistas. Además, nos comprometimos a incluir en el presupuesto de 2020, 2021 y 2022, la suma de US\$500.000 anuales (medio millón de dólares por año), con el fin de establecer un programa de guardavidas en las playas más peligrosas del país.

Los mensajes fueron reforzados con una campaña publicitaria “Regrese a salvo a la orilla” parte de la campaña de seguridad sombrilla “Está en nuestra naturaleza cuidarnos”.

Nos enorgullece que estas acciones hayan contribuido a que la cifra de ahogamientos en la población estadounidense pasara de 18 en el año 2018 a ocho en el 2019 y continuaremos los esfuerzos para reducir las cifras generales aún más.

Centro de Convenciones

Cerramos el año con broche de oro. Como es sabido, un convenio suscrito en el año 2011 entre el ICT y el Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA) permitió se nos otorgara por un plazo de 30 años la posesión y administración plena de un terreno de 10 hectáreas para construir el Centro de Convenciones de Costa Rica, inaugurado en 2018. Hacia el cierre de 2019 ambas entidades detectamos posibilidades de mejora, sobre todo de precisión y dimensionamiento de los alcances del convenio suscrito, razón por la cual de forma consensuada, mediante acuerdos de las Juntas Directivas de ambas Instituciones y con las justificaciones y estudios técnicos correspondientes, las partes convinieron en dar cumplimiento de forma anticipada al convenio, con lo cual se logró que los terrenos en donde se encuentra construido el Centro de Convenciones sean traspasados al ICT con el consecuente beneficio en términos de la consolidación del segmento de reuniones, esto como parte de la estrategia institucional de promoción de la actividad turística para el desarrollo económico social de país.

Contar con la titularidad del inmueble donde fue construido el Centro de Convenciones de Costa Rica es estratégico para el ICT, pues permitirá a futuro dar la obra en concesión.

Sembrar progreso

Siendo el turismo uno de los pilares de la reactivación económica nacional, nos asiste la responsabilidad de 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 nuestro particular modelo turístico basado en la pequeña y mediana empresa requiere hoy en día de más manos para recoger la cosecha y para seguir sembrando progreso. Solicitamos la creación de 20 plazas adicionales para fortalecer nuestro accionar en todos los ámbitos de nuestro quehacer institucional y hemos recibido un voto de confianza de las autoridades de Gobierno, que comprenden los retos que conlleva la gestión del éxito.

En 2020 lo haremos aún mejor, porque es esta una Institución comprometida con el avance económico y social del país mediante un modelo turístico innovador, sostenible e inclusivo.

SECRETARÍA DE ACTAS

Aspectos Generales:

El trabajo de la Secretaría de Actas se basa en la organización, planificación, logística y apoyo general de las reuniones de la Junta Directiva, Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos creada por la Ley 6990, Comisión Nacional de Acreditación de Certificado de Sostenibilidad Turística (CST) y la Comisión Mixta de Mercadeo. La labor fundamental es la de comunicar a las instancias internas del ICT y las externas que corresponda, en el menor tiempo posible, las resoluciones tomadas por los Órganos Colegiados y asesores, así como llevar el seguimiento de los mismos.

Entre las funciones se destaca la atención de los Administrados que requieren información sobre Acuerdos, Actas y documentos que se resguardan en esta oficina, así como brindar similar información al público interno.

Corresponde a esta oficina expedir certificaciones, llevar el control y seguimiento de la ejecución de los Acuerdos tomados, así como coordinar con la Presidencia, Gerencia General, Dirección Ejecutiva del Polo Turístico Golfo Papagayo, la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, la Secretaría Técnica de la Comisión de Acreditación y la Subgerencia de Mercadeo, las agendas y documentación respectiva para conocer en las sesiones correspondientes.

Se coordina y confecciona las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, se prepara el orden del día. La Secretaría de Actas distribuye en tiempo todos los acuerdos a los departamentos y entidades según corresponda. Confecciona y actualiza los Libros Oficiales de Actas y sus índices, da seguimiento a la correspondencia, prepara informes, asiste a reuniones estratégicas, elabora todas aquellas acciones ejecutivas, administrativas y de logística que se requieran.

Adicionalmente informa a los Órganos Colegiados sobre el nivel de ejecución de los acuerdos por parte de las diferentes unidades del Instituto. Lleva el control y el seguimiento de los temas que han quedado para estudio, hasta que se tome alguna resolución al respecto. Mantiene en custodia la información original correspondiente a todas las sesiones, documentos que resguardan la historia institucional del ICT.

Es responsable en su Unidad de dirigir e implementar, así como de llevar el seguimiento del control interno, de igual forma de la elaboración, desarrollo y seguimiento del Plan Anual Operativo, del Sistema de Evaluación y Valoración del Riesgo, del Plan Anual de Compras, así como de planear, dirigir, confeccionar, controlar y ejecutar la administración y cumplimiento del presupuesto de la Junta Directiva de la Institución.

Es labor de la titular de la Secretaria de Actas fungir en la cantidad de veces que se le asigne por parte de la Junta Directiva, como Órgano Director de los Procedimientos Administrativos, de conformidad

con el Artículo 90, inciso e) de la Ley General de la Administración Pública, en donde tiene la responsabilidad de dirigir, investigar, redactar e impulsar el proceso.

Dentro de los logros más destacados en el 2018 se deben mencionar el haber cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los cinco órganos colegiados a cargo, confeccionándose durante el año un aproximado de 100 Actas entre los 5 órganos, más de 1000 acuerdos, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 90 %. Haber logrado un punto de equilibrio en cuanto al recurso humano y la producción eficiente y haber sistematizado el envío de los documentos de las sesiones del Consejo Director de Papagayo y Comisión Reguladora.

Junta Directiva:

En el año 2019 se realizaron un total de 40 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6058 de fecha 14 de enero a la N° 6098 del 16 de diciembre). Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 518 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 86 % de los acuerdos tomados.

La señora Ministra de Turismo es quien preside las sesiones de la Junta Directiva, exceptuando cuando por las funciones propias de su cargo se encuentra en misión oficial, presidiendo en estos casos el Vicepresidente de la Junta Directiva.

Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 28 ocasiones, iniciando con fecha 14 de enero y finalizando el 16 de diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 393 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 85%.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2019 la Comisión Reguladora celebró un total de 04 sesiones (de la N° 857 de fecha 19 de febrero a la N° 861 del 05 de noviembre, de las cuales todas fueron ordinarias. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 38 acuerdos, al final del año se habían ejecutado el 100%.

Comisión Nacional de Acreditación del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)

En el año 2019 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 5 sesiones (de la N° 01 de fecha 31 de mayo a la N° 05 del 29 de octubre, todas fueron sesiones ordinarias. Dicha Comisión tomó 88 acuerdos, ejecutándose al final del año el 98%.

Comité Mixto de Mercadeo ICT

El Comité Mixto de Mercadeo se reunió en 08 ocasiones, celebrándose la Sesión N° 01 el 30 de enero y concluyendo el año con la sesión del 14 de noviembre. Se tomaron 24 acuerdos, para un nivel de ejecución del 95 %.

De esta forma se dio por cumplido el Objetivo: 1.1.7, META: 2.1.7.1, del PAO 2019.



GERENCIA GENERAL

La Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo es un área jerárquica de más alto nivel en la toma de decisiones administrativas y estratégicas, como apoyo fundamental en la ejecución de los objetivos, políticas y metas, presentadas en el Plan Estratégico, aprobado por la Junta Directiva.

En ese sentido, se procederá a señalar las principales acciones en el marco de los funciones y proyectos más destacados de la Gerencia General, las cuales se han desarrollaron durante 2019, siendo que uno de los roles de la Gerencia, es brindar todo el apoyo administrativo que demanden las unidades del Instituto, lo que no se cuantifica en forma de metas, pero son gestiones que permiten el fluido funcionamiento de los distintos procesos que realiza el ICT.

Contraloría de Servicios

Se participó en las Capacitaciones organizadas por MIDEPLAN, donde se analizaron temas como Gestión de calidad, mejora continua, entre otros. Adicionalmente, se participó y trabajó en los talleres organizados por la Comisión Nacional de Rescates de Valores, en la definición de un proceso en el cual se pretende integrar el concepto y aspectos esenciales de la Ética, en los procesos institucionales de reclutamiento y selección de personal. También, se dio el debido proceso en cuanto a la atención y seguimiento, tanto a las diferentes inconformidades interpuestas por los usuarios ante la Contraloría de Servicio, como las solicitudes de información.

En relación con Gobierno Abierto y mejora Regulatoria, de acuerdo con la línea establecida por la Administración y Casa Presidencial en el Tema de Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas, se le dio seguimiento a la implementación de la opción de “Transparencia” en la página Web institucional, la cual contiene información de consulta para el ciudadano, lo que está en la línea de rendición de cuentas, esta opción está siendo monitoreada tanto por la Defensoría de los Habitantes, como otras instituciones relacionadas con el tema.

Se participó en varios eventos de sensibilización y concienciación organizados por Casa Presidencial, MEIC y UCR en los temas de Mejora Regulatoria, rendición de cuentas, Transparencia, el papel que juega el Oficial de Simplificación, temas de anticorrupción, durante el segundo semestre del año.

Se mantuvo activo seguimiento al Plan de Mejora Regulatoria de acuerdo con la Directriz Presidencial N°20-MP-MEIC, se veló por el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites Administrativos.

En relación con los Servicios al Cliente, en el transcurso de 2019 se realizaron actividades que visibilizan a la Contraloría de Servicios, tanto dentro como fuera de la Institución. Como parte de esta estrategia hacia fuera, se efectuaron visitas a Hoteles que cuentan con Certificación para la

Sostenibilidad Turística o con Declaratoria Turística, donde se tuvo el primer contacto de la Oficina tanto con dueños de las empresas, como con los encargados del tema de sostenibilidad en los establecimientos. En dichas visitas se realizaron entrevistas, y se aplicaron encuestas de la percepción de la atención, la forma de comportarse y el dominio de los temas por parte de los compañeros encargados de dar servicio. Actividad que fue tomada por parte de los usuarios de muy buena forma.

Lo anterior como seguimiento de la campaña “Ayúdenos a mejorar, evalúenos”, para esto se reactivaron las encuestas en línea por medio de los códigos QR, esto por medio de habladores con el código ubicados en lugares estratégicos; tanto en el edificio central como en las Oficinas Regionales y las Oficinas de San José.

Se realizó una campaña de sensibilización a la atención al cliente, se retomaron herramientas de cómo enfrentar los comentarios en el “momento de la verdad”, en la atención personal de usuarios por medio de recomendaciones, la misma se realizó por medio del correo interno.

Como parte del Plan de Trabajo se realizó un estudio en la institución, con una muestra del 30% de los funcionarios, de la percepción de la Ética Institucional, el cual tenía como finalidad servir como insumo para confeccionar el plan de Trabajo de la Comisión Institucional de Ética y Valores para el período 2020.

Dentro de las actividades realizadas durante el año, dando cumplimiento con lo que se establece en el Decreto 40200-MP-MEIC-MC se realizó una evaluación a nivel institucional del tema de Transparencia y Acceso a la información pública, de acuerdo con los puntos que se detallan en el art 17.

Se realizaron informes trimestrales de percepción y satisfacción de los usuarios, esto con la información de las encuestas en línea, por medio tanto de los elementos QR y del enlace que deben de tener los correos de los funcionarios para la evaluación de los servicios prestados.

Oficina de Salud Ocupacional

Durante 2019, se realizaron varias actividades proactivas para cada uno de los funcionarios de la Institución, tanto de Oficinas Centrales como de Oficinas Regionales.

Dentro de las actividades se realizó una actividad denominada “Meriendas compartidas”, la cual consistió en que diferentes unidades compartieran, una merienda, un mensaje, un juego relacionado a nutrición saludable y enfocada más que todo a inducir a los funcionarios a realizar las 5 comidas recomendadas por los nutricionistas.



Se realizó trabajo con las oficinas regionales y la participación de brigadistas de Oficinas Centrales en la enseñanza del uso de extintores.



También se realizó en las Oficinas Regionales una pincelada sobre la maniobra de Heimlich, la cual se aplica en el caso de que una persona se esté ahogando.



Se logró finiquitar la contratación 2019cd-000076-0001200001, para capacitar a brigadistas avanzados y principiantes, los cuales reciben capacitación una vez al mes



Mediante la contratación 2019CD-0002130001200001, se realiza la compra de equipo para brigadistas como lo es chalecos, férulas, estetoscopios y esfigmómetros.



Adicionalmente, por medio del Departamento Administrativo se gestionó la compra de un megáfono, para uso de la Oficina y de los brigadistas.

En agosto del 2019 se participó en el Primer Simulacro Nacional de temblor organizado por los brigadistas con una duración exacta de (2.34) dos minutos, treinta y cuatro segundos en evacuar todo el edificio.



ICT: primer Simulacro Nacional de temblor

En cuanto al reporte de accidentes, en que se tuvo que trasladar al funcionario al INS, los mismos fueron causados fuera de las instalaciones de la Institución, en el camino de la casa al trabajo y viceversa.

Algo muy importante que se debe destacar, es que la mayoría de departamentos han hecho conciencia de que debemos prevenir, quitando obstáculos de los pasillos, salidas de emergencia, y de los cubículos.

Por último, se indica que esta labor de la Oficina de Salud Ocupacional resultó exitosa, gracias al apoyo de la Comisión de Salud Ocupacional, los brigadistas, y el Departamento Administrativo.

Ruta Nacional de las Aves

Se le dio seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta).

Se continuó con los seminarios educativos que consistieron en talleres de trabajo intensivo de 8 horas desarrollados por grupos interdisciplinarios de diferentes Departamentos y Unidades del Instituto, en los que se capacita, se levanta información y se efectúan alianzas con empresarios, instituciones, cámaras y organizaciones locales sobre la Ruta, nodos, avistamiento, Declaratoria Turística, Turismo Rural, Turismo Rural Comunitario, Certificación para la Sostenibilidad Turística CST y elementos para la gestión y el desarrollo del producto.

400 Guías Turísticos fueron capacitados, en 12 talleres en el tema de Avistamiento de Aves, buscando con esto actualizar conocimientos en los nodos en que se desarrolla la ruta. Durante este año se realizó en el Caribe Sur el primer taller especializado en Aviturismo y aves rapaces.

Junto con el Departamento de Desarrollo se elaboró el Folleto Informativo sobre las Aves Rapaces.

En coordinación con la Dirección de Mercadeo, se participó por primera en tres Ferias Internacionales de Aviturismo en España y Inglaterra a saber, FIO, Extremadura, Doñana Birdfair y Birdfair y Okham.



Grupo de Acción Regional de las Américas

Al nivel internacional, se continua desde esta Gerencia con la representación ante el Grupo de Acción Regional de las Américas GARA, organización latinoamericana de combate a la ESCNNA como uno de los crímenes derivados de la trata de personas y que afectan a destinos turísticos a nivel mundial. El GARA fue creado para unir esfuerzos en el combate de esos delitos por Ministerios de Turismo de Sur América, que hoy en día cuenta con 12 países miembros, desde México hasta Argentina.

Esta organización constituye una gran plataforma para fortalecer las acciones de Latinoamérica, mejorar los procesos de combate a los delitos, sobre todo en destinos turísticos y su incidencia en otras poblaciones. Es particularmente necesario, mantener la cooperación técnica en políticas, legislación, protocolos, programas, proyectos y otras acciones, tan necesarias para combatir la delincuencia organizada, en un bloque entre naciones.

Se participó de la XII Reunión Anual y en el Congreso sobre la trata de personas con fines de explotación de niñas, niños y adolescentes: perspectivas, avances y retos para el sector de los viajes y el turismo, desde el enfoque de diversos actores; celebrado en Paraguay.

Fue oportunidad y un gran escenario, para mostrar los esfuerzos del país en el combate de la trata de personas y la ESCNNA, y muy especialmente, del sector turismo de nuestro país y de los países cuyos ministerios de turismo, integran el Grupo de Acción Regional de las Américas GARA y cuentan con acciones importantes públicas y privadas, de responsabilidad social en destinos turísticos. Esto con el claro propósito de procurar mayor entendimiento y mayores acciones, para el combate de esos delitos al nivel nacional e internacional.

Seguimiento de recomendaciones y sugerencias de los informes emitidos por la Auditoría Interna:

La Gerencia General emitió desde el año 2015 las Políticas para el Seguimiento de disposiciones de la Contraloría General de la República, recomendaciones y sugerencias emitidas por la Auditoría Interna, con el fin de asegurarse de que las acciones llevadas a cabo por la Administración fueran oportunamente cumplidas, asimismo; en el mes de setiembre de 2019, se actualizaron dichas políticas y mediante el oficio G-1947-2019, se comunicó a las Jefaturas vía correo electrónico las “Políticas para el seguimiento de las órdenes administrativas producto de recomendaciones o advertencias de la Auditoría Interna.

Recomendaciones emitidas por Auditoría Interna del 2015 al 2019

Año	Emitidas	Diciembre 2019			
		Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Pendientes	% de cumplimiento
2015	79	79			100%
2016	121	121			100%
2017	84	79	5		94%
2018	73	60	13		82%
2019	112	25	50	37	22%

Fuente: Informes emitidos por la Contraloría General de la República.

Durante 2019 la Administración cumplió con un seguimiento oportuno, en relación al cumplimiento de las disposiciones de los informes emitidos por la Contraloría General de la República, por lo que a la fecha no hay disposiciones pendientes por atender.

Apoyo sustancial a distintas Unidades en la Institución, mediante resoluciones o criterios, se emitieron a las diferentes Unidades, información en relación al cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades.

Resoluciones emitidas del 2015 al 2019

Años	Cantidad de oficios por criterio
2015 período completo	304
2016 período completo	205
2017 período completo	220
2018 período completo	200
2019 período completo	260

Agenda Digital del ICT

En cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Gobierno de la República la Gerencia General y su estrategia de transformación digital 4.0 como también el Decreto Ejecutivo No 41248-MP-MICITT-PLAN-MEIC-MC esta Gerencia coordinó los esfuerzos necesarios para para lograr este cometido, mediante el impulso de los proyectos definidos en la Agenda Digital del ICT. Los cuales se indican seguidamente:

SGDE-ICT. Sistema de Gestión Documental Electrónico ICT. En el año 2019 se gestionó actividades relacionadas a la contratación de diseño e implementación de los flujos de correspondencia digital,

como también los traslados de las estructuras documentales existentes a la nube. Además, se efectuaron las actividades de capacitación y acompañamiento correspondientes.

Se continuo con la adquisición y renovación de los dispositivos de firma digital conforme a lo establecido en la LEY 8454, y la Directriz No 067-MICITT-H-MEIC.

CHATBOT, Esta herramienta a partir de agosto 2019 provee una solución Web con las cual los usuarios puedan acceder a la información turística (hoteles, teléfonos, ubicación, atractivos turísticos, consejos de seguridad entre otros) que posee el ICT de forma oportuna y efectiva, esta herramienta incorpora en su modelo de gestión Inteligencia Artificial de modo que permita constantemente aumentar su precisión.

(SIT-ICT) Sistema de Información Tributario del Instituto Costarricense de Turismo, tiene como objetivo resolver la necesidad de información oportuna para una efectiva gestión tributaria (percepción, fiscalización y control) de los impuestos que financian al ICT.

En el año 2019, los esfuerzos realizados permitieron concluir el Sistema ICT-Declara Web integralmente permitiendo el trasiego de la información que se obtiene en la Web hacia ICT-Declara local.

Travel Safe CR, Es un App cuyo propósito es brindar información de seguridad turística, de forma oportuna. Para el año 2019 se concluyó con los diseños y desarrollos para IOS y Android logrando en el mes de agosto 2019 la publicación en tienda Android.

Participación en Comisiones

- a) Comisión Nacional de Seguridad Turística
- b) Comisión Institucional de Ética y Valores
- c) Comisión de Mejora Regulatoria
- d) Comisión de Gobierno Abierto
- e) Comisión de Asuntos Estratégicos de Tecnologías de la Información
- f) Comité de Crisis, y de Continuidad de Negocios
- g) Presidencia de la CIMAT, por delegación de la señora Ministra
- h) Presidencia del Comité Técnico de Normalización en Turismo son sede en INTECO
- i) Dirección Ejecutiva de Pagayo A.I. ante la ausencia de su titular por motivos varios
- j) Consejo Económico ante ausencia de la señora Ministra
- k) Presidencia de la Comisión de Educación Turística y Hotelera
- l) Comisión Nacional contra la trata y el tráfico ilícito de personas
- m) Secretarías técnicas de las comisiones de Seguridad Turística (CONSETUR) y Comisión Nacional de Guiado Turístico (CONAGUITUR)

Actividades relacionadas al presupuesto, metas, riesgos y gestiones de Gerencia

- a) Control y seguimiento del presupuesto de Gerencia General.
- b) Elaboración y seguimiento de Metas PAO, en conjunto con el funcionario responsable de Gerencia.
- c) Elaboración y seguimiento de los riesgos asociados a cada meta, en coordinación con el responsable de cada meta.
- d) Coordinación y preparación de modificaciones presupuestarias de la Gerencia General, apoyo para localizar y reasignar recursos presupuestarios para otras unidades cuando así se requiera.
- e) Emisión de criterios relacionados a temas presupuestales.
- f) Gestión de contrataciones y proyectos de alta prioridad Institucional.
- g) Aprobación Gerencia de Declaratorias (306 aprobaciones, 36 canceladas).

Otros

Finalmente, indicar que esta Gerencia General dio seguimiento a los acuerdos emitidos por la Junta Directiva procurando el mayor cumplimiento posible de los mismos.

AUDITORÍA

La Auditoría Interna es una actividad independiente, objetiva y asesora que desempeña un papel de especial relevancia por cuanto contribuye a que se alcancen los objetivos institucionales mediante la práctica de un enfoque sistemático y profesional para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de dirección, la gestión del riesgo y del control interno. Además, debe proporcionar a la ciudadanía una garantía razonable de que la actuación del Jerarca y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

A continuación, se presentan algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2019 que han colaborado a mejorar la calidad y oportunidad de los servicios de auditoría y que a su vez han permitido el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable:

Gestión del Auditor Interno:

Como actividad permanente se verificó el desempeño de la Auditoría Interna, se aprobó el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, se presentó ante la Junta Directiva el informe de gestión, también se desarrolló y se mantuvo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre los aspectos de la actividad de Auditoría Interna. Como parte de las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica, se participó, en calidad de asesor, en todas las sesiones de la Junta Directiva de la Institución.

Se gestionó el recurso humano y de acuerdo con el esquema establecido, se ejerció la supervisión en forma constante de las actividades de planificación, examen, comunicación y seguimiento correspondiente al proceso de auditoría, así como durante el desarrollo de los otros servicios que presta la Auditoría Interna.

Planificación Estratégica y Operativa:

Con el fin de responder a las necesidades del ICT, se revisaron los indicadores del Plan Estratégico de la Auditoría, tomando de referencia los indicadores del Instituto Global de Auditores Internos, concluyendo que están en concordancia con las buenas prácticas. Asimismo, se verificó el alineamiento entre los indicadores del Plan Estratégico de la Auditoría, los del Plan Anual Operativo y los del Plan Anual de Trabajo.

Actualización del Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo:

Dada la evolución de los procesos institucionales, se consideró necesario revisar y actualizar la metodología para identificar el universo auditable, así como el propio universo de auditoría, como resultado del proceso, se cuenta con un modelo actualizado basado en riesgos para la definición y priorización del universo auditable, lo que permite la elaboración de los planes anuales de trabajo enfocados a los procesos institucionales más relevantes.

Mejora continua:

También como actividad permanente, se desarrollaron los estudios de acuerdo con el Plan Anual de Trabajo basado en riesgo, ejecutando y manteniendo el programa de aseguramiento y mejora de la calidad que cubre todos los aspectos del proceso de Auditoría Interna.

En cumplimiento de la normativa, se realizó la autoevaluación de la calidad de la actividad de la Auditoría Interna comprobándose el cumplimiento del 100% de lo requerido por las “Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público”, razón por la cual, los servicios emitidos por la Auditoría permitieron mejorar significativamente los procesos de dirección, riesgo y control de las actividades auditadas.

Modalidad de Trabajo en casa:

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los auditores por las dificultades viales que se presentan para llegar al Instituto y aprovechando el sistema informático de auditoría con que contamos, se continuó promoviendo la modalidad de trabajo en casa, aspecto que también ha repercutido en la eficiencia del trabajo y en la calidad de los servicios.

Clima Organizacional:

Se cumplió en un 100% con el plan de mejora realizado según los resultados obtenidos de la evaluación del clima organizacional del periodo 2018. Por otro lado, en la evaluación del 2019 la Auditoría Interna obtuvo una calificación de “alineamiento óptimo”, eximiéndose de realizar plan de mejora, no obstante, con el fin de promover la mejora continua se decidió seguir realizando algunas de las actividades del plan anterior.

Estandarización de los procedimientos de auditoría:

Según lo requerido por la “Guía Metodológica para el Levantamiento de Procesos y elaboración de Procedimientos Institucional”, se procedió a ajustar el Manual de la Auditoría con el fin de mantener la estandarización de los procedimientos como una herramienta clave para asegurar la calidad del trabajo realizado.

Automatización de los servicios de auditoría:

Como parte de la mejora continua y la transformación digital de la Auditoría Interna, se realizó el cambio de la plataforma tecnológica enfocada a la colaboración entre los funcionarios y la gestión de los proyectos de auditoría, garantizando siempre la calidad de la información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad. Asimismo, permite realizar una supervisión en línea durante la ejecución de las todas actividades en el desarrollo de los servicios de la auditoría interna.

Auditoría continua:

Con la finalidad de realizar evaluaciones de riesgos y controles de manera automática y más frecuente para identificar excepciones y emitir observaciones en tiempo real a la Administración se aplicaron rutinas de auditoría continua, comunicándose a la Administración lo correspondiente y verificando la implementación de las medidas adoptadas para subsanar las observaciones.

Cumplimiento de la Directriz Presidencial N°102-MP (Artículo 8, inciso p).

La Ley Orgánica del ICT (artículo 33) dispuso que el Instituto contará con una Auditoría Interna, cuyo Auditor Interno es nombrado por medio de un concurso externo y sus funciones están determinadas en la citada Ley, la Ley de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y el Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría (artículo 15).

Resumen sobre los resultados de las labores de la Auditoría Interna.

Según la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2019, se emitieron 28 servicios de auditoría interna, donde se identificaron oportunidades de mejora que fueron comunicadas a la Administración. El 64% corresponde a aspectos relacionados con control interno, el 25% a temas de gobernabilidad y el 11% a la gestión de riesgos.

Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control

Como parte de las auditorías realizadas en el periodo 2019, se valoraron los riesgos asociados a los procesos auditados, su posible impacto sobre los objetivos y metas institucionales y los controles establecidos para mitigarlos.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mitigar riesgos y mejorar los controles según el siguiente detalle:

Para mejorar la eficiencia y eficacia en los siguientes procesos:

- Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.
- Contratación administrativa institucional.
- Recaudación y fiscalización de impuestos.
- Aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.
- Acción de patrocinios.

Sobre esta misma temática se emitieron servicios preventivos sobre los siguientes aspectos:

- Instrumentos de supervisión de la Dirección de Gestión Turística.

- Alineamiento entre el PEI y el PAO de las acciones que desarrolla la Dirección de Gestión Turística.
- Directrices Gerenciales sobre Recargo de Funciones para el ICT.
- Alineamiento PAO SEVRI ASCI.
- SEVRI Planes Estratégicos Institucionales.
- Estrategia para lograr la transformación digital de los servicios esenciales que brinda el ICT a la ciudadanía para que éstos sean eficientes y de calidad.

Para fortalecer el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.

Además, se emitieron los siguientes servicios preventivos:

- Nombramiento del Subgerente de Mercadeo bajo la figura de recargo.
- Nombramiento del Jefe del Departamento Administrativo-
- Plan de Continuidad del Negocio.
- Implementación del método de costeo PEPS.
- Competencia para la aprobación de normativa interna.
- Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.
- Competencia para la aprobación de la regulación de contratación del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).
- Proceso para la recepción y trámite de denuncias y quejas presentadas ante el ICT.
- Control interno de las giras que realizan los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística.
- Lineamientos, directrices y procedimientos sobre viajes en el exterior.

Para mejorar la calidad y confiabilidad de la información, se emitieron los siguientes informes y advertencias:

- Auditoría de cumplimiento sobre la aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.
- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.

- Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.
- Servicios Preventivos sobre:
 - El Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.
 - Registros duplicados de proveedores.
 - Diferencia en el registro contable y presupuestal de vales de caja chica.

Con respecto al objetivo de proteger y conservar el patrimonio público, se emitieron los siguientes informes:

- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística.
- Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría de cumplimiento sobre la acción de patrocinios.
- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría de cumplimiento sobre la seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.
- Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.

Asimismo, se emitieron los siguientes servicios de advertencia:

- Probabilidad que se materialice el riesgo de fraude.
- Implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT.

Sobre este tema se realizó un análisis de las acciones realizadas por el Instituto para llevar a culminar con éxito la implementación de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y se comunicó a la Gerencia las respectivas oportunidades de mejora con respecto del avance del mismo.

Verificación de la implementación de los Servicios de la Auditoría

Como parte de las obligaciones establecidas en la normativa técnica y legal, se verificó el cumplimiento de los servicios emitidos por la Auditoría Interna, determinándose un cumplimiento razonable de los mismos. A continuación, un detalle del comportamiento de dicha implementación:

Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendientes		Total	% Cumplimiento por año
		Count	%	Count	%	Count	%		
2017	84	80	95%	4	5%	0	0%	84	95%
2018	68	62	91%	6	9%	0	0%	68	91%
2019	143	46	32%	57	40%	40	28%	143	32%

Fuente: Auditoría Interna

El cumplimiento de los servicios emitidos durante el año 2019 que corresponde al 32%, también se considera razonable debido a que los informes fueron remitidos a la Administración recientemente.

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), cumplió su agenda de trabajo en los procesos asignados en el 2019. A continuación, un resumen de eventos:

1. Realizó 4 evaluaciones trimestrales del PAO 2019
2. Realizó 2 evaluaciones semestrales del PND del Sector Turismo (ICT y Rectoría).
3. Realizó dos procesos de verificación de metas estratégicas (PND), con su asocio al PAO, uno para MIDEPLAN y otro para la CGR.
4. Realizó dos evaluaciones semestrales para la Secretaría Técnica de la AP, Ministerio de Hacienda.
5. Realizó 4 evaluaciones trimestrales de proyectos de inversión (PIIP).
6. Organizó 4 reuniones de seguimiento del PND para la Rectoría de Turismo, de las cuales se realizaron 3 de ellas.
7. Se emitieron los criterios de vinculación del PAO de las instituciones del Sector con el Plan Nacional de Desarrollo
8. Se elaboró el Plan de Acción 2020 del PND del ICT y se revisó el de las instituciones del Sector. Además de sus registros en el Delphos.
9. Presentó una modificación al PND del ICT. Aprobada por MIDEPLAN, mediante el oficio DM-121-2019.
10. Realizó una actualización de la estructura institucional, aprobada por MIDEPLAN Creación del Departamento de Gestión del Centro de Convenciones y presentó ante ese mismo ente, la solicitud de Creación del Departamento de Proveeduría, aprobada más tarde.
11. Realizó un proceso institucional de gestión del riesgo (SEVRI) y su seguimiento.
12. Realizó un proceso institucional de autoevaluación del Sistema de Control Interno (ASCI) y su seguimiento.
13. Elaboró la recomendación técnica de 31 solicitudes de levantamiento de procesos y elaboración de manuales de proceso (3criterios positivos de procesos, 14 de manuales de procedimientos, 5 quedaron en revisión y 8 con observaciones). Criterios Positivos: Departamento Financiero (Tesorería y Contabilidad), Proveeduría, Oficinas Regionales, Auditoría Interna, Atracción de Inversiones, Dirección de Gestión, Fondo de Garantías, Departamento Administrativo, Archivo Central y Fondo de Jubilaciones.
14. Propuso dos Lineamientos institucionales y otros: Lineamientos Institucionales para la Formulación de Objetivos, Metas e Indicadores (PL-191-2019 y G-2556-2019), además se presentó la propuesta de la Guía de Proyectos de Inversión (Oficio PL-228-2019), aprobada más tarde.
15. Se realizaron 7 informes especiales permanentes: Encuesta Nacional de Actividades Científicas y Tecnológicas del MICITT, el Índice de Gestión Institucional (IGI) de la CGR, Informe CEDAW para el INAMU, Informe de la Persona Joven 2014-2019, Informe de Seguimiento Ley N° 9398, período 2018-2019 para la Asamblea Legislativa (G-0908-2019), la Memoria

Institucional 2018 e Informe de Rendición de Cuentas de la gestión 2018-2019 para la Presidencia de la República (G-0654-2019) en respuesta a Oficio DM-041-2019 del Ministerio de la Presidencia.

16. Se elaboraron 12 Informes de carácter especial: Fueron informes remitidos a la Oficina de Prensa, Departamento de Giras de la Casa Presidencial, siendo los siguientes: Uno sobre la Región Central (G-2018-2019) dos de la Región Guanacaste (G-1326-2019 y G-1115-2019), uno de la Región Occidente (G-1116-2019), uno de Cartago (G-1574-2019), otro sobre Puntarenas (G1606-2019), Informe de Evaluación PND Sector Ambiente (G-0051-2019), Proyectos Infraestructura en Limón (G-0255-2019), Informe sobre varios cantones: Upala, Los Chiles, Río Cuarto, San Carlos, Guatuso y Sarapiquí (G-0500-2019), Informe para Segundo Pacto del Programa Franja de Desarrollo de la Zona Norte (G-0718-2019), Informe Actividades Desarrolladas en Puntarenas(G-1569-2019) e Informe Conmemoración del Bicentenario de la Independencia de Costa Rica y la Región Centroamericana (G-1924-2019).
17. Apoyó a la Administración para la gestión de los avales del Presidente a la creación del Departamento de Gestión del Centro de Convenciones y en segunda instancia, la reasignación de 6 plazas y creación de 20 plazas según prioridades institucionales.
18. Coordinación del proceso para la formulación del PAO 2020
19. Se Brindó capacitación sobre la Guía Metodológica para el levantamiento procesos y elaboración de procedimientos. Y además se recibió capacitación en Gobierno Corporativo por parte de Casa Presidencial y otro curso brindado por MIDEPLAN sobre Evaluación para Intervenciones Públicas.
20. Coordinación y formulación de dos convenios interinstitucionales: Convenio Marco entre el ICT e ICAP y Convenio Específico ICT e ICAP.

El anterior resumen del trabajo realizado permitió al ICT cumplir con sus obligaciones normativas oportunamente y desarrollar procesos para mejorar la gestión institucional y fortalecer el Sistema de Control Interno.



Eventos de capacitación, UPI 2019.

ASESORÍA LEGAL

A.- Principales labores de esta Asesoría.

- Asesorar en materia jurídica a los diferentes órganos colegiados que componen el Instituto, así como a las distintas dependencias de éste.
- Tramitar y dar seguimiento a los distintos procesos judiciales en los que es parte el Instituto.
- Revisión de requisitos legales en distintos trámites tales como declaratoria y contrato turístico, contratación administrativa, concesiones en Papagayo, concesiones en Zona Marítimo Terrestre.
- Refrendo de contrataciones internas.
- Elaboración de contratos y convenios.
- Elaboración de proyectos de ley o reglamentos relacionados con el turismo.
- Fungir como órgano director en procedimientos administrativos.

B.- Labores realizadas durante el año 2019

1.- Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a : Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos (CIMAT), Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) , Comisión de Igualdad de Género, Comisión Institucional de Análisis de Accidentes de Tránsito, Comisión de Salud Ocupacional, Comisión de Zonificación Portuaria Moín, Comisión de Archivo del ICT, Comisión Institucional para la Implementación de las Normas Internacionales de Contabilidad (NICS), Comisión Institucional para la Igualdad y la no discriminación hacia la población LGBTI, Comisión de Hostigamiento y Acoso y Comisión Interna de Mejora Regulatoria. Lo anterior sin dejar de lado al Sector Privado de Turismo, por medio de la evacuación de consultas telefónicas, atención directa de las dudas o asistiendo directamente a reuniones que se realizan con funcionarios del Instituto, representantes de cámaras, asociaciones o empresarios turísticos.

2.- Consultas.

Esta Asesoría legal como parte de su función asesora, atendió durante el 2019, un número aproximado de 2622 consultas. Lo anterior al margen de las consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas.

3.- Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación.

En materia de Contratación Administrativa, la Asesoría Legal se avocó al asesoramiento general de todas las unidades de la Institución, así como a la elaboración y tramitación de contratos y convenios, velando por el estricto apego a los procedimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico y las diferentes disposiciones emitidas principalmente por la Contraloría General de la República.

Dentro de este marco, se revisaron carteles de licitación y ofertas presentadas, además de asesorar en el proceso posterior de adjudicación.

Asimismo, correspondió a la Asesoría Legal la redacción de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica. En aquellos supuestos en que la suscripción de estos convenios implica disposición de fondos públicos, debe esta Asesoría Legal dar seguimiento al mismo hasta la obtención del refrendo respectivo por parte de la Contraloría General de la República, cuando este corresponde.

CUADRO DE RESUMEN DEL 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Contratos	0
Convenios	25
Licitaciones	31
Refrendo Interno	33
Consulta a Contraloría	0
Autorizaciones Contraloría	01
Refrendo Contratos Contraloría	0
Refrendos Convenios Contraloría	0
Consultas	46

4.- Actualización de Normas.

En atención a las recomendaciones emitidas por la Auditoría General y contenidas en el oficio AG - P - As 004- 2010 y el punto 2- del oficio G 648- 2010 de la Gerencia General, se instauró un procedimiento de control para revisar y modificar la normativa interna, cuando esta sufra cambios, producto de reformas, modificaciones, adiciones o derogatorias, que puedan incidir en los textos que rigen las actuaciones y competencias de la Institución. Producto de lo citado se mantiene actualizados tres compendios de normas:

1.- Compendio de Normas que regulan las Empresas y Actividades Turísticas, que contiene la legislación que rige los trámites que se realizan ante el ICT.

2.- Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que, a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.

3.- Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

Adicionalmente, se mantiene informada de forma escrita a la Gerencia General, sobre cualquier ley, reglamento, directriz de gobierno, relativo a las Instituciones Autónomas.

CUADRO DE RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	71
Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	03
Actualizaciones en Compendio Normas Internas	02
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas .	02

5.- Juicios.

La Asesoría Legal tiene a su cargo la tramitación de todos los procesos monitorios de cobro judicial, juicios ordinarios, procesos en materia civil, de tránsito, laboral, agraria, administrativa, penal, así como Acciones de Inconstitucionalidad y Recursos de Amparo ante la Sala Constitucional, en los cuales el Instituto o sus funcionarios figuran como demandados o actores, lográndose en su amplia mayoría satisfactorios resultados para la Institución. Se gestionan igualmente las diligencias de desalojo administrativo y judicial por usurpación de terrenos propiedad de este Instituto.

CUADRO DE RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	136
Juicios de Transito	02
Juicios Laborales	04
Juicios Agrarios	01
Juicios Penales	05
Juicios contenciosos CPCA	46
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y habeas corpus	07

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	05
Convenio Preventivo de Acreedores	03
Diligencias de Información Posesoria	01

6.- Revisión de requisitos legales de Declaratoria Turística y Contrato Turístico.

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2018.

CUADRO DE RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Solicitud Declaratoria Turística	584
Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	03
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	03
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	20
Solicitud Acreditación Cambio Apoderados	27
Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	01
Solicitud de Contrato Turístico	11
Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	18
Consultas en materia de declaratoria turística	02
Consultas en materia de contrato Turístico	05
Revisión de borradores de Fideicomisos, adenda, y contrato turístico	16

7.- Consultas y revisión de requisitos legales en gestiones relativas a zona marítimo terrestre.

En aplicación de la Ley N° 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre y su Reglamento, se revisan expedientes de concesiones, cesiones y prórrogas, así como solicitudes para autorización para dar en garantía derechos de concesión. De igual forma, se atienden consultas de municipalidades con

jurisdicción en zona marítimo terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación, se presenta el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2018.

CUADRO DE RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas	133
Cesión de concesiones	25
Prórrogas de concesión	53
Denegatoria de aprobación	121
Cancelaciones	2
Concesiones nuevas aprobadas	41
Cesión de concesión aprobadas	04
Prorrogas de concesión aprobadas	19
Adjudicación de herederos	02
Cambio de uso de suelo	01
Modificación de contrato de concesión	02
Recursos de procedimientos ZMT	03
Atención de Consultas	45
Acreedor Ejecutante	25
Estudio de antecedente de dominio	0

8- Recaudación de tributos.

Con el fin de resguardar el patrimonio de la Institución, esta unidad se encarga de la tramitación y seguimiento a los juicios ejecutivos por concepto del cobro de impuesto del 3% sobre hospedaje (ya derogado), mediante la Ley N° 8494, publicada en la Gaceta del 27 de Marzo del 2009 y 5% sobre pasajes internacionales, a aquellas empresas recaudadoras de dichos tributos que se encuentran con moratoria en el pago de los mismos.

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales, estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos. A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2019.

CUADRO DE RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTOS
Arreglos de Pago	03	Se realiza la revisión y se recupera por mensualidades
Juicios Activos	136	¢801.614.332,88
Juicios terminados	06	¢16.619.660,15
Juicios con sentencia firme	88	¢507.959.883,21

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Nuevas demandas	05
Liquidaciones de intereses y costas procesales	88
Declarados incobrables	09

9.- Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 36 proyectos de ley. Esto es, específicamente en relación con los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

CUADRO RESUMEN 2019

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
19.531	Ley de regímenes de exenciones y no sujeciones del pago de tributos, su otorgamiento y control sobre su uso y destino.
21.104	Transición al transporte no contaminante
21.049	Ley para brindar seguridad jurídica sobre la huelga y sus procedimientos
21.097	Ley de declaratoria de servicios públicos esenciales.
21.156	Reforma a la ley número 1860 del 21 de abril de 1955 (ley orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social).
21. 190	Reforma a los artículos 379 y 385 de la ley N° 9343, reforma procesal laboral.
20.404	Ley del Sistema de Estadística Nacional.

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
20.648	Adición de un artículo 100 ter a la ley de Contratación Administrativa, ley n.º 7494, de 2 de mayo de 1995, y sus reformas.
21.158	Autorización al programa integral de mercadeo agropecuario (PIMA) para que segregue y done parte de un inmueble de su propiedad al Instituto Costarricense de Turismo.
20. 043	Ley de creación de los cuerpos de salvavidas en las playas nacionales.
21.205	Anulación del acto de declaratoria de patrimonio cultural e histórico del puente real de Liberia en el Cantón de Liberia, provincia de Guanacaste,
20. 924	Ley del Sistema de Estadística Nacional.
20.985	Ley para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente.
21.248	Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos
21.205	Anulación del acto de declaratoria de patrimonio cultural e histórico del puente real de Liberia en el cantón de Liberia, provincia de Guanacaste.
20.865	Ley marco para la Regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales.
21.241	Declaración de interés público de la práctica y el desarrollo del surf como una actividad de importancia turística, económica y deportiva de costa rica y declaratoria del día nacional del surf.
21.286	Ley para la eliminación del ministro de ambiente y energía de la junta directiva de RECOPE.
21.303	Ley de fortalecimiento de las autoridades de competencia de Costa Rica.
20.894	Ley de tierras de JAPDEVA, reforma a la Ley 3091 del 18 de febrero de 1963.
21.336	Ley marco de empleo público.
21.287	Creación del Parque Nacional Isla San Lucas.
21.140	Ley para la promoción y fomento de servicios de turismo de salud en Costa Rica.
21.015	Reforma del artículo 238 de la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial.

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
20.914	Reforma al artículo 79 de la Ley Sobre La Zona Marítimo Terrestre.
21.349	Ley de protección del patrimonio natural del Estado y el bienestar de los habitantes en la Zona Marítimo Terrestre.
21.114	Reforma al artículo 25 y creación de un artículo 25 bis, a la ley n° 3503, ley reguladora transporte remunerado personas vehículos automotores, de 10 de mayo de 1965, y sus reformas.
21.532	Ley de cabildeo transparente en la función pública.
21.440	Declaración de interés público del desarrollo turístico de las zonas y comunidades que bordean el parque internacional la amistad.
21.008	Reforma de varios artículos, adición de los artículos 28 bis, 31 bis y el transitorio ix, y derogatoria del artículo 58 de la ley n.° 6043, ley sobre la Zona Marítimo Terrestre, de 2 de marzo de 1977, y sus reformas.
21. 538.	Ley para la supervisión del régimen de invalidez, vejez y muerte por parte de la SUPEN
21. 587	Ley reguladora de los servicios de transporte de personas por medio de plataformas tecnológicas.
21. 590	Declaración de interés público el desarrollo turístico, ecológico y cultural del Cantón de Coto Brus.
21. 640	Declaratoria del café como Símbolo Nacional
21. 562	Modificación y adición de varias leyes para extender los beneficios del ecoturismo y el turismo rural comunitario a las comunidades rurales y costeras.
21. 594	Adición de un artículo 8 bis a la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública, n° 8422 del 29 de octubre de 2004.
21. 600	Declaratoria de Zona Urbana a Playas de El Coco, Distrito Tercero, Sardinal, Cantón Carrillo, Provincia de Guanacaste.
21,104	Transición al transporte no contaminante
21,049	Ley para brindar seguridad jurídica sobre la Huelga y sus procedimientos.
21,097	Ley de declaratoria de servicios públicos esenciales

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
21,156	Reforma a la ley número 1860 del 21 de abril de 1955 (ley orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social)
21190	Reforma a los artículos 379 y 385 de la ley n° 9343, reforma procesal laboral
20,404	Ley del Sistema de Estadística Nacional
20,648	Adición de un artículo 100 ter a la ley de contratación administrativa, ley n.° 7494, de 2 de mayo de 1995, y sus reformas
21,158	Autorización al programa integral de mercadeo agropecuario (PIMA) para que segregue y done parte de un inmueble de su propiedad al instituto costarricense de turismo
19,531	Ley de regímenes de exenciones y no sujeciones del pago de tributos, su otorgamiento y control sobre su uso y destino.
21,205	Anulación del Acto de Declaratoria de Patrimonio Cultural e Histórico del Puente Real de Liberia en el cantón de Liberia, provincia de Guanacaste
20924	Ley del Sistema de Estadística Nacional
20,985	Ley para combatir la contaminación por plástico y proteger el ambiente.
21,248	Responsabilidad de las personas jurídicas sobre cohechos domésticos, soborno transnacional y otros delitos
21,205	Anulación del Acto de Declaratoria de Patrimonio Cultural e Histórico del Puente Real de Liberia en el cantón de Liberia, provincia de Guanacaste
20,865	Ley marco para la regularización del hospedaje no tradicional y su intermediación a través de plataformas digitales
21,241	Declaración de interés público de la práctica y el desarrollo del surf como una actividad de importancia turística, económica y deportiva de costa rica y declaratoria del día nacional del surf
21,286	Ley para la Eliminación del Ministro de Ambiente y Energía de la Junta Directiva de RECOPE
21,303	Ley de fortalecimiento de las autoridades de competencia de Costa Rica
20,894	Ley de tierras de JAPDEVA, reforma a la ley 3091 del 18 de febrero de 1963
21,336	Ley marco de empleo público

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
21,287	Creación del parque nacional Isla San Lucas
21140	Ley para la promoción y fomento de servicios de turismo de salud en costa rica
21,015	Reforma del artículo 238 de la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial
20,914	Reforma al artículo 79 de la ley sobre la Zona Marítimo Terrestre
21,349	Ley de protección del patrimonio natural del estado y el bienestar de los habitantes en la zona marítimo terrestre
21,114	Reforma al artículo 25 y creación de un artículo 25 bis, a la ley n° 3503, ley reguladora transporte remunerado personas vehículos automotores, de 10 de mayo de 1965, y sus reforma
21,532	Ley de cabildeo transparente en la función pública
21440	Declaración de interés público del desarrollo turístico de las zonas y comunidades que bordean el parque internacional la amistad

10.-Procedimientos Administrativos.

En el año 2019, esta Asesoría Legal, designada por la Gerencia o Junta Directiva como órgano director, tramitó *procedimientos administrativos disciplinarios y otros procedimientos ordinarios* contra funcionarios o terceros, lo que implica principalmente el seguimiento del expediente, realización de comparecencias orales, valoración de pruebas documentales y testimoniales, contestación de recursos y redacción del informe final para el órgano decisorio.

Dentro de esos procedimientos, se incluye el soporte legal en los procedimientos ordinarios establecidos en contra de las empresas turísticas amparadas a este Instituto, cuando se han detectado irregularidades en su funcionamiento, labor que ha consistido en la asistencia legal en las comparecencias orales y privadas que los mismos comprenden, así como redacción de los criterios legales que sirven de base a las resoluciones finales que la Gerencia tome en los mismos.

CUADRO RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Investigaciones Preliminares	05
Procedimientos Administrativos disciplinarios y cobratorios	08

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	09
Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	11
Informes, criterios a Junta Directiva sobre conciliaciones judiciales	0
Criterios sobre temas tributarios, para Ingresos	06
Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	07
Criterio para la acreditación del Programa Marca País	29
Procedimientos Registrales para inscripción de marcas	0

11.- Redacción de Reglamentos y Proyectos de Ley.

Como parte de nuestra actividad procedemos a la redacción de reglamentos y en algunas ocasiones de proyectos de ley, así como las modificaciones a la reglamentación interna y externa relacionada con la materia turística.

En el año 2019, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

CUADRO RESUMEN 2019: Decretos Ejecutivos

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
1) Proyecto Ley para la Planificación y Regularización de las Islas e Islotes de la República de Costa Rica y Reforma de los artículos 37 y 42 de la Ley Sobre la Zona Marítimo Terrestre, Ley 6043	5) Propuesta de reforma parcial a la ley de tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, Ley N° 9078	7) “Declaratoria de Interés Público y Nacional del Evento Deportivo Gran Fondo UCI UCR 506-Costa a Costa”	9) Propuesta de Reglamento de Donaciones ICT
2) Reglamento para la Recaudación, Control y Fiscalización del impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales	6) Propuesta adición del inciso 36 al artículo 8 de la ley n° 9635, “ Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas”	8) “Creación del Mecanismo de Gobernanza de Mares”	

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
3) Reglamento Para La Percepción, Control, Administración y fiscalización del impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales			
4) Reglamento Para La Percepción, Control, Administración y Fiscalización del Impuesto de quince dólares netos (usa \$15.00) Por el Ingreso al País Vía aérea, mediante boleto adquirido en el exterior			

12.- Polo Turístico de Papagayo.

Esta dependencia brinda asesoría legal a la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo Papagayo, en la persona del Consejo Director, como órgano colegiado, así como de su Dirección Ejecutiva, como órgano técnico. La base para dicha asesoría encuentra asidero en la normativa especial aplicable al Proyecto Polo Turístico Golfo Papagayo, así como en el derecho supletorio.

Esta Asesoría Legal se encarga de evacuar todas las consultas generadas por acuerdos propios del seno del Consejo Director, de emitir criterios legales en temas de relevancia, y de asistir como asesores legales a todas las sesiones ordinarias y extraordinarias de dicho órgano. En la relación de la Oficina Ejecutora con los concesionarios, la Asesoría Legal interviene en la redacción de los contratos de concesión para el caso de las nuevas concesiones, y respecto de las ya otorgadas, en la redacción de los addenda a contratos ya suscritos, en la revisión de los requisitos legales para la aprobación de las solicitudes formales de cesiones parciales, al igual que respecto de las escrituras públicas relativas a dichas cesiones y demás negocios jurídicos como sometimiento de las mismas a garantía hipotecaria o a fideicomiso. De igual forma se realizan informes sobre traspasos de capital social y solicitudes de fusión por absorción que realizan las concesionarias.

Así mismo, esta Asesoría Legal evacúa las consultas específicas de los concesionarios, tanto verbales como escritas.

CUADRO RESUMEN 2019

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterios Legales	17
Criterios sobre solicitudes cesionesparciales	03
Contratos y Addendum a contratos de concesión	22
Traspaso de capital social y nuevos apoderados	39
Prórrogas y Ajuste de Plazo de concesión	03
Fusiones por Absorción	0

Además, se brindó asesoría en los procedimientos administrativos abiertos contra concesionarias del PTGP por incumplimientos a sus obligaciones contractuales, los cuales implican sanciones que van desde la ejecución parcial de sus garantías de cumplimiento hasta la cancelación de derechos de concesión otorgados.



DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO

Posiblemente uno de los retos más significativos para el turismo en Costa Rica tiene que ver con la relación entre crecimiento de la actividad turística y la capacidad del destino para gestionarlo, en arreglo a los factores diferenciadores del modelo de turismo que considera, como política turística fundamental, un desarrollo actual y futuro anclado en tres ejes: sostenibilidad, innovación e inclusión.

El esfuerzo de la política pública, que es a la vez un esfuerzo público privado, debe estar enfocado en el mantenimiento de las condiciones mediante las cuales el sistema turístico siga evolucionando, pero sin perder de vista ninguno de los elementos diferenciadores propios del modelo.

Este objetivo apunta no solo a lograr un crecimiento futuro, sino a que dicho crecimiento se transforme en beneficio social, para que incida en el mejoramiento de la calidad de vida de los costarricenses.

Para contribuir con este objetivo, el ICT diseña y realiza políticas, programas y proyectos dirigidos a fomentar el turismo hacia Costa Rica, a través de diversas estrategias de planificación, posicionamiento, diferenciación y gestión del destino, que se resumen en los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Turismo:

1. Impulsar la adopción de prácticas innovadoras para promover el uso eficiente de los recursos turísticos en beneficio de los turistas, las empresas y la población en general.
2. Lograr un crecimiento turístico enfocado en la diversificación, innovación y la calidad para generar mayor valor agregado para los turistas.
3. Fortalecer el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado en los mercados de interés.
4. Fortalecer los encadenamientos productivos para contribuir a la distribución de beneficios del turismo entre actores y comunidades locales.
5. Mejorar el acceso a la información, asistencia y seguridad del turista, tanto en su desplazamiento como en la estadía en el destino.

La Dirección de Planeamiento y Desarrollo desarrolla programas y acciones en todos estos objetivos, pero más particularmente en los objetivos estratégicos 1 y 4 donde concentran acciones el Departamento de Planeamiento y el Departamento de Desarrollo Turístico que se analizarán más adelante en este documento.

Particularmente la Dirección se ha enfocado en la actualización del Plan Nacional de Turismo 2017-2021 cuyo horizonte de planificación se plantea ahora al 2025. Se avanzó en dos direcciones:

1. Investigación y formulación de un documento base sobre el Modelo de Turismo de Costa Rica, con una perspectiva histórica que cubre el periodo 1960-2019. Este documento sirve de base para el planteamiento de la política turística del país y es orientador para la discusión sobre la propuesta de Plan Nacional de Turismo y el Plan Sectorial de Turismo incluido dentro del Plan Nacional de Desarrollo.
2. Se generó un borrador de la actualización del Plan Nacional de Turismo que se encuentra actualmente en discusión con la representación del sector privado nacional. Adicionalmente se desarrollaron diversas reuniones internas con participación de la Gerencia, y las diferentes direcciones internas del ICT. De acuerdo con lo programado, se espera que para el primer semestre del 2020 ya esté aprobada una nueva versión del Plan Nacional de Turismo de Costa Rica para el periodo 2020-2025

DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO.

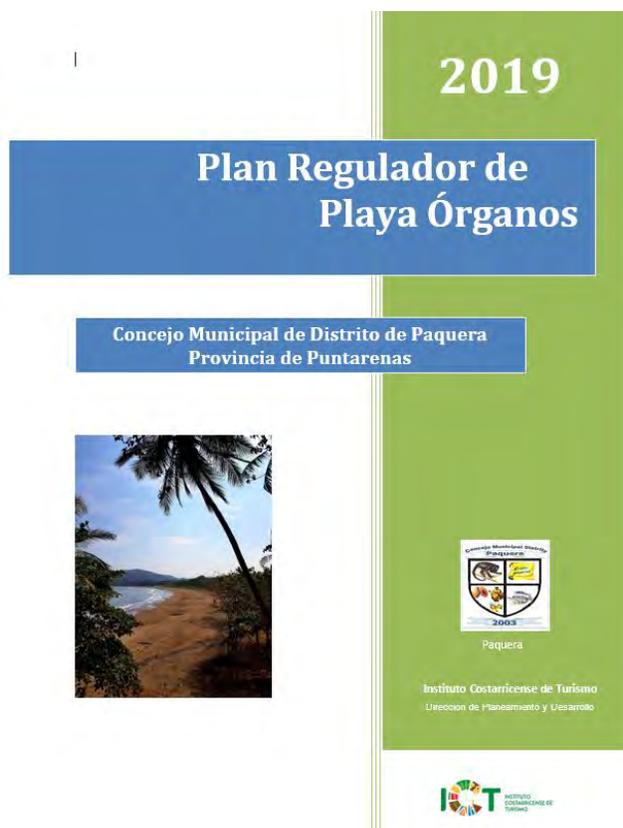
Se realizaron sesiones de capacitación con las Municipalidades de Golfito, Concejo Municipal del Distrito de Paquera, nuevamente con la Municipalidad de Santa Cruz, Municipalidad de Osa y Municipalidad de Pococí, en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre.

Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:

- Municipalidad de Esparza, se atendió nuevamente una gestión de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Tivives, ya que una vez aprobado en el año 2018, se detecta que fue publicada una lámina con errores de dibujo. La gestión es atendida nuevamente y durante el año 2019 se rectifica, se aprueba por la Junta Directiva de ICT, INVU, se realiza la Audiencia Pública y se publica una nueva versión de lámina. A partir de este momento, la Municipalidad reingresa el Expediente de concesión de Playa Tivives y es aprobado en diciembre de 2019. Con esto, la municipalidad normaliza la ocupación en la zona marítimo terrestre y proyecta una mejora en la recaudación de canon al oficializarse la concesión.
- Municipalidad de Osa con el Plan Regulador de Punta Dominical, retomando el tema de la gestión municipal para la presentación del Plan Regulador a las Instituciones a las que les corresponde su aprobación (ICT-INVU). El proceso se continuó durante el año 2019, se ha dado el acompañamiento a la Municipalidad terminado en una consulta al Registro Nacional sobre una serie de situaciones que se han presentado en el proceso. Esperamos para el 2020 dilucidar los temas que han venido surgiendo para que la Municipalidad finalice el trámite.
- Municipalidad de Pococí, gestiones para Rectificar y Ajustar el Plan Regulador de Tortuguero, en el mes de diciembre 2019, se realizó una reunión con funcionarios de la Municipalidad de Pococí, JAPDEVA y Asesores de la Asamblea Legislativa, donde se expuso la situación de Tortuguero, se programó una reunión a inicios del 2020 para formalizar la información del Plan Regulador. En lo que respecta al Patrimonio Natural del Estado, ya se ha avanzado, pero está pendiente la emisión de la respectiva Certificación
- Municipalidad de Nicoya, apoyo el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Sámará, ya se obtuvo las aprobaciones de ICT e INVU y están próximos a la convocatoria de la Audiencia Pública para su posterior publicación en Gaceta.
- Concejo Municipal del Distrito de Cóbano, se apoyó con el trabajo e rectificación y ajuste del plan regulador de Playa Tambor, los funcionarios municipales estuvieron

trabajando conjuntamente tanto en campo como en nuestras oficinas con los técnicos de nuestro Departamento para realizar la tarea. Durante el 2019, el Concejo Municipal de Cóbano, gestionó ante el SINAC los ajustes a la certificación del Patrimonio Natural del Estado, oficializado esto, se logró avanzar con la preparación de la cartografía del plan regulador para someterlo a aprobación de las instituciones.

- Municipalidad de Garabito, se apoyó la gestión de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Hermosa, ya fue aprobada por Junta Directiva de ICT la gestión de la Municipalidad, están en proceso ante el INVU para proceder luego a la convocatoria a la Audiencia Pública y posterior publicación en Gaceta.
- Municipalidad de Santa Cruz, se ha apoyado en la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Tamarindo, según datos de la Municipalidad presentados en el Taller de Atención Integral de Destinos realizado en Santa Cruz, durante el 2019 se realizaron varias reuniones de orden técnico para apoyar la gestión, sin embargo, a la fecha a Municipalidad no remitió la documentación para su valoración final y aprobación. El Departamento de Planeamiento mantendrá el apoyo y colaboración hasta llegar a la etapa de publicación en Gaceta.



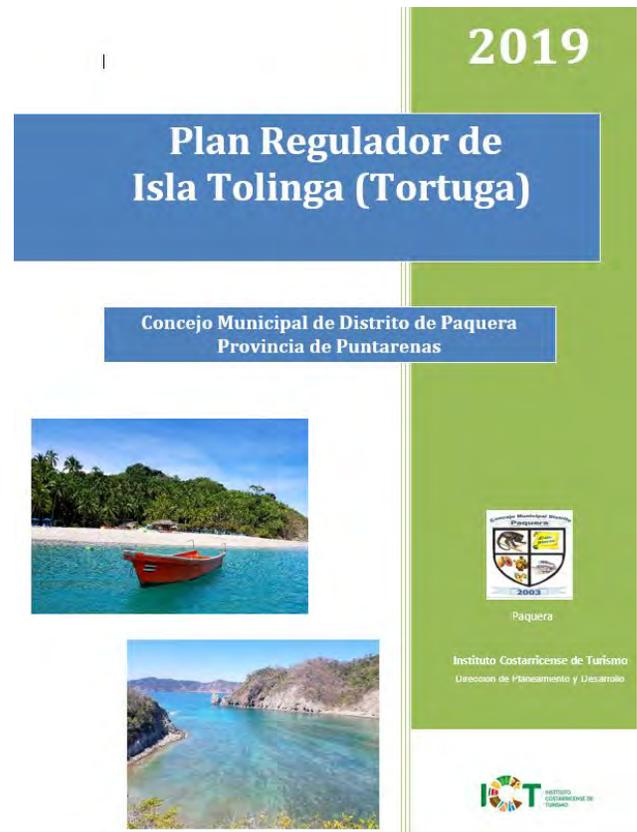
- Municipalidad de Nandayure con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Islita, ya fue aprobado por Junta Directiva de ICT la documentación ajustada, donde brindamos la orientación técnica y acompañamiento. Le corresponde a la Municipalidad continuar con el proceso ante INVU, realizar la Audiencia Pública y posterior publicación en la Gaceta del plan.

- Formulación de propuestas de planificación en la zona marítimo terrestre, se formularon las Propuestas de los Planes Reguladores para:

- Isla Tortuga
- Playa Órganos (conocida como Playa Paquera), ambos bajo la administración del Concejo Municipal del Distrito de Paquera

Las propuestas cuentan con la base cartográfica ajustada a los lineamientos del Instituto Geográfico Nacional en cuanto a los mojones y la vialidad disponible en el SNIT, así como el Patrimonio Natural del Estado vigente a la fecha. Los documentos fueron trabajados y ajustados al nuevo Manual de Elaboración de Planes Reguladores Costeros en la Zona Marítimo Terrestre.

Se preparó la documentación para el Concejo Municipal de Paquera que será utilizada en el taller informativo que es parte del protocolo de formulación, este consiste en informar a la ciudadanía sobre los alcances de una planificación y la gestión sobre la zona marítimo terrestre.



- Se participó y acompañó en el proceso bajo el programa de Gestión Integral de Destinos, que incluyó la atención de los Centro de Desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo, se trabajó en los siguientes Centros:
 - Golfito – Jiménez que incluye dos centros de Desarrollo
 - Los Santos
 - Monteverde

- Se inició un proceso de capacitación a los funcionarios de la Dirección, en temas relacionados con las funciones de cada área, en procura de mejorar la capacidad del recurso humano.

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El quehacer de la unidad encargada de la generación de información turística estratégica, giró en torno a 4 áreas fundamentales:

- Recolección de información de las series históricas
- Nueva información turística
- Analítica y minería de datos

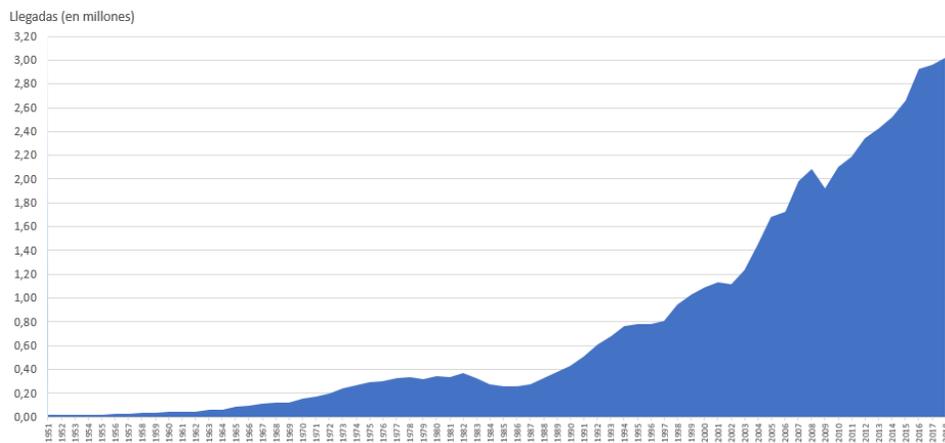
- Divulgación de información

Recolección de información de las series históricas

Con los registros migratorios de la Dirección General de Migración y Extranjería, se continuó con el cálculo de indicador mensual de llegadas internacionales por puerto y nacionalidad, permitiendo mantener la serie histórica desde 1951.

Llegadas Internacionales a Costa Rica por todas las vías
1951-2018

Fuente: ICT con datos de la Dirección General de Migración y Extranjería.



La información obtenida mediante convenio entre ambas instituciones, permitió calcular entre otras variables la estadía promedio, que resultó consistente con los obtenidos mediante encuestas y que se mantiene entre 11 y 12 noches.

Se continuó con las encuestas en los principales puertos de ingreso al destino, es decir los Aeropuertos Internacionales Juan Santamaría y Daniel Oduber, así como las fronteras terrestres. Se realizaron más de 12.000 entrevistas en el año con el objetivo de caracterizar y conocer el perfil de los turistas que visitaron el destino.



Durante el 2018 se finaliza el ciclo de mediciones del Índice de Progreso Social (IPS)², de manera tal que en el 2019 se inició con 6 centros en el segundo ciclo de medición, de manera que se pueda empezar a obtener comparaciones en el tiempo.

Nueva información turística

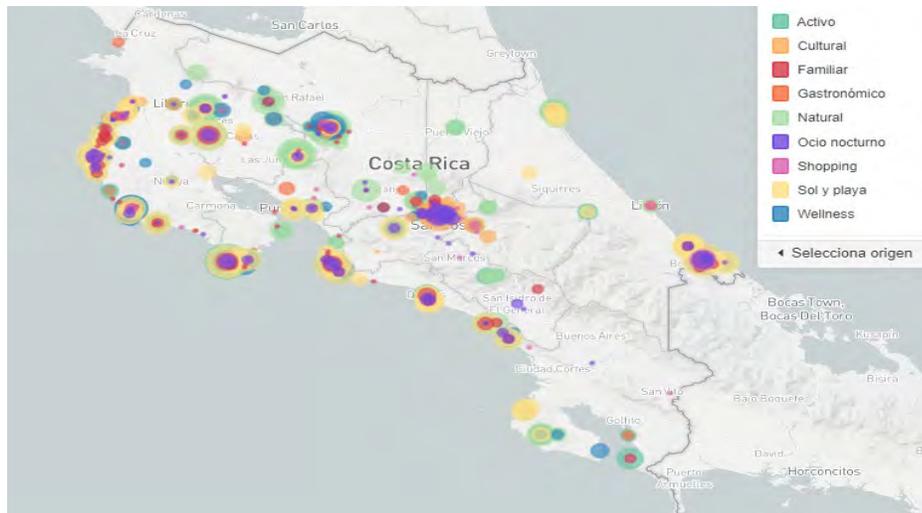
En la línea de *Big Data* y analítica, se logra tener acceso a la plataforma Mabrian, con información proveniente de los comentarios que realizan los turistas sobre el destino, considerando las plataformas existentes para ellos en las redes.

De esta manera se dispone por primera vez de indicadores sobre seguridad, clima, producto entre otros. Estos valores son particularmente altos a nivel país y considerando todos los mercados de interés para Costa Rica.



Esta herramienta permite visualizar información sobre las diversas actividades que realizan los turistas en el destino, tal como se muestra en la imagen siguiente.

² El Centro Latinoamericano para la Competitividad y Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School, socio regional de la organización Social Progress Imperative, es quien genera el IPS en centros de desarrollo turístico, para el Instituto Costarricense de Turismo.



Se evidencia como se consumen diversos productos en diferentes partes del te

Analítica de datos

Corresponde a la aplicación de diferentes técnicas y herramientas para el procesamiento y uso de cifras provenientes de Big Data, como es el caso de la minería de datos, análisis predictivo y aprendizaje automático a conjuntos de grandes datos que a menudo contienen datos no estructurados y semiestructurados.

Con aliados estratégicos y mediante suscripción a bases de datos, obtenemos información proveniente de las opiniones del destino en términos de hospedaje, gastronomía y Parques Nacionales, de esta manera el Global Review Index™ para el 2019 muestra lo siguiente:

ReviewPro, Percepción de calidad del destino

Fuente: ICT con datos ReviewPro



Nos mantenemos en niveles muy buenos en cuanto a la calidad percibida por los turistas que nos visitaron durante el 2019.

Divulgación de información

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Sistema Estadístico Nacional y el manual de Buenas Prácticas Estadísticas, ponemos a disposición de usuarios internos y externos, por medio de nuestro sitio web institucional www.ict.go.cr , la información más actualizada disponible en las secciones de informes estadísticos, encuestas, cifras turísticas y económicas.

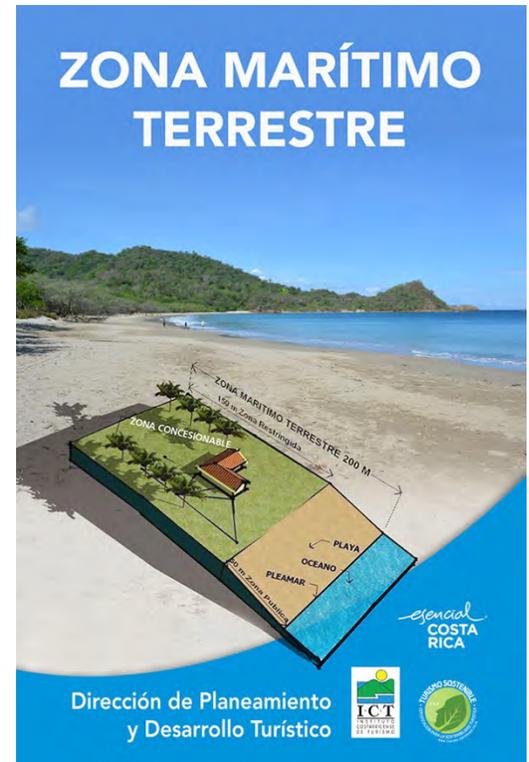
UNIDAD DE INSPECCIÓN ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (Z.M.T.)



Durante el 2019 se atendieron las siguientes acciones relacionadas a los procedimientos establecidos en el marco de la Superior y General Vigilancia de la zona marítimo terrestre la Ley 6043:

1. **La Ley 6043 y normativa conexas.** La Ley 6043 y su reglamento se mantuvo sin cambios adicionales. Continuamos a la espera de la aprobación por parte del Poder Ejecutivo, de las modificaciones propuestas por el ICT desde hace ya varios años. Respecto a leyes vinculadas con el manejo de la zona Marítimo Terrestre, vale destacar que la sala Constitucional mediante el voto número 2019-012746 de las doce horas y once minutos de diez de julio de dos mil diecinueve, declaró inconstitucional la ley número 9073 “**Ley de protección a los ocupantes de las zonas clasificadas como especiales**”, publicada en La Gaceta número 206, Alcance número 163 de octubre de 2012.

Sin embargo, se mantiene en vigencia la Ley 9577 “**Ley de protección a los ocupantes de las zonas clasificadas como especiales**”, publicada en el Alcance # 133 de la Gaceta #132 del viernes 20 de julio 2018, conocida como “*Ley de Moratoria*”, que prorroga la vigencia de sus antecesoras -*ley 9073 de setiembre 2002 y la 9073 de julio del 2006*- y que suspende durante el plazo de treinta y seis meses “...*el desalojo de personas, la demolición de obras, la suspensión de actividades comerciales, agropecuarias y cualquier otra actividad lícita y proyectos existentes en la zona marítima terrestre, zona fronteriza y patrimonio natural del Estado ...*” aún y cuando corresponda a obras o actividades comerciales en operación desarrolladas en terrenos de ZMT sin contar con derecho de concesión en el marco de la Ley 6043. Dicha ley establece que “...*En ningún caso, la aplicación de esta ley favorecerá la constitución de derechos a favor de los ocupantes de las zonas objeto de la moratoria. Asimismo, los ocupantes no podrán realizar modificaciones en las obras, a excepción de obras de mantenimiento, mejoras necesarias o urgentes, las cuales quedan autorizadas. Tampoco se podrán realizar modificaciones en las actividades y los proyectos ubicados en las zonas objeto de la moratoria...*”. Finalmente obliga al Estado, **a no permitir que se den nuevas ocupaciones en la zona marítima terrestre**, zona fronteriza y patrimonio natural del Estado. En ese sentido, el Instituto deberá redoblar sus esfuerzos durante el 2020, para así velar para que las municipalidades con jurisdicción en la ZMT cumplan con dicha obligación, para lo cual se realizarán nuevas inspecciones de campo, en coordinación con las Oficinas Regionales.



2. **Pasantías de Capacitación a Municipalidades.** Para actualizar los conocimientos de los funcionarios municipales encargados de gestiones en la zona marítimo terrestre, se realizaron durante el año diversas pasantías de capacitación donde se abordó el manejo operativo del Sistema de Revisión de Expedientes Informático (SIRECX) utilizado para la revisión técnica de expedientes. Asimismo, se abordaron otras temáticas relacionadas con aspectos de la Ley 6043, resultados de hallazgos producto de las inspecciones de campo realizadas y casos de denuncias presentadas por terceros ante la institución entre otros.
3. **Control Interno.** En atención del Informe AI-C-02-2019 *“Informe de la Auditoría de Cumplimiento sobre la aprobación de Concesiones en la ZMT”*, se procedió a ajustar algunos de los criterios de revisión dentro del Sistema de aprobación de expedientes SIREXC. Además, se realizaron reuniones conjuntas entre funcionarios del Departamento con representantes de la Asesoría Legal, donde se procedió a valorar y resolver diversas situaciones planteadas ante la institución, tanto por particulares, como por las Municipalidades e Intendencias con injerencia en la ZMT.
4. **Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043, Art.18, 21 y 71 de la Ley 6043 (Procedimiento MPD-ZMT-03).** Se atendieron 2 solicitudes presentadas por las Municipalidades e Intendencias correspondientes.
5. **Revisión de Planos de Construcción (Procedimiento MPD-ZMT-04).** Se recibieron vía notificación y tramitaron para visado de aprobación por intermedio del Sistema Administrador de Trámites de Construcción APC, 2 proyectos correspondientes a edificaciones de explotación turística en el sector de Carrillo, pues la mayoría de obras que formalmente se tramitaron correspondieron a viviendas que no requieren del aval institucional.
6. **Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones (Procedimiento código MPD-ZMT-05).** Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 122 expedientes y se efectuaron 182 acciones de trámites relacionados con gestiones de solicitudes nuevas, prórrogas, cesiones parciales o totales, aval de garantía ante el Sistema Bancario Nacional, atendándose el 100% de las mismas.

		Sistema de Zona Marítimo Terrestre Macroproceso de Planeamiento y Desarrollo Turístico Resumen de expedientes ingresados por año Año: 2019		Fecha: 16/12/2019 Usuario: GMIRANDA Reporte: ZmtR021 Página: 1 de 1	
Expedientes ingresados: 192		Revisiones realizadas: 213			
Detalle por estado		Detalle de las revisiones		Revisión Técnica	
Estado	Cantidad	R.T.	R.L.	R.G.	Cantidad
Expediente a revisión técnica	3	NA	F	F	119
Expediente en revisión técnica	4	F	F	F	13
Expediente en revisión de la Jefatura	3	NA	D	D	7
Expediente pasado a revisión Legal	4	NA	A	F	1
Expediente en aclaración Municipalidad	21	F	D	F	1
Expediente en resolución Gerencial	3	A	F	F	14
Expediente sin admisibilidad	2	F	A	A	1
Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.	72	A	A	A	46
Expediente de Concesión Aprobado	52	A	D	F	1
Expediente de Concesión Derogado	6	NA	A	A	3
Expediente en nueva consulta técnica	2	A	A	F	2
Expediente devuelto a la Municipalidad	2	Total 213			
Expediente deshabilitado del sistema	2				
Expediente Plazo expirado y remitido a la A.L.	3				
Expediente en proceso de notificación por A.L. y G.C.	1				
Expediente notificado por la Gerencia General. Abreviaturas.	1				
Expediente en proceso recursivo	1				
R.T.: Revisión técnica del expediente A: Avalado NA: No Avalado F: Pendiente o en proceso.		R.L.: Revisión legal del expediente A: Aprobado. D: Derogado. F: Pendiente o en proceso.		R.G.: Revisión gerencial del expediente A: Aprobado. D: Derogado. F: Pendiente o en proceso.	
		Revisión Legal		Revisión Gerencial	
		Valor		Cantidad	
		NA		133	
		A		63	
		F		20	
		D		3	
		A		53	
		F		151	
		D		7	

7. **Atención de denuncias por posibles violaciones a la Ley 6043 (Código MPD-ZMT-06).** Se brindó atención, seguimiento y asesoría a cada una de las denuncias interpuestas por los administrados, quedando únicamente pendiente de resolver, las que no cuentan con respuesta aclaratoria final por parte de las corporaciones municipales consultadas.
8. **Hallazgos en la Zona Marítimo Terrestre (Código MPD-ZMT-07).** Durante el año 2019 se efectuaron visitas a los siguientes sectores costeros:

Cuadro de Visitas de Inspección Hallazgos y valoración Técnica 2019			
	Sector	Fecha	Objetivo
1	Guanacaste Norte, Sector La Cruz	8 al 10 de julio	Hallazgos
2	Puntarenas e Islas del Golfo	15 al 17 de junio	Hallazgos
3	Pacífico Central, sector Quepos-Dominical.	5 al 7 de agosto	Hallazgos
4	Guanacaste Norte, Sector Santa Cruz	21 al 23 de agosto	Hallazgos
5	Puntarenas , Sector Cóbano.	9 al 11 de diciembre	Hallazgos

Los resultados finales serán comunicados mediante oficio remitido por la Dirección a las municipalidades correspondientes, durante el primer trimestre 2020. Lo anterior con el objetivo de que implementen las acciones de ajuste y corrección pertinentes, en atención de la responsabilidad asignadas a estas en el marco de la Ley 6043 y su reglamento.

9. **Capacitación a Municipalidades.** El Departamento de Planeamiento coordina anualmente la realización de un Taller de Capacitación dirigido a las Municipalidades con jurisdicción en ZMT. Lo anterior, con el objetivo de fortalecer la gestión y adecuada administración y planificación de los sectores costeros adscritos a su jurisdicción. Para el 2019, el 29 de noviembre se efectuó

el Taller de Capacitación Municipal ZMT 2019, dirigido a funcionarios de Instituciones y Municipalidades e Intendencias con injerencia en Zona Marítimo Terrestre. Los temas tratados en esta oportunidad fueron:



- a. **Plataforma de Valores de Terrenos por zonas Homogéneas y su aplicación en ZMT.** Expuesto por la Arq. Sindy Mata Jiménez y el Ing Adolfo Araya Jiménez, funcionarios del Órgano de Normalización Técnica del Ministerio de Hacienda.
 - b. **Incidencia de las Leyes Protección a los Ocupantes de zonas clasificadas como Especiales,** c.c. Leyes de Moratoria N°9242, N° 9373, N° 9408 y N° 9577. Expuesto por la Lic. Heidy Mora de la Procuraduría General de la República.
 - c. **Normativa Relacionada con el Ingreso de documentos al Archivo Nacional y gestión de Expedientes Administrativos,** Expuesto por el Lic. Luis Carlo Rojas Mora, de la Unidad de Servicios Técnicos Archivísticos del Archivo Nacional.
 - d. **Situaciones especiales en tramitación de Expedientes remitidos por Municipalidades al ICT,** Expuesto por Arq. Antonio Farah Matarrita, jefe Planeamiento ICT.
10. **Capacitación Exterior a funcionarios.** Con el objetivo de conocer los lineamientos, directrices y prácticas actuales de los países en materia de información estratégica turística, sistemas de inteligencia para la toma de decisiones e información generada que forma parte de la economía de los datos, la Dirección autorizó la participación de la Lcda. Roxanna Arguedas y del Arq. Antonio Vargas González, en el Seminario "**Sistemas de Inteligencia Turística en la economía de los datos**" realizado en Cartagena de Indias, Colombia, del 11 al 16 de noviembre. Dichos funcionarios procedieron a compartir sus nuevos conocimientos con los funcionarios de la Dirección, en un taller de cuatro horas realizado a tal efecto, el lunes 9 de diciembre.
11. **Criterios Técnicos para Declaratorias Turística.** Se atendieron hasta el mes de marzo, las consultas técnicas realizadas por el departamento de Gestión Turística, relativas al criterio técnico que venía vertiendo la Unidad, relativa al otorgamiento de Declaratoria y Contrato

Turístico de proyectos ubicados en terrenos de la zona marítimo terrestre. Lo anterior producto del oficio DGA-1425-2019 de fecha 28 de marzo, donde se instruye a los analistas del Proceso de Gestión Turística, a “...evitar realizar consultas a otras unidades que no tramitan este tipo de beneficio, que puedan afectar las gestiones que realizan los empresarios turísticos...”. A partir de esa fecha, entendemos que los proyectos turísticos ubicados dentro de la ZMT que soliciten Declaratoria Turística, son sujetos a obtener dicho reconocimiento, aún y cuando no presente la condición legal de contar con una concesión formal en el marco de la Ley 6043.

12. Valoración parcelas no concesionadas en el Polo Turístico de Papagayo. Durante los días 26 y 27 de julio se acompañó a gira de campo al Polo Turístico de Papagayo, los miembros de la Junta Directiva del ICT y del Concejo Director de Papagayo, con la finalidad de conocer la condición de cada una de las parcelas que aún no concesionadas. Lo anterior con el objetivo de valorar el eventual desarrollo de proyectos y obras que lleguen a contribuir y favorecer con la *dinamización turística* del este importante Polo Turístico administrado por el I.C.T. Se presentó a nivel de Dirección los resultados de los estudios preliminares realizados.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO 2019

Durante el 2019, el Departamento de Desarrollo Turístico ejecuto e integró acciones que fortalecen y apoyan el desarrollo local, la gestión, las alianzas público-privadas, la diferenciación del producto turístico, la capacitación del recurso humano turístico, y la competitividad de los diferentes actores involucrados en la industria turística; con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los costarricenses, en congruencia con nuestro modelo de desarrollo turístico.

Los programas y acciones desarrollados en el 2019 para contribuir a la competitividad de la industria turística y el desarrollo local son las siguientes:



Programa de Capacitación y Asesoría

Fortalecer el recurso humano de la industria turística, es un quehacer prioritario de este Departamento, por este motivo el desarrollo de las capacidades de los trabajadores de la actividad turística, líderes y gestores, aumentar la motivación y fortalecer las competencias que una persona necesita tener para desempeñar bien sus actividades. En total, en el año 2019, se capacitaron 9.985 trabajadores de la industria turística en todo el país, en los diferentes programas desarrollados por el departamento.

Durante el 2019, se desarrollaron capacitaciones de diferentes Unidades de Planeamiento del País, en los siguientes temas:

Barismo

Se realizaron 10 talleres de Barismo, donde se capacitaron 360 trabajadores turísticos de todo el país. El objetivo de estos cursos es implementar procesos de formación especializada, que contribuyan al desarrollo de competencias empresariales en los empresarios gastronómicos del país, para que cuenten con personal experto en el

conocimiento del café y la preparación de bebidas a base de café, dándole mediante su preparación un mayor valor agregado respecto a diversidad, variedad de alternativas de preparación, sabor y presentación.

Cuadro No. 1
BARIISMO 2019
Localidad, fecha del curso y No. Participantes

Ubicación del curso	No. Participantes
Puntarenas (Introdutorio Barismo)	50
Monteverde (Avanzado Barismo)	25
Quepos (Introdutorio Barismo)	50
Liberia, (Introdutorio Barismo)	50
Liberia, (Introdutorio Barismo)	25
Heredia (Introdutorio Barismo)	25
ICT (Introdutorio Barismo)	25
San Vito de Coto Brus (Introdutorio Barismo)	25
Bahia Drake (Introdutorio Barismo y avanzado)	25
Naranjo	25
	325

De acuerdo a los objetivos de mercadeo de Costa Rica, es importante incentivar el buen consumo de Café de Costa Rica,

como elemento de posicionamiento del destino, dentro del marco del convenio entre ICT y el ICAFE. A continuación, el detalle de estas capacitaciones desarrolladas:

Cocina Tradicional Costarricense y Cultura del café



El Instituto Costarricense de Turismo en alianza con el Centro de Investigación y Conservación del Patrimonio Cultural del Ministerio de Cultura y el Instituto Nacional de Aprendizaje, desarrolla un plan para promover y recuperar la cocina criolla costarricense en establecimientos de gastronomía, como elemento diferenciador de la oferta de servicios turísticos en Costa Rica, mediante el desarrollo del Programa de Gastronomía Tradicional de Costa Rica”.

Este programa consto de 10 cursos que se desarrollarán en diferentes partes del país y se

capacitaron a 250 trabajadores gastronómicos, para que ofrezcan en restaurantes y hoteles nacionales comida tradicional costarricense de calidad. Asimismo, se desarrolló como parte del programa de formación, un componente ligado al patrimonio cultural para que el personal de cocina y los empresarios turísticos, se concientice sobre su importancia, como elemento indispensable dentro de la diversidad de la oferta del destino turístico.

Cuadro No. 2.
Cocina Tradicional Costarricense y Cultura del Café
Localidad, fecha del curso y No. participantes

Número	Ubicación del curso	No. Participantes
1	Jacó Colegio Técnico de Bococi, Quesos	25
2	Cartago Instituto Nacional de Aprendizaje	
3	Sacchí Hotel Bajos del Toro	25
4	Turrialba Hotel Villa Florencia	
5	Puntarenas UNED	25
6	Monteverde Hotel Belmar	25
7	Liberia INA	25
8	Liberia INA	25
9	Heredia Coopeservidores	25
10	San Vito de Coto Brus Colegio Técnico Prof. Sabalito	25
Total		250

También se desarrolla, el curso de Miciología, como impulso a capacitar en el tema de vinos y diversificar la oferta de bebidas, en la cual se capacitaron 21 personas en Naranjo.

La recuperación de los gustos, sabores y preparaciones propias de cada región del país, resulta trascendente no solo como una manera de reafirmar las identidades locales, regionales y nacionales, sino como una forma de complementar y diferenciar la oferta turística de nuestro país. En adición, el consumo de preparaciones alimenticias de arraigo tradicional, por lo general asociadas al uso de productos naturales, tiene efectos positivos en la salud de la población y en la posibilidad de desarrollar encadenamientos productivos de los hoteles con proveedores de insumos.

Hoy en día, el país que más elementos diferenciadores posea, más atractivo se convierte para el turista. Por esta razón muchos países, como parte de su política de promoción turística, se dedican a mostrarle al mundo lo singulares y únicos que son, razón por la cual el ICT define este tema como uno de alto interés para trabajar. Para esto, Costa Rica no solo se va a valer de su entorno natural para continuar con el posicionamiento como destino, sino que aprovechará identidad cultural y gastronómica como un elemento para consolidar ese posicionamiento y diferenciarse de países competidores.

El programa desarrolla componentes relacionados con la preparación, calidad de platillos tradicionales, la preparación y decoración de los platillos, todo ellos orientado a generar capacidades locales, una mayor identidad local y nacional y una experiencia para el turista con sello propio.

PROGRAMA DE CULTURA TURÍSTICA ESCOLAR “CR AVENTUR@S.

Este programa se inicia en el año 2008 y se ha ejecutado hasta el 2019, con el propósito de sensibilizar mediante el juego a escolares de todo el país, en temas relacionados con el turismo sostenible, quiénes son los turistas nacionales e internacionales, por qué vienen, beneficios del turismo, la necesidad de proteger los recursos naturales, valorar la cultura “Tica”, manejar apropiadamente los desechos, promover y rescatar valores, el papel y responsabilidad de las familias, las municipalidades, las empresas y ellos en el desarrollo de sus comunidades, entre otros temas. El programa ha tenido una excelente aceptación en cuanto a su contenido, diseño y metodología por parte de los docentes y estudiantes.

Se realizaron alrededor de 35 talleres donde se han capacitado 4.067 niños y niñas en todo el país.

La propuesta contempla 12 módulos para escolares de primaria y un CD interactivo con un juego en 3D, material, mediante el cual los niños aprenden sobre el tema turístico de manera divertida.

El material elaborado por el Departamento de Desarrollo Turístico para el desarrollo del programa se presenta a continuación:



Es importante destacar que el programa de CR Aventur@s se ha implementado, haciendo que se refuerce el concepto de la necesidad de asumir un rol activo y responsabilidad sobre el manejo de los desechos y la protección de los recursos naturales y el ambiente.

Las escuelas donde se realizarán los talleres están ubicadas en las unidades de planeamiento que se mencionan en el Cuadro No. 4. A continuación, se detalla:

Cuadro No.4 Escuelas según nodos de planeamiento turístico

NODOS SELECCIONADOS	CANTIDAD DE NIÑOS Y NIÑAS CAPACITADAS
TORTUGUERO, CAHUITA, CORCOVADO Y COTO BRUS.	1.261
CAÑO NEGRO, SAN GERARDO DE DOTA, PUERTO VIEJO DE SARAPIQUÍ Y MONTEVERDE	1.335
SANTA ROSA, PALO VERDE, CARARA Y TAPANTÍ	1.471
TOTAL DE NODOS 12	4.067

Finalmente, a continuación, se detalla una serie de cursos de capacitación de diversa naturaleza que se efectuaron en diversas partes del país, de acuerdo a la demanda del sector o de organizaciones de los diferentes centros:

ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL 2019

Nombre del evento, actividad o reunión	Cantidad de eventos	Dirigido a:	Lugar	Hombre	Mujeres	TOTAL
Cifras Numéricas en Turismo	4	Empresarios turísticos, guías de turismo	ICT / Hotel Palma Real/Golfito / Puerto Jiménez	88	92	180
Legislación Turística	4	Guías turísticos	Tamarindo , Sarapiquí Puntarenas y Quepos	100	41	141
Servicio al Cliente con enfoque Turístico	22	Empresarios turísticos, guías de turismo	Nicoya, Quepo, Osa , Sarapiquí , Aserrí , Tortuguero, Guápiles, Limón, Liberia, Jacó, Puntarenas, San Vito Coto Brus (2), Golfito, Drake, Sarchí, Parrita, 'Los Chiles, Upala	352	418	770
Ética y Ejercicio Profesional.	2	Empresarios y guías turísticas	Puntarenas , Jacó , Drake.	97	55	152
Trabajo en Equipo	6	Empresarios turísticos y alimentos y bebidas.	Liberia, Jacó, Quepos, Guápiles, Tortuguero y Limón.	190	20	210
Relaciones Humanas y Trabajo y manejo de conflictos.	4	Empresarios turísticos, guías de turismo	Liberia , Jacó y San Vito de Coto Brus , Santos	93	27	120

Nombre del evento, actividad o reunión	Cantidad de eventos	Dirigido a:	Lugar	Hombre	Mujeres	TOTAL
Primeros Auxilios y RCP	10	Empresarios turísticos, guías de turismo	Tamarindo, Liberia (2), Puntarenas, Jacó, Quepos, Bahía Drake, Limón, Guápiles, Tortuguero, ICT (2), Naranjo, Santos, Golfito, Jiménez	369	271	640
Emprendedurismo	3	Artesanos y empresarios turísticos	San Vito, Parrita y Sarchí	10	110	120
Graduación guías de Turismo	1	Guías de Turismo	Valle Central	10	40	50
Fotografía	1	Participantes curso de fotografía, Naranjo	Naranjo	50	50	100
Lesco	2	Empresarios turísticos	ICT Y NARANJO. ,	22	28	50
TOTAL						2.533



Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos

En este año se potenció el programa de “Gestión Integral de Destinos Turísticos”, en alianza con el sector privado turístico, los gobiernos locales, el Ministerio de Cultura, la sociedad civil y otras instituciones del Estado.

El programa de **Gestión Integral de Destinos Turísticos (GID)**, está diseñado para fortalecer el proceso de gestión local, brindando acompañamiento e información clave para el fortalecimiento de capacidades locales que permitan diseñar e implementar estrategias y acciones para mejorar la competitividad del destino.

Objetivo general:

Impulsar una gestión integral de destinos turísticos para generar condiciones que mejoren la competitividad del destino.

Objetivos específicos

1. Impulsar un cambio en gestión ICT a partir de una incursión integral en los destinos turísticos en el país.
2. Impulsar articulación actores en la cadena de valor para acompañar procesos de mejora continua.
3. Promover la generación de capital social y empoderamiento que fortalezcan las organizaciones locales.

El ICT asume el rol de facilitador y en conjunto con otros actores clave de la zona,



identifica los obstáculos al desarrollo turístico y las soluciones más adecuadas para cada

región. Las fases que se desarrollan en el proceso de construcción del Programa, se describen a continuación:

El proceso promueve la incorporación de un equipo interdisciplinario e interdepartamental del ICT en su desarrollo, así como la incorporación de representantes de otras instituciones del Estado como el Ministerio de Cultura.



I Fase: Preparación de información de diagnóstico: Para desarrollar la primera fase se efectúa análisis de información base con la que cuenta el ICT sobre oferta, demanda, calidad, percepción del turista, IPS, estadísticas, etc , y se efectúan giras de campo a fin de analizar la situación del destino, los principales atractivos, las condiciones de acceso, hacer un reconocimiento de la zona y preparar documentación para el desarrollo del Taller de formulación del plan en la II fase.



II Fase: TALLERES DE FORMULACIÓN DE PLANES DE GESTIÓN INTEGRAL EN LOS CENTROS:

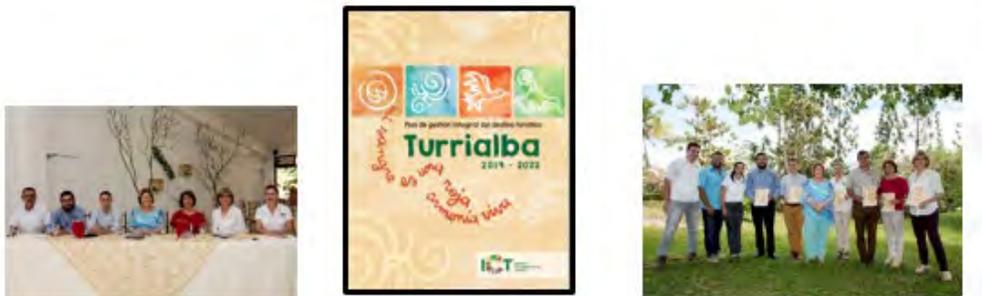
El proceso para la formulación de los planes se realiza en talleres en las diferentes regiones y permite concluir con la formulación de un documento síntesis de los planes. Los cuales se entregan formalmente a los gobiernos locales y cámaras de turismo quienes son los encargados de la ejecución con apoyo del ICT.



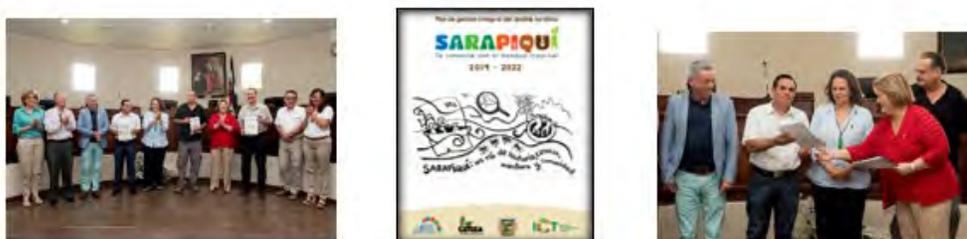
Resultados

En el año 2019 se efectuaron reuniones para realizar ajustes a los Planes de Gestión Integral de Destinos de Turrialba-Jiménez, Sarapiquí, Tamarindo y se efectuó la entrega de los planes a los gobiernos locales Y Cámaras de Turismo, quienes liderarán la ejecución de los planes.

1. Entrega del Plan de Gestión integral de Destinos de Turrialba



2. Entrega del Plan de Gestión integral de Destinos de Sarapiquí



3. Entrega del Plan de Gestión integral de Destinos de Tamarindo



En cumplimiento de los compromisos pactados con los Gobiernos locales y cámaras de turismo de Los Santos, Golfito y Monteverde se efectuó el proceso de formulación de los Planes de los Centros de Desarrollo señalados y su entrega.



Por otro lado, se efectuaron los planes de trabajo y la ejecución de una serie de acciones vinculados a los mismos, que se muestran a continuación:

Como parte de los esfuerzos del ICT en la implementación de los planes se han realizado las siguientes acciones:

1. **Planes de trabajo anuales:** Formulación de planes de trabajo para la implementación de los Planes de Gestión Integral de Destino de Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo.
2. **Alianza con ACOT:** En el marco del Programa de Gestión Integral de Destinos, el ICT contrató los servicios de la Asociación Costarricense de Operadores Turísticos (ACOT) para desarrollar en cada uno de los centros de desarrollo turístico en los que se va implementando el programa, un equipo de tres consultores que apoyaran específicamente el desarrollo de nuevos productos, la Promoción y Comercialización. La estrategia involucra adicionalmente los servicios de un gestor para cada uno de los destinos de Turrialba, Sarapiquí y Tamarindo a cargo de la coordinación de implementación y seguimiento del Plan de Gestión, el cual se coordina con el Departamento de Desarrollo Turístico, las municipalidades y cámaras de turismo.



3. Formulación de propuesta de Marca: Se formuló la propuesta de marca para los destinos de Turrialba y Tamarindo, en el caso de Sarapiquí no se formula, pues ya se tenía desarrollada.



4. Ejecución Turrialba:

Dentro de las acciones principales que se han venido ejecutando en Turrialba se encuentran:

4.1 Reapertura Parque Nacional Volcán Turrialba: En setiembre del 2018 se creó una comisión (integrada por la Comisión Nacional de Emergencia, las cámaras, la municipalidad, el SINAC e ICT) para gestionar la reapertura del Parque Nacional Volcán Turrialba de la que ICT forma parte, particularmente con el compromiso de capacitar a los guías de turismo de la zona y del país en general para el mejoramiento del servicio y la experiencia de visitación. A la fecha se ha generado las siguientes acciones:

- Construcción y colocación de las pantallas protectoras.
- Elaboración del plan de manejo del parque.
- Arreglo de caseta de guardas del parque.
- Capacitación de guías de turismo para nueva forma de operación el parque.
- Mejoramiento de la carretera de acceso al Volcán por parte del MOPT y la Municipalidad, a fin de reabrir en los primeros meses del 2020.



4.2 Mejoramiento de producto del Monumento Nacional Guayabo: Con el propósito de mejorar la experiencia del monumento, se conformó una comisión (ICT, SINAC, Ministerio Cultura, cámaras, Municipalidad) para trabajar en una serie de proyectos de levantamiento de información, generación de una nueva propuesta de recorrido, innovación de la experiencia, mejoramiento de infraestructura, etc. Se formuló un plan de trabajo y se han iniciado algunas acciones relacionadas con:

1. Taller para elaboración de Guiones Científico y Museológico para Guayabo.
2. Determinación de requerimientos para la elaboración de propuesta de mejora de experiencia:
 - a. Sala de visitantes
 - b. Incorporación de tecnología
 - c. Mejora de senderos



4.3 Elaboración de ruta del queso y la cultura: Se elabora un a propuesta de ruta, la cual será realimentada y ejecutada en el 2020.



Ejecución Sarapiquí:

En el marco de las acciones de gestión de destinos, en la zona se realizaron las siguientes acciones:

1. Propuesta de apertura del parque Nacional Braulio Carrillo-sector San Ramón-Sarapiquí. (Alianza Banco Nacional)
2. Propuesta de mejoras de las instalaciones del Muelle.
3. Propuesta de Señalización
4. Se está visualizando una alianza para el desarrollo del proyecto del centro de cultura y turismo en un terreno del INDER; en el que habría una posibilidad de desarrollar una entrada al río Sarapiquí, un espacio para el desarrollo de eventos y oferta cultural en alianza con la municipalidad, la cámara del Turismo el INDER e ICT. (Municipalidad, Cámara, ICT).



La Municipalidad de Sarapiquí ha solicitado al ICT la mejora de las Instalaciones en el muelle de atracadero de Sarapiquí. En tiempo atrás el ICT a través de CIMAT ha venido trabajando el tema del atracadero.

Con el programa de Gestión, la Municipalidad manifestó las necesidades de mejora del mismo, por lo que se realizó un diseño de cómo podrían hacerse las Instalaciones de calidad de servicio al visitante en baños y sala de abordaje, acomodo y más, acorde para los visitantes, ayudando a la mejora de la Zona.

Estos diseños ya fueron entregados a la Municipalidad y el Alcalde ya lo presentó a Consejo Se está en las acciones de presupuesto para dar inicio para el año 2020 Se involucra al Departamento de Gestión de ICT, con el objeto de tramitar la partida presupuestaria para la ejecución.

Señalización

En este tema se está coordinando a través de ACOT para la contratación de señalización de la zona. En el caso de Sarapiquí, ya contaban con su marca, por lo anterior se trabajaría el caso de colocación del rótulo Sarapiquí y la señalización en los lugares indicados por los actores de la zona. Esta acción está para ejecutarse a principios del año 2020 por la empresa contratada a través de ACOT

5. **Ejecución en Tamarindo:** Como parte de las acciones que se han desarrollado a la fecha en la zona se encuentran:

5.1 **Desarrollo de marca:** Se desarrolla mediante una consultoría pagada por el ICT en el marco de la alianza con ACOT la marca de la zona, la cual se genera participativamente con la cámara, las organizaciones de base y la Municipalidad. En relación con el libro de marca para Tamarindo ya fue presentado el logo a los actores a través de la empresa contratada por ACOT.



La acción posterior consistirá en la colocación de un elemento de gigantografía con el logo de marca destino y la respectiva señalización

5.2 **Construcción de la Delegación de Policías:** La construcción de un edificio que albergue la delegación de la Policía de Tamarindo ha sido planificada con la

inversión económica del ICT bajo la coordinación del Departamento de Gestión y Asesoría Turística, la cual ha iniciado los trámites de licitación en este año con proyección a la edificación en el primer trimestre del 2020, el ICT hará una inversión de más de 250.000.000 de colones.

5. **Capacitación y feria con apoyo del BAC:** En alianza con BAC CREDOMATIC se llevaron a cabo talleres de capacitación bajo el tema de Finanzas Sanas para empresarios turísticos del sector MIPYME en los mismos Centros de Desarrollo Turístico en los que ya se ha implementado el Programa Gestión Integral de Destinos: Turrialba, Golfito, Sarapiquí, Tamarindo además de Puntarenas y Sarchí, donde las Cámaras de Turismo y Municipalidades respectivas nos solicitaron dichos talleres. Además del taller, en cada uno de los destinos citados se realizó una feria turística con la participación de artesanos, operadores de turismo y grupos culturales representativos de cada zona donde también se contó con el apoyo de las cámaras de turismo y municipalidades respectivas.



Programa de artesanías con Identidad para todos los Centros de Desarrollo: Como parte de las acciones para fortalecer los destinos, hacerlos más competitivos y mejorar la experiencia de los turistas, se desarrolla el programa de Artesanías con Identidad que viene impulsando el departamento de Desarrollo, en los Centros de Desarrollo en los que se implementa el Programa de Gestión Integral de destinos.

Este programa tiene como propósito capacitar a artesanos en el tema de desarrollo de producto con identidad local, mejoramiento de la calidad, empaque, exposición y la conformación de un colectivo artesanal para la zona. Este programa se desarrolla por 8 meses, en los que el ICT trabaja con artesanos de la zona y se genera un catálogo de producto.



Programa Turismo Rural y MIPYMES

Datos empresas visitadas y personas capacitadas en el año 2019

A continuación, se brinda el detalle de las empresas visitadas y atendidas durante el año 2019, en donde se verificó el producto turístico que ofrecen y se les brindó asesoría técnica a empresarios turísticos en el tema de Declaratoria Turística y la calidad que se busca, además de dar una serie de recomendaciones e información para la obtención del reconocimiento.

Cuadro No. 5
TOTAL DE EMPRESAS ATENDIDAS POR TIPO DE ACTIVIDAD, SEGÚN UNIDADES DE PLANEAMIENTO
TURÍSTICO (UPT) 2019.

UNIDAD DE PLANEAMIENTO	HOSPEDAJE	ACTIVIDADES TEMÁTICAS	AGENCIAS DE VIAJES	GASTRONOMÍA	OTROS	TOTALES
Guanacaste	1	1	0	1	4	7
Puntarenas	1	9	0	1	2	13
Pacífico Sur	1	0	1	0	1	3
Caribe	0	2	0	0	0	2
Llanuras del Norte	4	14	0	2	1	21
Valle Central	12	17	0	5	11	45
TOTALES:	19	43	1	9	19	91

En total se atendieron 91 empresas en todo el país, distribuidas en todas las UPT con la excepción de la Unidad de Planeamiento Pacífico Medio, donde no se desarrolló ninguna actividad.

En los siguientes gráficos se observa el desglose para cada una de las actividades en las distintas Unidades de Planeamiento.

Cuadro No. 6: Personas capacitadas en el año 2019

Personas capacitadas en el tema declaratoria turística en el año 2019			
LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Coronado - Las Nubes	10	11	21
Brasilito	10	8	18
Guácimo - Pocora	9	6	15
Puerto Viejo - Sarapiquí	11	42	53
Copey - Dota	20	18	38
Trip Corobici - Cuerpo de Paz	14	11	25
Pérez Zeledón, Quizarrá.	12	14	26
Barva - Heredia	8	12	20

Personas capacitadas en el tema declaratoria turística en el año 2019			
LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Los Santos - El Guarco	27	15	42
Upala - Aguas Claras	16	23	39
Guácimo - Municipalidad	7	26	33
Monterrey - San Carlos	9	15	24
TOTALES:	153	201	354

Cuadro No. 7

Personas capacitadas en el tema calidad de las empresas turísticas en el año 2019			
LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Coronado - Las Nubes	10	11	21
Brasilito	10	8	18
Puerto Viejo - Sarapiquí	11	42	53
Copey - Dota	20	18	38
Pérez Zeledón, Quizarrá.	12	14	26
Barva - Heredia	8	12	20
Los Santos - El Guarco	27	15	42
Upala - Aguas Claras	16	23	39
Guácimo - Municipalidad	7	26	33
Monterrey - San Carlos	9	15	24
TOTALES:	130	184	314

PROGRAMA DE EMPRESAS TURISTICAS (MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS) Y TURISMO RURAL-TURISMO RURAL COMUNITARIO (T.R.-T.R.C).

Desde el programa de MIPYMES turísticas se atiende a empresas micro, pequeñas y medianas, donde se incluyen además las oferentes de T.R.-T.R.C., con el objetivo de apoyar el fortalecimiento de la gestión empresarial, desde el nivel de formalización y su opción por la D.T., en la mejora de la calidad de los servicios y el producto turístico que ofrecen, hasta llevarles a procesos de promoción y apoyarles con en la comercialización, para mejorar su posicionamiento en la industria turística y mejoren su competitividad.

De acuerdo a lo anterior, se detallan las acciones de apoyo y asesoramiento que se realizaron durante el 2019 a nivel nacional. También se incluye la participación de las empresas en EXPOPYME, EXPOTUR y la feria Nacional de Turismo Rural, Pequeños y Medianos empresarios y Vamos a Turistear 2019.

Cuadro No. 8

CAPACITACIONES EN T.R.-T.R.C. Y SU PRODUCTO TURISTICO AÑO 2019			
LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Coronado - Las Nubes	10	11	21
Brasilito	10	8	18
Puerto Viejo - Sarapiquí	11	42	53
Copey – Dota	20	18	38
Pérez Zeledón, Quizarrá.	12	14	26
Barva – Heredia	12	13	25
Los Santos - El Guarco	27	15	42
Upala - Aguas Claras	16	23	39
Guácimo - Municipalidad	7	26	33
Monterrey - San Carlos	27	17	44
Parque La Libertad	6	12	18
Puerto Cortés	28	31	59
Guácimo – Asoeta	7	6	13
San Ramón de Alajuela	14	11	25
UCR – Limón	8	12	20
TOTALES GENERALES	215	259	474

CAPACITACIONES EN ARTICULACIONES EMPRESARIALES			
LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Puerto Viejo - Sarapiquí	11	42	53
Puerto Cortés	28	31	59
Guácimo - Asoeta	7	6	13
Barva - Heredia	12	13	25
Guácimo - Municipalidad	7	26	33
U.C.R.- Limón	8	12	20
TOTALES GENERALES	73	130	203

CAPACITACIONES EN OTROS TEMAS				
TEMA	LUGAR	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Mercadeo Digital	ICT– San José	15	16	31
El IVA y el impuesto de Renta en el marco de la Ley de Finanzas sanas	Hotel Palma Real- San José	11	19	30
Conversatorio a partir de presentación de oferta de productos turísticos, sobre producto de T.R.-T.R.C. con 41 representantes de proyectos de T.R.-T.R.C.	Casa de la Cultura de Llano Grande de Cartago	14	27	41
Taller de capacitación en Técnicas de Ventas y Mercadeo Digital	Hotel Irazú San José	40	60	100
IV ENCUENTRO IBEROAMERICANO DE TURISMO RURAL Y COMUNITARIO.	Cartago, El Guarco	51	40	91
Foro: Uso de herramientas digitales para la promoción y comercialización de las empresas turísticas	Hotel Palma Real, San José	23	24	47
TOTALES		154	186	340

Participación de empresas de turismo rural y MIPYMEs en ferias turísticas.

- EXPOPYME 2019 – Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Feria organizada por el MEIC, realizada el 28, 29 y 30 de junio en la que participaron 14 empresas turísticas con Declaratoria Turística y/o CST.
- EXPOTUR 2019 - Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Realizada de mayo, con participación de 47 empresas de T.R.C., con D.T. y/o C.S.T.
- Feria Nacional de Turismo Rural, Pequeños y Medianos empresarios Vamos a Turistear 2019 – Centro Nacional de Congresos y Convenciones. Realizada el 5 y de octubre con la participación de 79 empresas turísticas de todo el país con Declaratoria Turística y/o CST.
- Elaboración del Censo de T.R.-T.R.C. de 345 empresas, con cobertura nacional.



Programa de Artesanías con Identidad

En el Programa de Artesanías con Identidad, se propone mejorar la calidad de los productos, y generar capacidades organizacionales y empresariales en quienes participen en el mismo. El programa promueve que los artesanos construyan su propia línea de diseño, al incorporar a la técnica que trabaja, elementos de su identidad personal y local como sello diferenciador, creando artículos utilitarios y decorativos con rostro humano, que expresan innovación, historia, identidad y calidad usando materiales locales.

Dicho proceso impacta positivamente en la generación de productos novedosos, de alta calidad, que contribuyen a mejorar aspectos organizativos de los colectivos artesanales, los ingresos de las artesanas y fortalece su autoestima al comercializar y posicionar sus productos.

Esta iniciativa pretende ofrecer a los turistas nacionales e internacionales, la posibilidad de llevarse un pedacito del alma costarricense, forjado por las manos de nuestras artesanas, dándole un valor agregado a su experiencia de viaje.

Las acciones desarrolladas para apoyar el desarrollo del programa en el 2019 fueron:

Cuadro No. 9

Meta	Acciones Concretas	Lugar	Sedes	Número de personas beneficiadas	Periodo de Ejecución
EJECUTAR EL PROGRAMA DE ARTESANIAS CON IDENTIDAD A DICIEMBRE DEL 2019 CONFORME AL PND 2017-2021	Capacitar 50 nuevos artesanos en las comunidades seleccionadas	Santa Cruz, Guanacaste	CTP Santa Cruz, Santa Cruz de Guanacaste.	Mujeres: 24 Hombres: 5 Total: 29	6 de junio al 28 de noviembre. 15 sesiones

Meta	Acciones Concretas	Lugar	Sedes	Número de personas beneficiadas	Periodo de Ejecución
EJECUTAR EL PROGRAMA DE ARTESANIAS CON IDENTIDAD A DICIEMBRE DEL 2019 CONFORME AL PND 2017-2021	Capacitar 50 nuevos artesanos en las comunidades seleccionadas	Los Santos	Casa de ANDE, San Marcos de Tarrazú	Mujeres: 22 Hombres: 5 Total: 27	4 de junio al 26 de noviembre. 15 sesiones.

Los Santos





Santa Cruz





Otras capacitaciones Artesanías con Identidad

Capacitaciones que se brindaron a los artesanos integrantes del Programa Artesanías con Identidad de las Zonas de Guanacaste, Monteverde, Puntarenas, Golfito, Limón, Sarapiquí, Turrialba, Alajuela, San José y Cartago:

Total de eventos: 20 coordinados e impartidos por la señora Katy Solís, especialista en mercadeo.

Detalle:

Concepto de Artesanía con identidad, Turrialba, 11 personas (2 hombres-9 mujeres).

Segmentación de Mercado, 29 artesanos (5 hombres-24 mujeres), invitada especial: Dra. Tatiana Fallas.

Introducción al Mercadeo, innovación por medio de las 4 Ps e importancia de la Marca, 121 artesanos (15 hombres-106 mujeres).

Importancia del logotipo y el empaque en el proceso de comercialización, 108 artesanos (11 hombres - 96 mujeres) .

El valor de las Relaciones Humanas y el Liderazgo, 108 artesanos (13 hombres -95 mujeres)

Plan de Negocios: Estrategia empresarial, 104 artesanos (15 hombres-89 mujeres), invitada especial: Ximena Lacayo del BAC San José.

Ventas: Hablando el idioma del Cliente, 104 artesanos (15 hombres-89 mujeres), invitados especiales: Lic. Carlos Díaz Cantero, Lic. José Antonio Zubillaga. Licenciados en Administración de Negocios UCR.

Eventos en los que se coordinó la participación del Programa Artesanías con Identidad:

1. Expotur- 9-11 de Mayo
2. Central América Cruise Summit -22 y 23 de Mayo -
3. Encuentro de las Américas- Turismo Social -13 de Junio -
4. Iron Man 2019, coordinado con el señor Rafael Quesada - 21 y 22 de junio-
5. Expopyme, con el apoyo de la Ministra del MEIC, Victoria Hernández. -28 al 30 de junio -
6. Visita por primera vez al Instituto Costarricense de Turismo - 6-7 de agosto- autorización de la Gerencia, coordinado con Rafael Soto.
7. Feria Hecho Aquí -6-8 de diciembre.
8. Feria Nacional de Turismo Rural-Pequeños y Medianos Empresarios -4-6 Octubre



Programa de Circuitos y Rutas Turísticas

El Instituto Costarricense de Turismo con el apoyo de cámaras empresariales, asociaciones especializadas y otros actores relevantes, impulsan un proyecto de mediano y largo plazo que tiene como principal objetivo el fortalecimiento de una red de localidades de observación de aves en las comunidades rurales de Costa Rica, esto con el fin de apoyar al sector privado en el desarrollo de productos de alta calidad y valor agregado capaces de generar experiencias únicas y encadenamientos productivos en torno a la actividad de observación de aves. Este proyecto sectorial responde a lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2018-2021.

La Ruta Nacional de Observación de Aves está enfocada en el segmento de observadores de aves (nacionales y extranjeros, especialistas y principiantes) que integra prácticamente todo el territorio nacional con puntos y localidades del país seleccionadas especialmente

para brindar al turista una experiencia de alto valor agregado; no solo por la alta diversidad de especies de aves, sino por los complementos de cultura, ruralidad y comunidades locales que se estarán integrando. El diseño de esta ruta contempla las aves como recurso central, y la participación de pueblos y comunidades cercanas a los puntos de avistamientos y organizaciones públicas y privadas relacionadas con esta temática.

En el año 2019, se realizó un proceso de capacitación de 15 cursos para guías especializados en observación de aves, tres de los cursos está enfocado en las aves rapaces, a continuación el cuadro que resumen las actividades:

Cuadro No. 10: Cursos de avistamiento de aves y cursos de Aves Rapaces

Nombre del evento, Actividad o reunión	Fecha de ejecución (actividad)	Dirigido a:	Lugar	Hombre	Mujeres	TOTAL
Capacitación Ruta de las Aves	16, 17 y 18 de julio	Guías de Avistamiento de Aves	Guácimo, Limón	9	5	14
Capacitación Ruta de las Aves	20, 21 y 22 de agosto	Guías de Avistamiento de Aves	Coto Brus	16	8	24
Capacitación Ruta de las Aves	28, 29 y 30 de agosto	Guías de Avistamiento de Aves	Los Santos	21	5	26
Capacitación Ruta de las Aves	3, 4 y 5 de setiembre	Guías de Avistamiento de Aves	Santa Rosa	26	3	29
Capacitación Ruta de las Aves	9, 10 y 11 de setiembre	Guías de Avistamiento de Aves	Rincón de la Vieja	25	4	29
Capacitación Ruta de las Aves	12, 13 y 14 de setiembre	Guías de Avistamiento de Aves	Bagaces	22	7	29
Capacitación Ruta de las Aves Rapaces	17, 18 y 19 de setiembre	Guías de Avistamiento de Aves	Sarapiquí	25	8	33

Nombre del evento, Actividad o reunión	Fecha de ejecución (actividad)	Dirigido a:	Lugar	Hombre	Mujeres	TOTAL
Capacitación Ruta de las Aves Rapaces	24,25 y 2 de setiembre	Guías de Avistamiento de Aves	Puerto Viejo de Limón	11	5	16
Capacitación Ruta de las Aves	14, 15,16 octubre	Guías de Avistamiento de Aves	Golfito	12	7	19
Capacitación Ruta de las Aves	21, 22 y 23 octubre.	Guías de Avistamiento de Aves	Puerto Jiménez	25	4	29
Capacitación Ruta de las Aves Rapaces	24, 25 y 26 octubre	Guías de Avistamiento de Aves	Rincón de Osa	25	4	29
Capacitación Ruta de las Aves	28, 29, 30 octubre	Guías de Avistamiento de Aves	Costa de Ballena	19	9	28
Capacitación Ruta de las Aves	4,5,6 noviembre	Guías de Avistamiento de Aves	Tortuguero	16	4	20
Capacitación Ruta de las Aves	18, 19, 20 noviembre	Guías de Avistamiento de Aves	Bijagua	20	8	28
Capacitación Ruta de las Aves	26, 27, 28 noviembre	Guías de Avistamiento de Aves	Drake	15	4	19
Total				287	85	372

Elaboración de Infogramas de los Nodos de la Ruta Nacional de Observación de Aves

Como resultado de los Seminarios Educativos sobre la Ruta Nacional de las aves que se realizaron en el año 2019, en las localidades de San Gerardo De Dota, Tortuguero, Chirripó, Tambor-Puntarenas, Manuel Antonio, Sarapiquí, Caño Negro, Bijagua, Bagaces, Nicoya,

Monteverde, Puerto Viejo de Sarapiquí, La Cruz, Santa Rosa, Rincón De La Vieja, Coto Brus, Golfito y Puerto Jiménez. Se coordinó con la empresa privada, Cámaras de Turismo, organizaciones de Guías Turísticos, ONG's, SINAC, entre otras, para la elaboración de contenido para los primeros 6 infogramas de las siguientes lugares: Turrialba, San Gerardo de Dota y Valle de los Santos, Monteverde, Corcovado, Golfito y Sarapiquí. Dichas propuestas gráficas son un borrador que será validado por las comunidades en el año 2020.



DIRECCIÓN DE MERCADEO

Introducción

Las funciones de Mercadeo se fundamentan en nuestra **Ley Orgánica en su Capítulo 3, Artículo 5, inciso b, que establece como función del ICT: “Dirigir y efectuar en el exterior, por todos los medios adecuados, la propaganda necesaria para dar a conocer el país, con la finalidad de incrementar la afluencia de visitantes.”**

Esta Dirección, como pilar estratégico en el quehacer institucional, orienta sus esfuerzos y recursos a mercadear y dar a conocer a Costa Rica como destino sostenible diferenciado en los principales mercados de interés, que permitan una gestión institucional que responda a lo requerido por los usuarios y a una eficiencia en el uso de los recursos públicos, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND), el Plan Nacional de Desarrollo Turístico (PNDT) y Plan Estratégico Institucional (PEI).

En el mercado internacional se ofrece al turista una amplia gama de opciones disponibles para vacacionar, por lo que, esta Dirección aprovecha los recursos al máximo para el desarrollo de acciones estratégicas de mercadeo que nos permitan presencia y exposición de nuestro país como un destino sostenible diferenciado.

Como parte de los retos alcanzados en este año fue maximizar los recursos para el desarrollo de estrategias y acciones de mercadeo en los principales mercados emisores de turistas hacia Costa Rica, acciones en el marco de la estrategia de diversificación de mercados, acciones específicas para promocionar el turismo interno de los costarricenses, el desarrollo de la estrategia de turismo de reuniones, entre otros.

Se obtuvo importantes logros en este año mediante campañas innovadoras, utilizando medios idóneos que nos diferencian de otros destinos, gestión de relaciones públicas nacionales e internacionales, participación en ferias o eventos internacionales, implementación de acciones para la promoción de Costa Rica entre los actores de la industria turística internacional (mayoristas, agentes de viajes, tour operadores y otros), ejecución de campañas y apoyos cooperativos con socios mayoristas y aerolíneas, coordinación de viajes de familiarización para prensa internacional y agentes de viajes, gestión de patrocinios, ejecución de acciones de publicidad nacional e internacional, tradicional y digital, esta última por ejemplo con la administración de sitio Web, redes sociales, contenido que habla del país en las dos anteriores, entre otras.

La elaboración y contratación de investigaciones de mercados, la generación de información estratégica, así como el análisis de datos fueron insumos importantes en los procesos de planificación, definición de mercados, de estrategias y de acciones de mercadeo y promoción.

Seguidamente se presentan las principales acciones y logros obtenidos en este año 2019, en el siguiente orden: 1- Inteligencia de mercados internacionales y nacionales, 2- Mercados internacionales, 3- Turismo de Reuniones, 4- Turismo de Bienestar, 5- Sitio Web, 6- Mercado Interno.

1. Inteligencia de mercados internacionales y nacional

Mediante las investigaciones y acciones de inteligencia de mercados se logra la recopilación, interpretación y análisis de datos que permiten la generación de conocimiento a profundidad de los mercados emisores turísticos principales, la conectividad aérea del País y otra información de valor para la toma de decisiones de parte de los jefes del Instituto. Las investigaciones por sí solas no constituyen un elemento valioso si no se les considera dentro de un conjunto de insumos que deberán contemplarse cuando se desarrollan, por ejemplo: una nueva campaña de publicidad, una nueva estrategia de relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, la estrategia para la atracción de nuevas rutas aéreas, entre otros.

Es importante anotar que la inversión sostenida en el tiempo que la Institución ha hecho en materia de investigación e inteligencia de mercados, ha permitido una diferenciación importante en el quehacer de Mercadeo respecto a otros institutos homólogos o ministerios de turismo de región Centroamericana e incluso con respecto a competidores importantes.

Logros más relevantes en materia de investigación e inteligencia de mercados para este año fueron:

Investigaciones de mercado nacional: Se concluyó la Encuesta de Hábitos vacacionales de los costarricenses 2018, la cual se realiza cada tres o cuatro años con el objetivo de conocer si hay cambios importantes en los gustos y preferencias de las familias que residen en el Gran Área Metropolitana de San José. El estudio se realiza utilizando muestreo estadístico que abarca un total de 2000 viviendas en el GAMSJ.

Investigaciones de mercado internacional: Se concluyeron dos investigaciones cualitativas importantes para los mercados de América del Norte (EE. UU, Canadá y México) pues se

testearon las propuestas de campaña publicitaria dirigida a los públicos meta de los países mencionados. Como resultado de las investigaciones se aprobó la campaña “Only the essentials” para EE. UU y Canadá e incluso fue lanzada al aire con acciones específicas en Nueva York y Chicago. El testeo de las propuestas para México reveló que la campaña no es lo suficientemente atractiva para el público mexicano, por lo que se decidió hacer los ajustes necesarios y postergar el lanzamiento para el 2020.

Por otro lado, se finalizó el trabajo de campo de la investigación "Americans as international travelers" de la serie TravelStyes que permite estimar el tamaño de los mejores prospectos de los EE.UU., así como su caracterización e inclusión de preguntas propietario nuevas, que permitirán ver elementos en común entre los denominados mejores prospectos "BP" por sus siglas en inglés y los entrevistados en el estudio de imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico, realizado en el 2018.

Se hizo la presentación a la Junta Directiva de la Institución del Plan de Mercadeo al 2021 de la Dirección de Mercadeo, el cual define los mercados meta a los cuales apuntará prioritariamente la Institución, así como el objetivo general, objetivos específicos y estrategias para continuar con el posicionamiento del País como destino turístico diferenciado, diverso, pacífico, accesible, líder en sostenibilidad y apto para ser visitado todo el año.

Cabe señalar la importancia que, durante el año 2019, ha sido la creciente inversión en herramientas de “big data” y analítica como ForwardKeys, que permiten estimar el comportamiento futuro de las llegadas por la vía aérea a través de complejos algoritmos que procesan datos de reservaciones de viaje por países de origen, aerolíneas, temporadas y otros criterios de utilidad para las agencias de relaciones públicas y publicidad con las que el ICT trabaja.

2. Mercados internacionales:

3.1 Campañas Cooperativas:

Las campañas integrales y apoyos cooperativos tienen como fin primordial lograr una mayor participación del sector privado nacional e internacional en los esfuerzos promocionales de Costa Rica, que permitan maximizar la utilización de los recursos presupuestarios para la inversión en promoción, incentivar la venta de producto turístico de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas, coadyuvar al fomento del ingreso de viajeros en los segmentos de interés para Costa Rica, apoyar las acciones

estratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a Costa Rica, propiciar buenas relaciones comerciales con empresas mayoristas, entre otros. Es a través del esfuerzo de campañas integrales y apoyos cooperativos entre el ICT con las líneas aéreas y agencias mayoristas, que se logra realizar acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto para acceder al mejor cliente potencial.

En el 2019 se contabilizaron 34 campañas integrales o apoyos cooperativos, en donde el 38% de estas alianzas logradas (13), correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país; en tanto que el 62% restante (21 campañas y apoyos) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino.

A continuación se listan las campañas y apoyos generados en el 2019: Costco Travel/USA, Goway/USA, Sunwing Travel Group/ Canadá, Brititish Airways/UK, Cox & Kings/UK, Lufthansa/ Alemania, Dertouristik/Alemania, Studiosus/Alemania, CATAI/España, MTCH/Suiza, Baumeler Reisen/Suiza, KLM/Países Bajos, New Age/Brasil, Avoris Group/España, Iberia LAE/España, Air Transat / Transat Tours/Canadá, Avila Reizen/Países Bajos, Dorado Latin Tours/Suiza, Tour 2000 América Latina/Italia, Kras/Países Bajos, TUI/España, MCCM Master Cruises/Suiza, KLM / Holanda (adenda)/Países Bajos, Condor/Alemania, Volaris Costa Rica/Para México, Air Canada/Air Canada Vacations/Canadá, Julia Tours/México, C&C Travel/Dinamarca, Karavel-Promovacances/Francia, Latam Airlines/Suramérica, Pe-Tra Operadora de Viajes/México, Saga Holidays/Reino Unido, TUI/Francia y Edelweiss/Suiza.

Seguidamente se muestran algunos ejemplos de anuncios.

<p>Poster iluminado para las tiendas Kuoni, en toda Suiza.</p> 	<p>Banners en la sección electrónica de periódicos y revistas de Lufthansa.</p> 	<p>Publicidad en redes sociales en Francia/Karavel-Promovacances</p> 
---	---	---



3.1 Estrategia para la promoción de Costa Rica entre los actores de la industria turística internacional.

El Departamento de Promoción ha iniciado en el 2019 con el desarrollo de una estrategia dirigida a agentes de viajes, tour operadores y mayoristas que en su primera fase abarcará los mercados de Estados Unidos y Canadá. Con el apoyo de la agencia de relaciones públicas en ese mercado, se realizarán las investigaciones necesarias y se planteará una estrategia que permita realizar acciones efectivas dirigidas a estos actores, para contribuir con la venta del destino.

En este año se realizaron acciones como las siguientes: Identificación de agencias de viajes y mayoristas que venden Costa Rica en Estados Unidos y Canadá, Participación en Delta Vacations University, Webinars con TravAlliance, Presencia en el USTOA - World Bazaar, Implementación de encuesta entre tour operadores y mayoristas de EEUU y Canadá, entre otras.

Dicha estrategia podrá incluir acciones como participación en eventos internacionales enfocados en profesionales de la industria de viajes, presentaciones de destino, capacitaciones en línea, producción de material promocional, reuniones de negociación, alianzas estratégicas, campañas y apoyos cooperativos, viajes de familiarización, eventos de negociación, entre otros.

3.1 Relaciones públicas (RRPP) internacionales:

En este año 2019 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en los principales mercados de interés, para el manejo de imagen destino conjuntamente con las agencias internacionales de relaciones públicas.

3.3.1 Relaciones públicas en Estados Unidos-Canadá:

En el 2019 se continuó con las acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá con la Agencia de Relaciones Públicas Nancy J. Friedman (NJF), las cuales tienen relación directa con medios de comunicación, comunicados de prensa, monitoreos de temas sensibles, entre otros. Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros obtenidos:

- **274 Artículos generados en los diferentes nichos:** Bienestar, Aventura, Familia, MICE, Gastronomía, Romance, Sostenibilidad y Turismo en general.
- **5 comunicados de prensa:** Costa Rica nuevo cliente de NJF, Costa Rica nuevo cliente de VoX, Costa Rica con patrocinador de casa Wanderluxxe, FCCA, Only Essenciales Campaing.
- **11 Pitchings:** Turtle experience, Mother's Day, Wellness Day, Earth Day, Decarbonization Plan, CR Ultimate Family Adventure Destination, Rural Tourism, Labor Day, Whale Whatching e International Coffee Day, Family Vacations.

El total de "publicity" estimado de enero a noviembre 2019 fue de: \$27.063.289,63. Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: Matador, AOL, MSN, The Active Times, USA Today, Forbes, Robb Report, Extra TV, US Weekly, Travel Pulse Canada, Today's Bride, The Loop, Yahoo!, Los Angeles Times, Condé Nast Traveler, Food&Wine, Reader's Digest, Drift Travel Magazine, Forbes, Los Angeles Daily News, San Bernardino Sun, Pasadena Star-News, Orange County Register, Insider, Fodor's Travel, Expedia Canada, Refinery29, Family Traveller, MSN Canada, Mom.me, Travel Agent Central, The Telegraph, Ad Week, Spin Go, Calgary Herald, Medium, Canadian Travel Press, Lonely Planet, Northstar Meeting Group, Canada.com, MSN Canadá, Texas Liferstyle Magazine, E!, Entertainment Tonight!, ABC, Travel Daily Media, AFAR, Hemisphere, Pop Sugar, JustLuxe, TravelPulse.

Apoyos y otras acciones:

1. **New York Times Travel Show:** activación con carreta de café entregando muestras de café costarricense a influenciadores y periodistas durante el día del trade.



2. **Sundance Film Festival:** Co- patrocinador de la decoración de la casa Wanderluxxe con invitados VIP, se entregaron regalos de productos costarricenses, se ofreció una

degustación de chocolate y un coctel VIP con el chef embajador de Esencial Santiago Fernández.



- 3. Rachel Ray Show:** Se hizo una activación en Rachel Ray Show en donde se regaló un viaje a Costa Rica para los ganadores de un concurso durante el programa en un segmento de cuatro minutos, con presencia en redes sociales del show: <https://www.rachaelrayshow.com/articles/2-couples-compete-in-a-treasure-hunt-to-win-week-long-trip-to-costa-rica>



- 4. Sea Trade:** La agencia de Relaciones Públicas hizo el acompañamiento a los representantes de ICT en el Sea Trade 2019 (Miami), la ejecutiva apoyó en la estrategia de manejo de crisis al respecto de la visita de los padres de los jóvenes fallecidos en el accidente de rafting en Quepos, el año pasado.



- 5. Media Tour Chicago:** Se realizó un media tour en la ciudad de Chicago sobre el tema culinario, se realizaron en total de 9 entrevistas con medios como NY Times, Orbitz, Chicago Tribune. Se tuvo como experto al chef Santiago Fernández, embajador de Marca País y propietario de restaurante Silvestre.



- 6. ATTA Elevate:** Se asistió con un patrocinio al evento ATTA Elevate dirigido al nicho de aventura en la ciudad de NY, en donde Costa Rica tuvo presencia de marca y una mesa

de información, así como entrevistas uno a uno con periodistas e influenciadores del nicho.



7. **Media Tour NY:** Se realizó un media tour en la ciudad de NY en el marco del lanzamiento de la nueva campaña Only The Essentials sobre el tema de Costa Rica como destino turístico se realizaron 9 entrevistas con medios como TripSavvy, BBC Travel, CBS News, Condé Nast Traveler, Travel + Leisure, NYT, Travel Pulse, Fathom Away y AFAR.



8. **Skift:** Se patrocinó el coctel inaugural del evento, además la Ministra de Turismo tuvo participación en un panel sobre turismo.



9. **Only The Essentials:** Se coordinó la participación del Señor Presidente, así como de la Ministra en la activación del 25 de septiembre en NY en el marco del lanzamiento de la nueva campaña del ICT.



10. **Media Tour Canadá:** Se realizó un media tour en las ciudades de Vancouver, Montreal y Toronto sobre el tema de aventura, se tuvo como experto al señor Rafael Gallo, Presidente honorario de ATTA y dueño de Ríos Tropicales, experto en rafting.

11. **Media Tour LA:** Se realizó un media tour en la ciudad de Los Ángeles sobre el nicho de Wellness, se tuvo como experto a la señora Andrea Turicios, experta en el tema.

- 12. Organic Spa:** ICT patrocinó el evento de Organic Spa Media Event, la agencia realizó la coordinación para la presencia por medio de un “booth” de Costa Rica, se entregaron productos costarricenses a los participantes y se ofrecieron exfoliantes con cacao costarricense, realizados por una experta.



- 13. Coctel para medios en Montreal:** En el marco de la Feria International Tourism and Travel Show, en donde se tuvo la presencia de cerca de 20 medios de comunicación.

- 14. Passport DC:** En apoyo a la Embajada de Costa Rica en Washington se coordinó la producción y entrega de 2.000 bolsas reutilizables de tela para los participantes y también se coordinó la participación de una pintacaritas para la actividad.

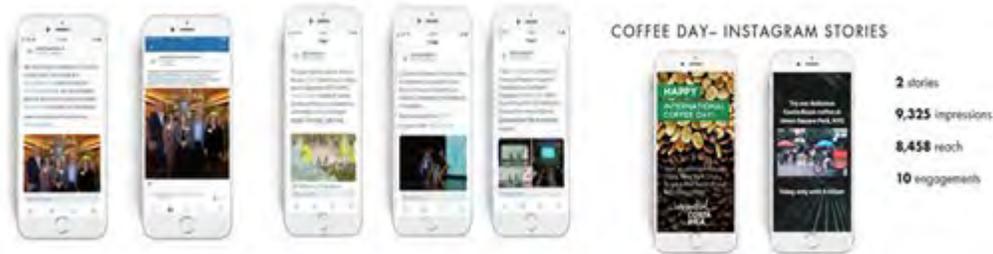


- 15. Travel Massive:** Se llevó a cabo en el marco del lanzamiento, consistió en un coctel para medios de comunicación asociados a Travel Massive y de nivel Tier 1, en donde se realizó Networking. Se les dio una bolsa de regalo y se les hizo una presentación de la nueva campaña además se tuvo la participación de un artesano pintando los colochos de la carreta en sombrillas y sombreros que después fueron rifados entre los asistentes.



16. Trade Project: A la agencia se le contrató un proyecto especial para trabajar el “trade”, actualmente están desarrollando una investigación sobre Costa Rica, además participaron del Evento de Destlta Vacacions representando a Costa Rica.

17. Redes Sociales: ICT contrató el servicio de redes sociales para el manejo de perfiles para los medios de comunicación.



18. International Coffee Day: Se tuvieron tres carritos decorados como la carreta típica en Union Squared Park, en donde se repartieron más de 1.000 muestras de café costarricense en el marco de la celebración del Día Mundial del Café, se les daba información al público sobre la cultura del café costarricense.

Adicional se llevó a cabo de manera satisfactoria los Seminarios educativos de Proimagen del año 2019 en los cuales el ICT aporta una parte para su realización. Se realizó en las ciudades de Seattle, Portland, San José, Sacramento, San Diego, Los Angeles, Chicago, Orlando, Dallas, Texas, Guadalajara, CDMX, Monterrey, Buenos Aires, Santiago, Philadelphia, Boston, New Jersey, Washington, Calgary, Vancouver, Toronto y Montreal; con la participación de más de 1.250 agentes de viajes y 57 empresarios turísticos.



3.3.2 Relaciones Públicas en Europa:

También en el año se continuó con la implementación de acciones de relaciones públicas con la red de agencias The Pangaea Network en los principales mercados de ese continente y con importantes logros como se exponen a continuación³:

i. ALEMANIA:

Gestión con prensa y monitoreo: **11 notas de prensa enviadas. 11 newsletter** enviadas, 423 consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación, 24,000 contactos

³ Datos al 10 de diciembre de 2019.

con prensa mediante base de datos/envío de información. **10 Monitoreos especiales. Acciones varias de RP:** Cantidad de contacto trade: Fv e-learning (aproximadamente 1.500 alcanzados), contenido editorial 3 páginas, en TRVL counter, circulación 20.000 copias. Feria ITB (citas y participantes en la rueda de prensa = 100 contactos, plataforma mytricc (1150 contactos), envío de newsletter a la base de datos 6.000.1 Fam trip, 8 participantes = 28.758. Solicitudes de información del trade: 281. Acompañamiento: Ferias en las que Costa Rica ha participado: CMT Stuttgart, Reisen Hamburgo, F.RE.E Munich e ITB Berlín. Eventos trade: 2. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en Alemania (al 10 diciembre 2019): 11.075.659,40 euros.

ii. SUIZA:

Gestión con prensa y monitoreo: 11 notas de prensa enviadas. 11 **newsletter** enviadas. 181 consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación, 800 contactos con prensa mediante base de datos/envío de información. Solicitudes de información del trade: 26. Monitoreos especiales: 10. **Acciones varias de RP:** Cantidad de contacto trade: 17,719 agentes. Acompañamientos: Ferias en las que CR ha participado: FESPO; TTW-Zurich, Suiza. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en Suiza: 7.246.762,26 EUR.

iii. ESPAÑA:

Gestión con prensa y monitoreo: 23 notas de prensa enviadas, **13 newsletter** enviadas, consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 182 se incluyen entrevistas, solicitudes de información, reuniones y envío de imágenes. Monitoreos especiales: 9. Acciones varias de RP: **Cantidad de contacto trade:** 10,144. Solicitudes de información del trade: 128 contactos seguimiento de propuestas y posibles campañas cooperativas. Contacto con prensa: 14,000 periodistas. Eventos trade: 7. Acompañamiento: Ferias en las que Costa Rica ha participado: FITUR. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en España: 5.105.583,0 euros.

iv. FRANCIA:

v. Gestión con prensa y monitoreo: 10 notas de prensa enviadas, 17 **newsletter** enviadas, consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 251 entrevistas, solicitudes de información, imágenes. Contacto con prensa: 18,843 periodistas. Monitoreos especiales: 4. Acciones varias de RP: Cantidad de contacto trade: 57,724 agentes. Solicitudes de información del trade: 112 solicitudes seguimiento de propuestas. Eventos trade: 6 OffShore film festival, 1 Reunión anual de ADONET y almuerzo Guanacaste con la COTAL. Acompañamiento: Ferias en las que Costa Rica ha participado: Destination Nature, IFTM 2019 y Grand Bivouac. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en Francia: 6.104.982,0 euros.

vi. REINO UNIDO:

Gestión con prensa y monitoreo: 7 notas de prensa enviadas. Consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación: 280 entrevistas, solicitudes de información, imágenes. **Acciones varias de RP:** Cantidad de contacto trade y solicitudes: 154. Acompañamiento: Ferias en la que han participado: ELA Junio 2019, Eden Project Summer, Bird Fair y WTM. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en RU: 5.061.005,0 euros.

vii. HOLANDA:

Gestión con prensa y monitoreo: 10 notas de prensa enviadas, 17 consultas realizadas y atendidas por parte de medios de comunicación, 4 newsletter enviadas. **Acciones varias de RP:** Cantidad de consultas realizadas por medios: 40. Cantidad de contacto trade y solicitudes: 51. **Eventos trade atendidos:** 1 KLM 100 years. Ferias atendidas: 1. AVA estimado acumulado por publicaciones realizadas en RU: 6.862.932,0 euros.

viii. ITALIA:

Cantidad de comunicados de prensa: 1 sobre TTG Rimini.

Proyectos especiales de relaciones públicas en el mercado de Europa⁴. También se realizaron proyectos especiales de relaciones públicas en el mercado Europa con la Agencia de Relaciones Públicas, a saber:

ALEMANIA: Proyectos especiales en ejecución 36 con marcas: Secret Escapes, Globetroter y Urlaubsguru. Samsonite, Trendraider, Salomon, OOH con Ströer, FFH radio- Harmony radio, Focus Zeit, Merian, TRVL y Suplemento Zeit "Wohin Reisen", Webinars con experto de CR y Elearning FVW, OOH tranvía en 3 ciudades alemanas Frankfurt, Stuttgart, Colonia y Hamburgo. Proyectos Guanacaste: Ecos suplemento de 8 pags, Focus campaña mediática, Connoisseur Circle campaña mediática, Stern- GEO-Brigitte, Marco Polo y Reisen Exclusive.

SUIZA: Proyectos especiales en ejecución con medios de comunicación 7: learning FVW, Bucketlist, Imagine, Travel Audience, OOH tranvía en Zurich. Proyectos especiales en ejecución con marcas comerciales: 4. Proyectos Guanacaste: 3.

ESPAÑA: Proyectos especiales en ejecución o realizados a la fecha 25: 11 Hosteltur, MeetIn, Elearning, Juan Duyos, Oxígeno, Periódico de Cataluña, Grupo Hearst, Conde Nast y Conde Nast- Guanacaste, OOH durante Fitur, Agenttravel, Muy Interesante, Grupo Zeta, Webinars,

⁴ Datos acumulados al 10 de diciembre de 2019.

OOH. Proyectos Guanacaste: HOLA fotogaleria, Webinars, Conde Nast Traveller mapa Guanacaste, Grupo Hearst-revista de viajes Guanacaste, Hola y Hola.com.

FRANCIA: Proyectos especiales en ejecución o realizados a la fecha 34: L'Atelier des Chefs, I Trekking, Feminin Bio, Sport Style, Elle.Fr, Petit Futé, Trace TV, Monde Authentique. Aufeminin (influencers), Yonder, Voyager ici & Ailleurs, NOVA radio, Empreinte, Guía Verde Michelin y Street Marketing vehículos eléctricos. Désirs de voyages, Colaboración con el bloguero Alex Vizeo, A/R Magazine, Nova, Yonder.fr, Carrera femenina La Parisienne, Auféminin. Proyectos Guanacaste: Offshore film festival, Surf Session, Suplemento Guanacaste Echo Touristique y Oui Magazine.

REINO UNIDO: Proyectos realizados y en ejecución 24: Eden Project 1, Taylor Morris, preparación para Bird Fair, Participación en ELA, Participación en ATTA Summit, Eden Project Summer Festival, Caribtours, Explore, Mail & Metro, Digital y cines. Proyectos Guanacaste: Funway, Lotus-Dial a flight TV- Sunday Times. Inclusión de media página sobre Guanacaste en un folleto de Dial A Flight y Lotus.

HOLANDA: Proyectos realizados y en ejecución 15: preparación de proyecto TV y reservaciones online con Cheap tickets, 100 aniversario de KLM preparación de participación, Freeks Wilde Wereld, Caribbean Latin Fair, Amsterdam Wine Festival, OOH tranvia en 3 ciudades holandesas: Amsterdam, Rotterdam y La Haya. Proyectos Guanacaste: 3 Media: press release Trade: FAM trip.

ITALIA: Proyecto especial feria TTG Rimini Italia 2019.

Seguidamente se presentan algunas ilustraciones e imágenes de acciones y/o proyectos realizados, a saber:

ALEMANIA:





• Campaña de 8 semanas
 • 2.311.512 vistas impresionantes
 • 1.200.000.000 reach en un mes
 • 42.177 clicks a la foto
 • 3.000 comentarios que validaron info sobre CR
 • El video web alcanzó 98,17% de usuarios únicos
 • Alcanzó total 2,6 millones de usuarios

Integración en la aplicación Smart Tracker que cuenta con 31.000 usuarios de Alemania. Vistas agregadas.

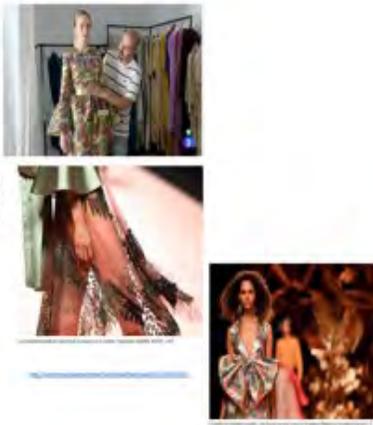
Solo gracias al apoyo de la comunidad de usuarios de CR se pudo conseguir el 100% de hits de los usuarios.

ESPAÑA:

OUTDOOR

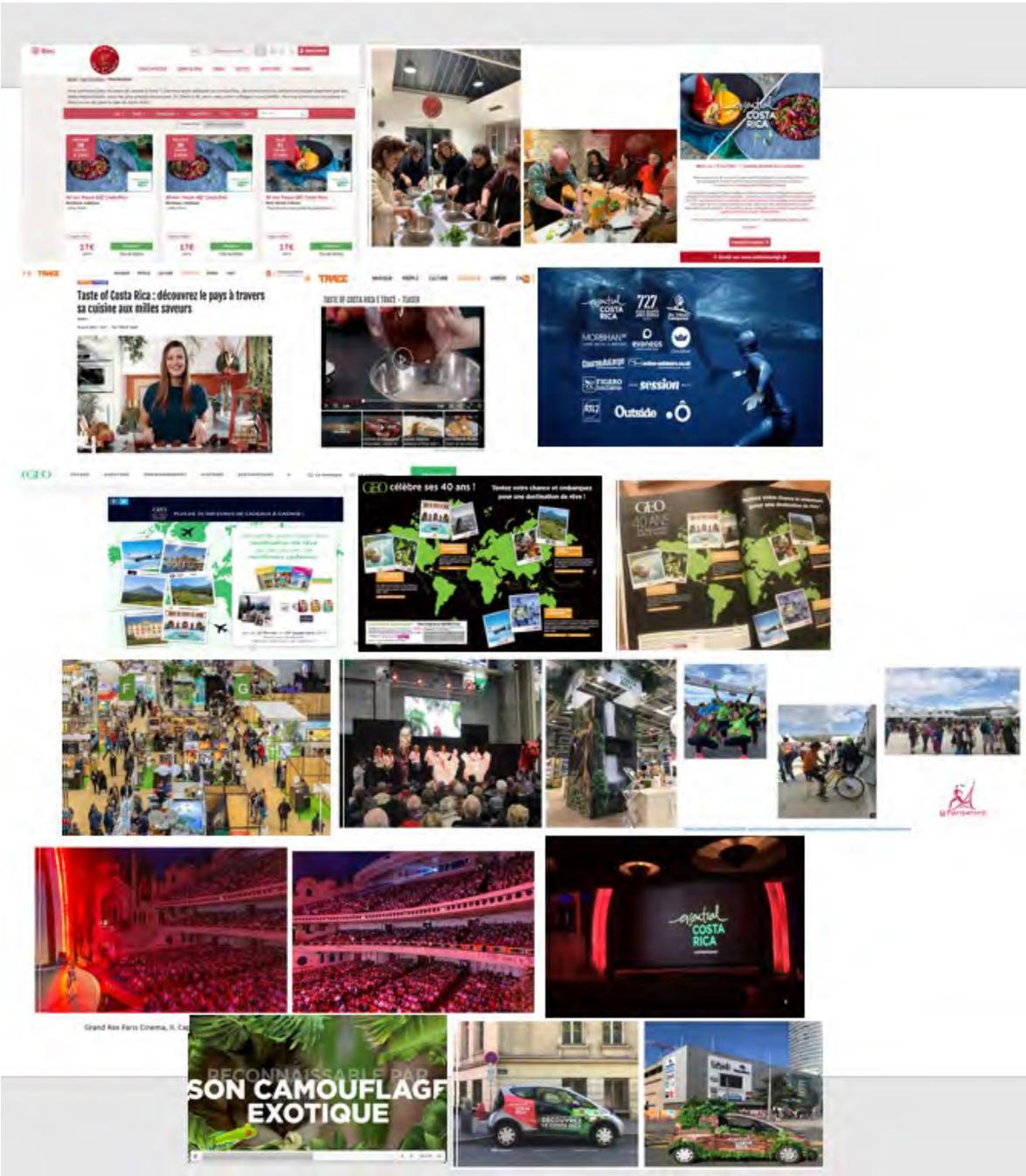


Imagen de Costa Rica en Bilbao, estado de los medios.

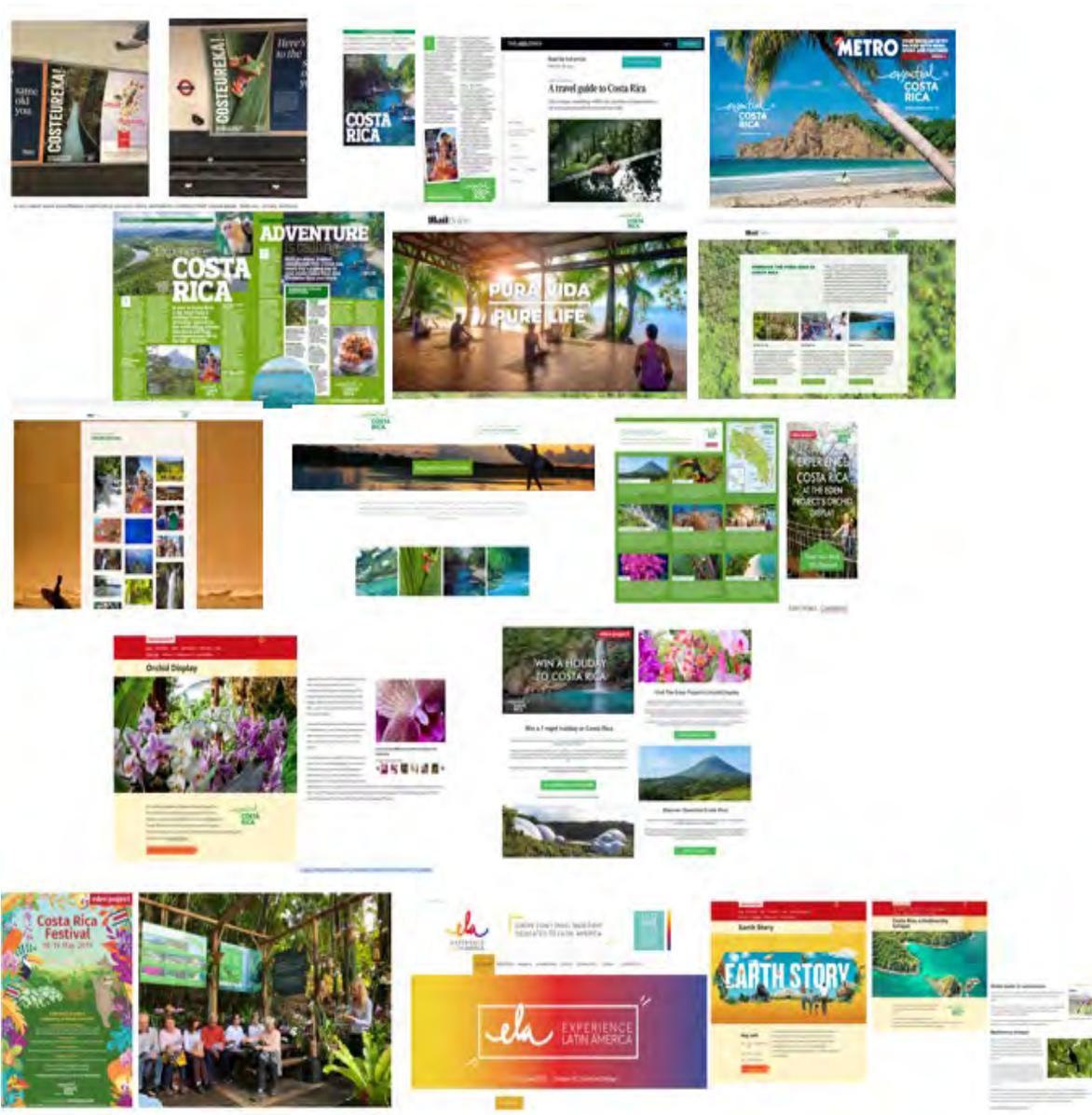


FRANCIA:





REINO UNIDO:





2.3 Publicidad internacional:

En este año se desarrollaron acciones de publicidad Internacional mediante diferentes medios publicitarios; para la promoción del destino turístico, fortalecer la imagen y posicionamiento de Costa Rica, en los mercados de interés. Se lanzó a partir del 2 de setiembre la campaña de publicidad Only the Essentials, con la cual se ha venido innovando a partir de diferentes ejecuciones y publicidad no tradicional en los mercados prioritarios.



Seguidamente se presentan las principales acciones ejecutadas por la Agencia de Publicidad en Estados Unidos y Canadá, en torno a posicionar a Costa Rica como la principal opción de vacaciones conforme a las perspectivas de audiencia y dentro de nichos de interés.

Algunos de los Medios utilizados

Valla electrónica en NYC



OOH / Activaciones

Buses double decker en NYC, Trolley bus en Dallas, Take over del Metro de Chicago, Taxi Toppers en Toronto (Canadá).



Activación en Bookfield Place en NYC, en la cual tuvo participación la señora Ministra de Turismo y el señor Presidente de la República, la cual consistió en una experiencia sensorial y de llevar un pedacito de Costa Rica a uno de nuestros principales mercados NYC. Se llevaban de recuerdo una fotografía en 3D tomada dentro del lugar ambientado con plantas, fotografías y videos de Costa Rica.



La activación tuvo lugar el 25 de setiembre del 2019.

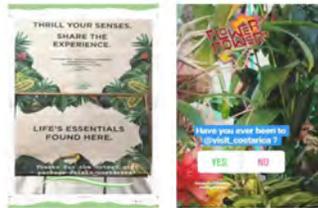
+ de 600 visitantes. + de 300 fotografías. Más de 1.5 minutos dentro del lugar. Más de 4.5 minutos de conversaciones con nuestros embajadores país (dentro de la activación). Dinámica de concurso, ganador de un viaje a Costa Rica, por medio de interacción de redes sociales.



Publicidad: Impresiones: 414,297. **Alcance:** 161,408. **Clicks únicos:** 7,532. **CTR:** 3.4%.
 Facebook página de evento: **Alcance:** 41,600. **Respuestas:** 429. **Ticket Clicks:** 609.

SOCIAL MEDIA EXTENSIONS

Participación con influenciadores: 4 videos subidos al instagram Stories. 2 Influenciadores visitaron la activación. Alcance total de los influenciadores: 327,600.



NEW YORK LIVE PROMOTION ON NBC.

Entrevistas

2.5 Minute de entrevista en vivo con la Ministra de Turismo, María Amalia Revelo.
 250,000 personas viendo en vivo en el área de NYC. Contenido posteadó en vivo en New York Live/4 New York website.

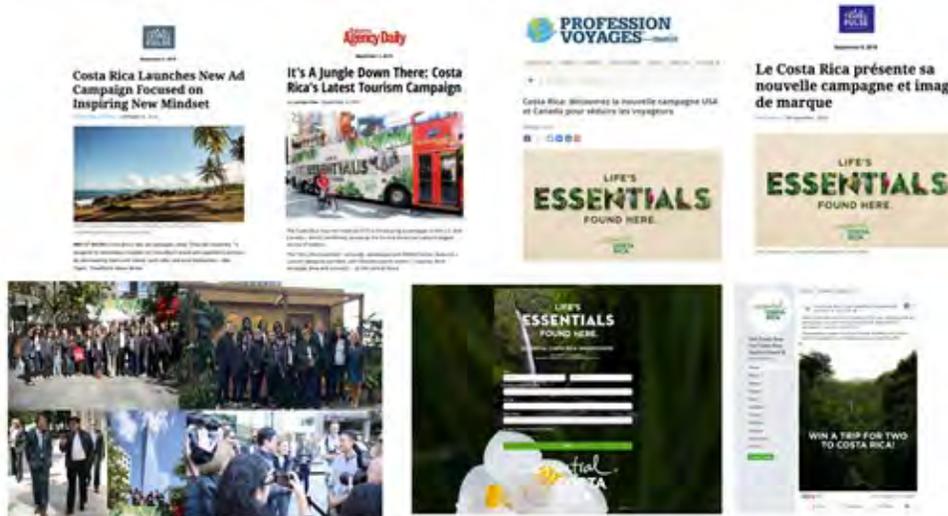
Social Amplification

Facebook - 30,000 Followers. Instagram - 18,200 Followers.



- Comunicado de prensa de campaña redactado y distribuido a más de 200 medios de viajes y comercio; 8 artículos han sido publicados hasta la fecha.
- Invitación a los medios de viaje y comerciales de la ciudad de Nueva York a asistir a la activación de Brookfield Place.

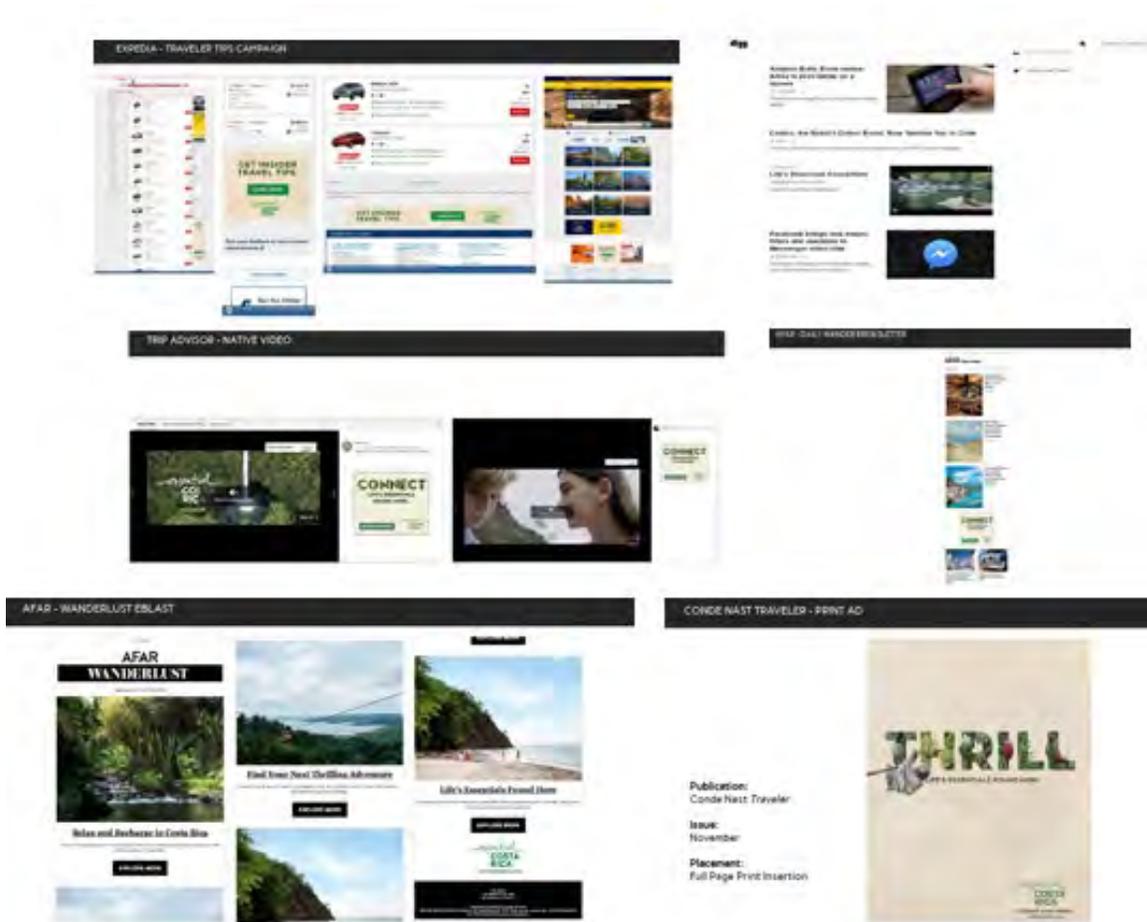
- Recordatorios de eventos distribuidos a la ciudad de Nueva York sobre viajes y comercio en la mañana de activación.
- Noticias de activación compartidas con listados de calendario de la ciudad de Nueva York y sitios web de eventos.



- Métricas a la fecha:

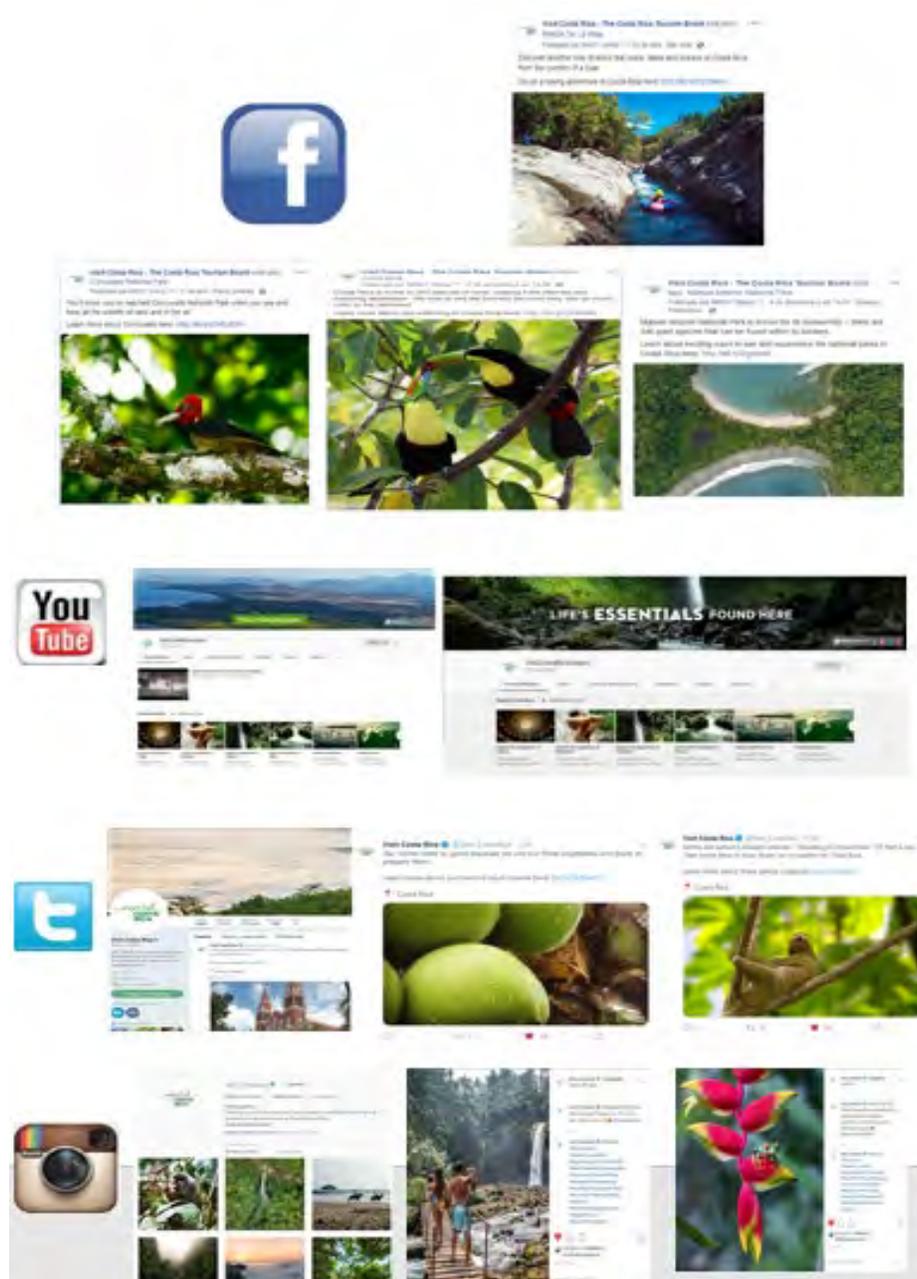


- Algunos “screenshots” de los medios:



Visitcostarica.com y redes internacionales:

- A través de estos medios se promociona diferentes zonas turísticas el país. Seguidamente se presentan algunos ejemplos de imágenes:



2.4 Patrocinios en Costa Rica con proyección internacional:

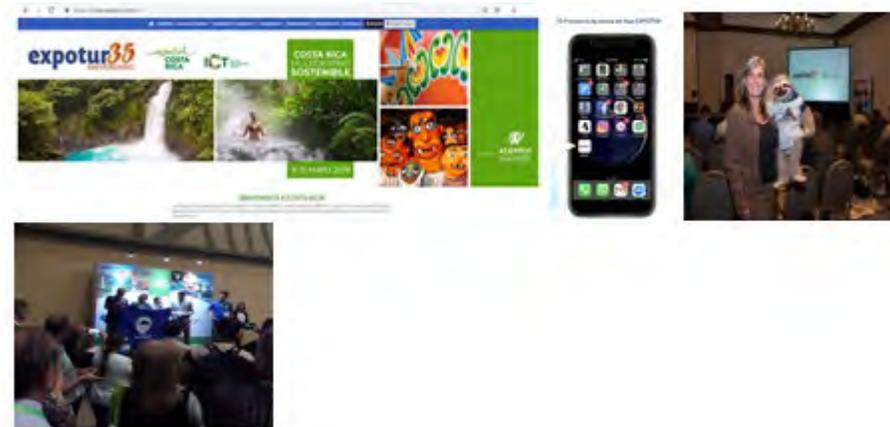
Se realizaron acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permiten apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional, a saber:

Se realizaron acciones de carácter publicitario y/o patrocinio que permiten apoyar actividades realizadas en Costa Rica con proyección internacional, a saber:

- 1- Patrocinio del Mundial de Pesca (28 abril al 3 mayo) en la Marina Pez Vela, Quepos.



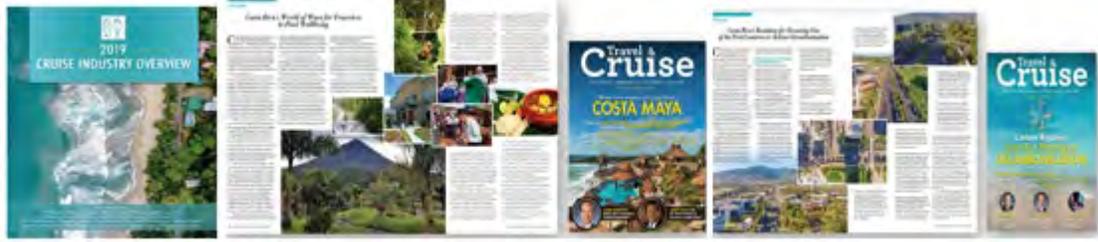
- 2- Expotur (9 y 10 mayo) en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones.



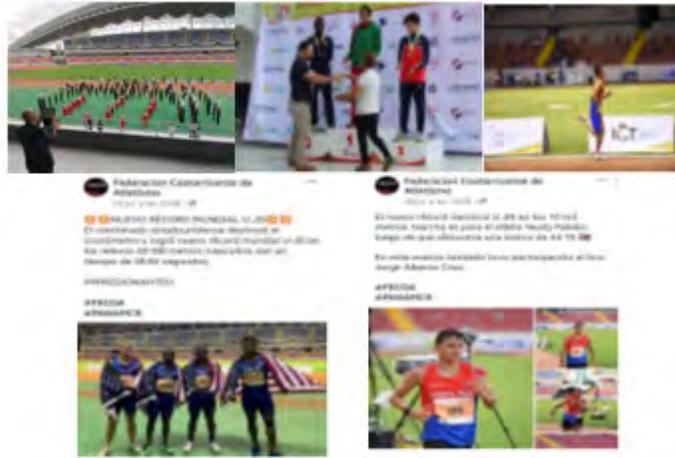
- 3- Ironman (21 al 23 junio) en playas del Coco, Guanacaste.



- 4 – Publicidad en medios de la FCCA, de enero a mayo 2019



5 - Panamericano de Atletismo del 19 al 21 de julio 2019, Estadio Nacional, San José.



6 – Conferencia Planeta, Personas, Paz. 4 al 6 de setiembre 2019



7- Cumbre Mundial de Rafting



8. Costa Rica Ultra Trail 2019



2.5 Atención de grupos de prensa y coordinación de viajes de familiarización:

Prensa internacional coordina todo lo relacionado a la atención de medios de comunicación quienes generan reportajes y artículos a nivel internacional que ayudan a consolidar la imagen del país en el exterior. El objetivo es promover el producto turístico y las unidades de planeamiento del país, por medio de la elaboración de artículos, documentales en los principales medios de prensa internacional. Las producciones y escritos que realizan los periodistas de medios extranjeros influyen directamente en los lectores, creando así mayor confiabilidad en la información que brinda el reportaje. La selección de medios se basa en recomendaciones que dan específicamente las agencias de Relaciones Públicas tanto en Norteamérica como Europa. Los periodistas son esenciales, debido a que son estos los que promueven el país al turismo extranjero en relación a sus atractivos turísticos, por medio de sus publicaciones, ya sean físicas o digitales, tales como artículos, documentales, foto-reportajes, videos, etc.

También se coordinan los viajes con agentes / mayoristas para que estos conozcan mejor la oferta turística y recomienden el destino. Para los agentes de viaje vivir la experiencia de conocer el país o visitarlo de nuevo genera un interés mayor por venderlo. A continuación, se muestran los principales logros obtenidos en este año:

a) **Total de periodistas y agentes de Estados Unidos-Canadá atendidos: 65.**

Periodistas: 31 Blogs, 2 periódico, 1 Radio, 11 revistas, 3 TV. Valor estimado de publicity \$4.593.688

1-. ESNE El Estados Unidos, 2- Paddling Magazine Estados Unidos, 3- Westjet Canadá, 4- Corus Radio Canadá, 5- OC Register Estados Unidos, 6-Univisión Estados Unidos. 7. Baxter Media/Travel Courier/ Canadian Travel Press Canadá, 8. Fodor's Estados Unidos, 9. Oyster.com Estados Unidos, 10. Family Traveller Estados Unidos, 11. Foxnews.com / Forbes Estados Unidos, 12. ForbesLife Estados Unidos, 13. Travelweek Canadá, 14. TravelAge West and Northstar Meetings Group Estados Unidos, 15. Destinations by JAXFAX Estados Unidos,

16. Cruise Travel Magazine and Leisure Travel Group Estados Unidos, 17. Insider Travel Report Estados Unidos, 18. Wheel the world Estados Unidos, 19. Men's Journal Estados Unidos, 20. Big Life Magazine Estados Unidos, 21. Canadian Traveller Canadá, 22. Just Luxe Estados Unidos, 23. Forbes, Well + Away Estados Unidos, 24. SHEFinds Estados Unidos. 25. KRISTEN GILL MEDIA, INC Estados Unidos, 26. Hemispheres Estados Unidos, 27. Telemundo Estados Unidos, 28. Agencia Internacional de Noticias EFE Estados Unidos, 29. Delta Sky Magazine Estados Unidos, 30. Men s Journal Estados Unidos, 31. Matador Network Estados Unidos, 32. WestJet Magazine Estados Unidos, 33. Toronto Sun Canada, 34. Cruise & Travel Life style Canada, 35. Paddler Life, 36. Trip Savvy, 37. Le Devoir, 38. Ottawa Life Magazine, 39, Bay Street Bull / other assignments possible, 40. Travel Courier, 41.werAddicted, 42. Freelance, 43. West of the City, 44. Canadian World Traveller, 45. Ottawa Life Magazine, 46. Le Journal de Montreal, 47. Traveling Mom, 48. Creators Syndicate.

AGENTES: 49.DuVine Cycling & Adventure CO, 50. American Council for International, 51. American Council for International, 52. Betty Maclean Travel, 53. Ships & Trips Travel, 54. Unitravco, 55. Travel pulse Canda Inc, 56. Goway Travel, 57. Ripcentral.CA, 58. Goway (1), 59. Goway (2), 60. Goway (3), 61 Goway (4), 62. Goway (5), 63. Goway (6), 64. RCETravel.com, USA, 65. The Mouse and More Travel Agency.

b) **Total de periodistas y agentes de Europa, Latinoamérica y otros mercados atendidos: 324.**

Periodistas: 27 blogs, 1 guía, 7 periódicos, 59 revistas, 19 TV, 1 radio. Valor estimado de Publicity \$9.161,174.

1-Kurier Tagezeitung Austria, 2- OÖN Oberösterreichischen Nachrichten Austria, 3- ÖAMTC Austria, 4- Taylor Morris Inglaterra, 5- Flying Media Alemania, 6- Comerse al mundo España, 7- Hessischer Rundfunk TV (ADR) Alemania, 8- Food and Wine México, 9- Treking Alemania, 10- Alexia Booker Inglaterra, 11- Road To Wild España, 12- We Travel The World Alemania, 13- Mandarin Cuatro TV España, 14- Oxigeno España, 15- Avantages Francia, 16. Lonely Planet.fr Francia, 17. Les Boomeuses.com Francia, 18. "Wevomag.com /La Semaine de l'île de France" Francia, 19. Forbes.fr/ Plumevoyage.fr Francia, 20. L'Express Francia, 21. SIMACORP Francia, 22. BA High Life Inglaterra, 23. GQ, Monthly magazine Italia, 24. I Viaggi di Repubblica Italia, 25. Conde Nast Traveller España, 26. Twister Uruguay, 27. Argentinísima Satelital Argentina, 28. Lonely Planet Argentina, 29. De Viajes Fórmula México, 30. Caribbean News Latinoamérica, 31. Turismo Cuatro Chile, 32. IKIM Viagem Brasil, 33. TV SBT Brasil, 34. Petit Fute Francia, 35. Voyager ICI& Ailleurs Francia, 36. Super Food Francia, 37. Simple Things Francia, 38. Ouest France Francia, 39. a Croix Francia, 40. Nat Geo Francia, 41. creading GmbH / Uberding Alemania, 42. PetersTravel.de Alemania, 43. Freelancer, PACs Verlag GmbH Alemania, 44. Freelancer Alemania, 45. Lafer Alemania,

46. Catch52 Inglaterra, 47. Steffi Daydreamer Inglaterra, 48. The Travel Project Inglaterra, 49. Tun Shin Chang Inglaterra, 50. Reishonger Holanda, 51. Midi Libre Francia, 52. Mochileros TV España, 53. PERIODISTA GRUPO RCS Italia, 54. Lisa Kolster (Instagram, Youtube, Facebook & Twitter) Holanda, 55. Discoveries Of Inglaterra, 56. Mochileros TV España, 57. National Geographic Wild Cannel Inglaterra, 58. Volaris México, 59. Aves y Naturaleza España, 60. Surf Session Francia, 61. House & Garden Inglaterra, 62. Journey Glimpse Suiza, 63. Taylor Morris Inglaterra, 64. Studio Freek TV Holanda, 65. Novo Luxo Brasil, 66. Nelidabarbeito.Blogspot.com Argentina, 67. Deutsche Welle Alemania, 68. Ambiente y Medio TV Pública Argentina, 69. Red de Prensa Turística de Perú, 70. Latin Clima Latinoamérica, 71. Terra Incognita Docs España, 72. "Schweizer Illustrierte y VIP Melanie Weniger" Suiza, 73. Alex Vizeo Francia, 74. De Viajes España, 75. Cosmopolitane Inglaterra, 76. Blanca Suarez, 77. Nat Geo Kids, 78. Paddler, 79. Oxígeno, 80. Canoë Kayak Magazine, 81. Gourmets Cerodosbe, 82. Conde Nast Traveler, 83. ABC, 84. El Rincón de Carlos, 85. Expansión, 86. Agenttravel, 87. El Mundo Deportivo, 88. Radio Nova, 89. Daily Mail, 90. L'echo touristique, 91. FOX Sports, 92. Twister, 93. Plus Magazine, 94. Frau im Lebem, 95. Wienerin, 96. Reisen mit Sinnen, 97. Revista Ideat, 98. Saveurs, 99. Telegraaf VRIJ – NL, 100. L'Officiel – NL, 101. Lonely Planet – NL, 102. Marie Claire – BE, 103. Feeling – BE, 104. Viajar Pelado, 105. The London Economic, 106. Reach (Daily Mirrow), 107. Daily Star, 108. Daily Express, 109. Red Online, 110. Diario ARA, 111. 3 op Reis” (3OR), 112. Telegraph, 113. feed de Travel The Life, 114. Duyos.

Agentes: 115. Not Just Travel Alemania, 116. Nateva Travel Alemania, 117. Reiseagentur Wimsheim Alemania, 118. Amerigo Francia, 119. Selectour bleu voyages Francia, 120. Terres D'aventure Francia, 121. Havas Voyages Francia, 122. Amplitudes Francia, 123. Marco Vasco Francia, 124. Contactus Reps Perú, 125. Casablanca Perú, 126. ADSMundo (Grupo Andina del Sud) Chile, 127. Tourmundial (Grupo El Corte Ingles) Chile, 128. Repse (TTOO de Travel Security) Chile, 129. Panamericana Turismo Chile, 130, Falabella Chile, 131. Carassale Argentina, 132. Freeway Argentina, 133.OLA Argentina, 134. Latam Airlines Latam, 135. Duaoc España, 136. Tour Mundial España, 137. Karisma Tours España, 138. TUI Spain España, 139. Dimensiones Club España, 140. Viajes Kuoni España, 141. Travelhouse, Product manager Suiza, 142. Four Communications UK, 143. Hayes & Jarvis UK, 144. THG Holidays UK, 145. Responsable Travel UK, 146. KE Adventure UK, 147. Walks Worldwide UK, 148. Colletts Collections UK, 149. Altiplano Francia, 150, Explorer Fernreisen GmbH Alemania, 151. A&E Erlebnis: Reisen GmbH Alemania, 152. Kluges Reisen Alemania, 153. Reisebüro am Kölner Tor Alemania, 154. Island4more GmbH Alemania, 155 SKR Reisen GmbH Alemania, 156. FTI Touristik AG Alemania, 157. Der Touristik AG Alemania, 158. Action Travel Argentina, 159. Be the World Argentina, 160. TTS Viajes Argentina, 161. Petrabax Argentina, 162. Freeway Argentina, 163. Julia Tours Argentina, 164. Bielka Rep.

SRL Argentina, 165. Better Places Holanda, 166. Birding Breaks Holanda, 167. FOX Holanda, 168. Koning Aap Holanda, 169 NRV Holanda, 170. Outsight Travel Holanda, 171. Tenzing Travel Holanda, 172.Travelnauts Holanda, 173. TUI Holanda, 174.Viatges Tuareg, España, 175.Itsasur Viajes España, 176.Dimensiones Club Viajes España, 177. Viajes IKEA España, 178. Bidon5 (Arawak viajes, S.A.) España, 179. Viajes Beduin España, 180. AKAROA Viajes España, 181. Halcón Viajes España, 182. Viajes Azul Marino España, 183. Altiplano Francia, 184. Explorator Francia, 185. La Balaguère Francia, 186. Les Ateliers du Voyage Francia, 187. Maison des Voyages Francia, 188. Monde Authentique Francia, 189. Nomade Aventure Francia, 190. Jetset Voyages Francia, 191. Fun & Fly Francia, 192. FVW Alemania, 193. Aventoura Alemania, 194. Berge und Meer Alemania, 195. Diamir Erlebnisreisen Alemania, 196. FTI Alemania, 197. Karawane Alemania, 198. Papaya Tours Alemania, 199. VTours Alemania, 200. E-Kolumbus Alemania, 201. Hajo Siewers Jet Tours Alemania, 202. Ruck Zuck Urlaub GbR Alemania, 203. Vivamundo Reisen Alemania, 204. Studiosus Alemania, 205. TUI Spain España, 206. Tuareg España, 207. Viva Tours España, 208. Tourmundial / Corte Inglés España, 209. Mg Tours España, 210. Duaoc España, 211. Dimensiones Club España, 212. Club Marco Polo España, 213. Exit Tours España, 214. Luxotur España, 215. Avila Reizen Holanda, 216. Birding Breaks Holanda, 217. BT Tours Holanda, 218. Executive Travel Services Holanda, 219. FOX Holanda, 220. Koning Aap Holanda, 221. Mooi Vakanties Holanda, 222. Sawadee Reizen Holanda, 223. Tenzing Travel Holanda, 224. Travel Trend Holanda, 225. Travelnauts Holanda, 226. Reismedia Holanda, 227. TUI Belgium, 228. Untamed Travelling Holanda, 229. WRC Reizen Holanda, 230. Exodus Inglaterra, 231. Abercrombie & Kent Inglaterra, 232. Intrepid Inglaterra, 233. Last Minute Inglaterra, 234. Artisal Nicaragua, 235. Asian Pacific España, 236. Aurelia Tours Alemania, 237. "Best Holiday. Alemania, 238. "Best Holiday Powered By Amondo" Alemania, 239. Boomerang Reisen Alemania, 240. Boutique Travel Alemania, 241 BYe Travel Holanda, 242. Capricorn Incentives Holanda, 243. Conqueror Travel Club Holanda, 244. "Contemporary Art of Travel di Davide Guglielmi" Holanda, 245. CoOK.Reise.Punkt. Alemania, 246. Cream Events and Travel Alemania, 247. "CWT Finland Oy/ CWT Kaleva Travel" Alemania, 248. Dnata B2B (Travel 2 / Gold Medal) Inglaterra, 249. DasuViagens Colombia, 250. Der Deutsches Reisebüro Alemania, 251. "DER Touristik Suisse AG / Department Kuoni Northamerica & Caribbean" Alemania, 252. Enrico Travel Italia, 253 Eralios Francia, 254. ERAMER Viajes España, 255. Esperanza Tours Alemania, 256. Fran Viajes España, 257. "Freedom Personal Travel Advisors" Inglaterra, 258. Fun Travel Agency Alemania, 259. Glamour Tour Operator Italia, 260. Grupo Viajes Azcay (DaSuaviagens) Colombia, 261. Haberl Tours Alemania, 262. Hobo Reizen Bélgica, 263. JBC Holanda, 264. Karisma Tours España, 265. Kiwaka Travel España, 266. KONRAD TRAVEL Italia, 267. Krantas Travel Italia, 268. Kuoni Switzerland/ DER Touristik Suisse Suiza, 269. LatinA Tours Alemania, 270. Monument Travel Francia, 271. Mooi Vakanties Holanda, 272. Mot Mot Inglaterra, 273. Naturtrek España, 274. Neo Mar

Inglaterra, 275. Not Just Travel Inglaterra, 276. Olextur Inglaterra, 277. Once in a Lifetime Dinamarca, 278. Pac Group tour operator Rusia, 279. Pan Express Travel/Ahoy Holidays/Ahoy Cruises Inglaterra, 280. Paralela 45 Turism Coanda, 281. Parfums du Monde Francia, 282. Planquarat Reisenberauyng GmbH Alemania, 283. Railtour suisse Suiza, 284. Reef and Rain Forest Alemania, 285. Reisewelt Alemania, 286. Ruefa Alemania, 287. Select Latin America Inglaterra, 288. SC DAL TRAVEL SRL Dinamarca, 289 SKR Reisen GmbH Alemania, 290. Steam Evasion Francia, 291. Sundara Grandes Viajes España, 292. Taruk Internacionational Alemania, 293. The Wilderness Society by TR SRL Ecuador, 294. Thorne Travel Inglaterra, 295. TL Reisen Suiza, 296. Travel Counsellor Inglaterra, 297. Travel Counsellors Holanda, 298. "TUI Reisecenter Hamburger, Meile" Holanda, 299. UCPA Sports Planete Francia, 300. Viatges Via Nómada SL España, 301. Viaggigiovani.it italia, 302. Viajes culturales sechat España, 303. Viajes Travel Makers España, 304. Viatges Bussney SL España, 305. Viatges Pachus España, 306. Viatges Traveljess sl España, 307. VIP Tour X Travel Alemania, 308. Willmott Associates Inglaterra, 309. Your Travel/The Travel Club Holanda, 310. Nuevo Mundo México, 311. Viaje de Tu Boda México, 312. Tour Mundi México, 313 Colección Turística México, 314. Agencia de Viajes López México, 315. Viajes Turísticos Marisela México, 316. Valdovinos Tours México, 317. Jumeirah Travel México, 318. Tourmundial España, 319. Nautalia España, 320. Nautalia España, 321. Politours España, 322. Viva Tours España, 323. TUI España, 324. Raiffeisen Travel y Geo Travel (Austria).

Adicionalmente se atendieron alianzas tales como: Duyos/España, Taylor Morris/Inglaterra, Blue Planet/Alemania, Radio Antenne Frankfurt/Alemania, Oxigeno/España, Family Traveller Campaign June-July 2018/Inglaterra, Road Shows 2018/Suiza, Ganadores concurso Elle.fr/Francia, Ganadores concurso Géo.fr/Francia, Consumer Promotion with Publication Mail/Metro/Inglaterra, Alianza Harmony/Alemania, Radio FFH/Alemania, Ganadores concurso Pop up store CR en París/Francia, "Celebrating the World" con KLM/Holanda, La noche del Agente de Viajes/España.

Se contabilizaron 168 publicaciones y 10 programas, correspondientes a grupos atendidos en el año 2018 y 95 publicaciones de grupos atendidos en el 2019. Zonas visitadas: Guanacaste, Monteverde, Pacífico Central / Herradura, Manuel Antonio, Puerto Jiménez, Corcovado, Caribe Sur, Tortuguero, La Fortuna, Pacuare, San José, Sarapiquí, Rincón de la Vieja, Río Celeste, Dominical / Marino Ballena, Puntarenas, Sierpe/ Drake, Isla del Caño, San Gerardo de Dota, Turrialba, Sarchí, Volcán Irazú, Cartago, Heredia, Orosi, Pacífico Sur, Atenas, Bijagua, Heredia, Alajuela, Carara, Tambor/Montezuma /Santa Teresa, Isla Tortuga y Naranjo.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones:



Foodboom. Alemania



Bolero. Suiza



Hemispheres. Estados Unidos



Travel Weekly. UK



Conde Nast Traveler. España



L'express. Francia



Voyager Ici & Ailleurs. Francia



ECOS. Alemania



Psychologies. Inglaterra

2.6 Participación en ferias y eventos internacionales:

La participación en ferias y eventos internacionales es una acción plurianual que reviste gran importancia debido a su aporte como una plataforma de comercialización para el sector privado, además de convertirse en una vitrina de Costa Rica ante el mundo y una oportunidad para continuar con el posicionamiento de la marca país en los principales mercados emisores de turistas. Esta acción es concebida como estratégica, porque:

- Las ferias internacionales, son una vitrina de exposición de Costa Rica en el mercado internacional, que permiten reforzar la imagen y posicionamiento del destino en cada mercado, la diversificación de mercados geográficos, la promoción, divulgación de productos y servicios, atención de consultas, distribución de información, al consumidor final y agentes de viajes mayoristas y minoristas.
- La participación en Ferias y Eventos Internacionales brinda la oportunidad y facilita la consecución de acuerdos comerciales con socios estratégicos, con quienes tenemos la posibilidad de unir esfuerzos para la promoción de Costa Rica como destino turístico. Se estima que un porcentaje importante de las campañas cooperativas, inician su contacto y negociaciones durante las ferias internacionales. Además, las ferias constituyen una plataforma idónea de negociación para el sector privado costarricense, que gracias a la inversión que realiza el ICT pueden tener presencia en estos eventos internacionales y consolidar oportunidades de negocios para la venta del destino.
- Asimismo, algunas de las ferias internacionales representan una importante plataforma mediática para realizar gestiones con prensa y otras acciones de relaciones públicas, que permiten posicionar a Costa Rica en nuestros mercados prioritarios, por medio de entrevistas a voceros institucionales, publicación de reportajes con distintos mensajes clave sobre nuestro país, ejecución de activaciones que generen cobertura mediática, entre otros.
- Con la participación en estas ferias se tiene acceso también a información sobre tendencias del mercado en materia de comercialización, producto, cambios en la industria turística internacional y perfil de los clientes. Esto gracias a las reuniones con tour operadores, mayoristas, y contacto directo con el público. También permite identificar novedosas tácticas de mercadeo para la promoción de un destino.

En este año se participó en las siguientes ferias o eventos, según mercado:

MERCADO	DESCRIPCIÓN
Estados Unidos- Canadá: 6	New York Times TS (Estados Unidos), Abilities Expo (Houston, Estados Unidos), International Tourism and Travel Show (Montreal, Canadá), USTOA (Orlando, Estados Unidos) y The Yoga Wellness Show (Canadá)

MERCADO	DESCRIPCIÓN
Europa, Latinoamérica y otros mercados de interés: 14	Vakantiebeus (Utrecht, Holanda), FITUR (Madrid, España), FESPO (Zurich, Suiza), ITB (Berlin, Alemania), Doñana, Feria de Aves (Sevilla , España), FIO EXTREMADURA, Feria de Aves (España), WTM Latin América (Sao Paulo, Brasil), CATM (Guatemala), Bird Fair: Okham (Inglaterra), Travel Mart Latin America (Ecuador), TOP RESA (Paris, Francia), FIT (Buenos Aires, Argentina), TTG (Rimini, Italia) y WTM (Londres, Inglaterra)
Mercado de cruceros	TRADE (Miami, Estados Unidos)
Segmento de reuniones y congresos: 5	IMEX FRANKFURT (Alemania), FIE expo (Chile), IMEX AMERICA (Las Vegas, Estados Unidos), M&I Forum (Chicago, Estados Unidos), IBTM (Barcelona, España)

Seguidamente se presentan algunos ejemplos de stands.

Vakantiebeurs



FIE expo



IMEX FRANKFURT



ABILITIES EXPO



IMEX AMERICA



M & I FORUM



BIRD WATCHING



TOP RESA



IFT



TTG



INTERNATIONAL TOURISM AND TRAVEL SHOW



WTM



ISTM



USTOA



3. Turismo de Reuniones

La Dirección de Mercadeo en el año 2019 logró desarrollar una estrategia de comunicación cuya base principalmente se sustenta en la ejecución de acciones de publicidad, participación en eventos nacionales o ferias internacionales y otras acciones estratégicas entre las cuales podemos citar: la captación de eventos potenciales a nuestro país en donde se realiza una gestión con los tomadores de decisiones, coordinación de acciones estratégicas con el sector privado turístico, actividades en el programa de embajadores,

viajes de atención de medios de prensa especializados en el segmento, acciones conjuntas con el Buró de Convenciones, material promocional y acciones en torno a la captación del evento Fiexpo 2023-2025.

Todo esto con el fin de que las audiencias objetivo conozcan que Costa Rica es una excelente opción para las reuniones, congresos, convenciones e incentivos.

1 Publicidad internacional:

En este año, la nueva campaña de publicidad internacional también fue lanzada en el segmento de turismo de reuniones, Only the Essentials, a partir de setiembre del 2019, para los mercados de USA, Canadá y Latinoamérica.

A continuación las métricas que comprenden USA y Canadá:

Publicidad USA / Canadá:

Métricas:



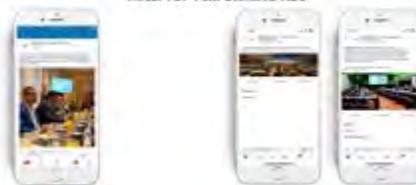


Redes sociales:

OWNED MEDIA: LINKEDIN

982 social media impressions
 34 engagements
 3.46% engagement rate

MICE: TOP PERFORMING ADS



MICE: Medios de Pago Resultados Compilados

816K Impresiones de redes sociales

\$1.62 CPM

0.57% Click Through Rate

4,689 clicks

3,033 Social Interacciones y un 0.74% Engagement Rate

Publicidad en Latinoamérica:

Convenciones:





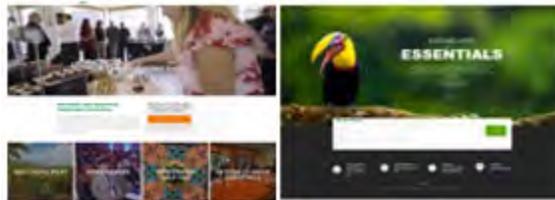
LAM;

<http://latammeetings.com/>





- 2 Para el año 2019 se fue ejecutando la continuación de plan estratégico en el marco de la asesoría MICE CONSULTING, misma que ha ayudado a en el transcurso de todos estos años a concretar los planes y acciones en turismo de reuniones. Este contrato se finalizó el 05 de diciembre de 2019.
- 3 **Adicionalmente se creó un nuevo sitio exclusivo para el segmento Mice bajo el dominio www.costaricapuremeetings.com este sitio se presenta en idioma español e inglés y presenta diversa información útil para los interesados en dicho segmento.**



4 Eventos nacionales para el sector privado relacionados con la industria de reuniones:

a. Congreso Nacional de Turismo de Reuniones

Empresarios turísticos costarricenses fueron capacitados en materia de seguridad e innovación en el marco del XX Congreso Nacional de Turismo (CNT), evento que organizó la Cámara Nacional de Turismo en colaboración con el Instituto Costarricense de Turismo, los días 21 y 22 de noviembre en el Centro de Convenciones de Costa Rica.

El CNT fue el evento más importante del sector turístico nacional, el cual, reunía a líderes y representantes de los sectores público y privado. Esta busca, con cada edición, profundizar en temas de actualidad y de relevancia para la industria, así como, generar espacios de diálogo y reflexión.

La XX edición del Congreso se fijó como lema, “Hacia la Excelencia Turística. Innovación y seguridad para la competitividad del destino”, con este propósito contó con charlas,

conferencias y paneles de discusión, que fueron facilitadas por expertos nacionales e internacionales.

b. City Nation Place

La primera conferencia City Nation Place LatAm & Caribbean fue un foro de alto nivel para que los equipos de gobierno y las organizaciones de marketing de lugares exploraran estrategias exitosas para el desarrollo económico y del turismo. Reúnase con nosotros en Costa Rica, tal vez una de las marcas nación de mayor éxito de la región, para aprender de los casos de estudio y los expertos internacionales.

Los asistentes a la conferencia se fueron del evento con una mejor comprensión de cómo un enfoque colaborativo del place branding puede promover el éxito económico: comprometiendo el orgullo cívico, atrayendo talento, proporcionando un enfoque más sustentable del desarrollo del turismo, creando una reputación internacional y captando inversiones.

c. Taller de Ventas Guanacaste

Taller; Estrategias y herramientas para identificar y vender exitosamente a tus clientes del sector MICE. Descubre tu valor diferencial para adaptar tu propuesta de valor a sus necesidades concretas.

Un producto debe cubrir una necesidad, por eso debemos conocer quién es nuestro cliente, y cuáles son sus necesidades. Resulta muy importante saber a qué público se dirige nuestro producto, tener un concepto claro de a quién nos dirigimos nos permitirá llegar a sus necesidades de manera exitosa.

Este taller le permitirá encontrar la respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Quién es mi cliente en el sector MICE?
- ¿Dónde puedo encontrarlo?
- ¿Cómo puedo contactarlo?
- ¿Por qué le estoy contactando?
- ¿Cuál es mi propuesta de valor?

En este taller participaron un total de 48 personas de las diferentes de empresas asociadas al bureau de convenciones.

d. Site day

Tiene como objetivo continuar con la capacitación de viajes de incentivos aumento de la red de contactos entre otros. Se contó con la participación de 40 personas.

5 Acciones de publicidad en eventos internacionales de la industria de reuniones:

- Se realizó una acción en el marco del evento SMU con compradores especializados del medio Northstar.
- FIEXPO.
- Imex Frankfurt.
- Imex Las Vegas.
- **SMU, Northstar, NYC;**

Presencia de marca



FERIAS IMEX:

IMEX Frankfurt

Tuvimos en ambas la presencia de Meeting Pods Sponsorships, en las cuales las personas podían reunirse, conectarse y además tener un rato para trabajar durante la feria. La cobertura en los medios MICE especializados fue coordinada durante la feria y esto generó publicaciones en redes sociales de los medios y propios, entrevistas a personas del sector en general de la feria acerca de la iniciativa.

Carbon Offset Program:

IMEX Frankfurt:



[View this Tweet here](#) [View this Tweet here](#) [View this Tweet here](#)



[View this Facebook Post here](#)

[View this Facebook Post here](#)

Meeting Pods



IMEX Vegas:

CARBON OFFSET PROGRAM



MEETING PODS



6 El Programa de Embajadores de Costa Rica, cuenta con la experiencia profesional y calidad humana de miembros de diferentes asociaciones locales e internacionales, multinacionales, organismos internacionales y entes gubernamentales, con los que de manera conjunta se trabaja en la atracción de eventos de gran índole a nivel mundial, el cual además de reforzar la imagen de nuestro país ante el mundo, fortalece las áreas de trabajo en las que se desempeña cada miembro, Esta iniciativa es parte del proyecto a largo plazo que tiene en el ICT de expandir la oferta del sector al nicho de las convenciones internacionales y que había dado inicio con la construcción del Centro de Convenciones de Costa Rica, años atrás.

Este plan se viene desarrollando con una base de tres pilares fundamentales: dar a conocer al país como destino de reuniones, desarrollar estrategias de atracción para este tipo de

turistas y emular las experiencias de éxito de las principales ciudades sedes de turismo de convenciones. Para alcanzar este objetivo el ICT, se encuentra trabajó en conjunto con el Bureau de Convenciones de Costa Rica.

- a. Desayuno de Embajadores en Mayo 2019.
- b. Desayuno de Embajadores Octubre 2019.
- c. Desayuno de Embajadores Diciembre 2019.
- d. Gala de embajadores, reconocimiento.

La participación en promedio por desayuno fue de 12 a 15 embajadores y en la gala se les otorgo un reconocimiento a ocho (8) embajadores que ya confirmaron congresos para los próximos años entre asociativos y corporativos. A la fecha el programa cuenta con 111 embajadores activos.

PROGRAMA DE EMBAJADORES



7 Viajes de atención de medios de prensa especializados en el segmento:

- a. En el mes de junio se realizó una visita de periodistas especializados en el marco de la feria LAMITE.
- b. En el mes de setiembre se tuvo una visita técnica de comunicación para la cobertura de WMF edición Sustentable en Costa Rica.

8 Acciones conjuntas con el Buró de Convenciones:

Como país, el Instituto Costarricense de Turismo decidió fortalecer nuestro posicionamiento en el turismo de reuniones, con el objetivo de diversificar los productos turísticos e incursionar con mayor fuerza en una industria sumamente rentable en el mundo; por ello, ejecuta una estrategia de turismo de reuniones que junto al Instituto el bureau de convenciones ha venido impulsando, cuyo propósito es que logremos consolidarnos con un imán para la atracción de eventos de gran índole a nivel mundial

- a. Se ha realizado en conjunto con el CRCVB una capacitación para el sector privado con la empresa CVENT.
- b. Una capacitación para los propietarios de empresas en MICE.
- c. Desayuno Informativo certificación MPI con asociados del Bureau y sector privado en general.
- d. Proceso de captación de nuevos leads para el país, proceso de búsqueda de generación de negocio.

- e. Taller de Biding Book, como prepararse para la gestión y promoción del destino.
- f. Visitas de inspección a nuevos clientes *para explicar el proceso de congresos en el país.*

ACCIONES EN CONJUNTO CON EL BUREAU DE CONVENCIONES



9 Producción de Material promocional.

- a. Se cuenta con el video de embajadores para nivel nacional y los testimoniales, esto con el fin de ir de la mano con las políticas institucionales de cero papeles, se han buscado otras formas informativas y más amigables con el ambiente.
- b. Se tiene una lista de materiales para TR que se producirán con el Bureau en acciones conjuntas (producción de reconocimientos, llaves mayas, lapiceros, pines, mancuernillas, etc.).
- c. Se tiene una contratación con el Bureau para souvenirs (compra llaves mayas, lapiceros, pines, mancuernillas, llaveros y bolsos).

10 Acciones en torno a la captación del evento Fiexpo 2023-2025.

Se realizó el cierre de negociaciones con FIEXPPO para 2023-2025 realizando los desembolsos hasta el año 2022.

- 11 Participación en ferias o eventos.** De enero a la fecha se participó en las siguientes ferias o eventos, según mercado:

Segmento de reuniones y congresos	1- IMEX FRANKFURT (Alemania) 2- FIEXPO (Chile) 3- IMEX AMERICA (Las Vegas, Estados Unidos) 4- M&I Forum (Chicago, Estados Unidos) 5- IBTM (Barcelona, España)
--	---

4. Turismo de Bienestar:

Se ha venido desarrollando la estrategia de turismo de bienestar con la que se busca el fortalecimiento de la oferta saludable y posicionar a Costa Rica como un destino de bienestar. Este segmento ha venido creciendo, lo que ha motivado para que busquemos posicionar al país como un destino de bienestar, diferenciado que ofrece experiencias únicas, vivenciales, las cuales mejoran la calidad de vida de nuestros habitantes y de quienes nos visitan.

Dentro de las principales acciones se pueden citar: Contratación de la empresa asesora en turismo de bienestar (RLA), se gestionó un apoyo del ICT a la Asociación de Wellness Costa Rica. Se realizaron dos giras de inspección por parte del Asesor principal de la contratación RLA para que conozca de primera mano la oferta turística de Costa Rica específicamente en bienestar, reunión con empresarios y para diagnóstico inicial. Se concluyeron las inspecciones y se dispone de un informe de las mismas. Se tramitó participación mediante presencia de Marca en la Semana Termatalia, con el fin de seguir teniendo presencia de marca en este segmento. Se brindó apoyo para Octubre termal de la Arenal Cámara de comercio y turismo y se realizó una capacitación de termalismo y spa en Fortuna. Se realizaron 3 diferentes encuestas para spas, hoteles y tour operadores con respecto a bienestar.

5. SITIO WEB

Mercadeo lleva a cabo acciones relacionadas con el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento, del nuevo portal web del ICT (sitio promocional y sitio institucional). En junio del 2017 se puso al aire el nuevo portal Web de la Institución. Un portal completamente renovado, para brindar información estratégica a los públicos meta nacionales e internacionales interesados en viajar al país y contribuir con el posicionamiento de Costa Rica como destino turístico. Dicho portal con los objetivos de poder brindar a los distintos públicos del ICT una herramienta que satisfaga en forma innovadora sus necesidades de información relacionadas con el producto turístico de Costa Rica, además de mantener e incrementar la presencia de Costa Rica en el mercado turístico mundial en Internet, para contribuir con su posicionamiento como destino turístico, con el

fin de brindar un servicio eficaz y eficiente a clientes y usuarios del ICT, internos y externos, actuales y potenciales.

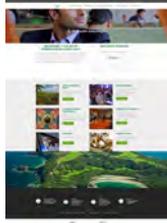
En estos tiempos de tanta tecnología se requiere de un sitio web que funcione como una herramienta de comunicación con sus públicos de interés. Este sitio reviste especial importancia, pues constituye la principal vitrina para la promoción de Costa Rica como destino turístico. Es un portal multiplataforma, que funciona perfectamente en plataforma web, teléfonos móviles y tabletas, es decir, es “responsive”. También ofrece al usuario, de forma fácil, atractiva, interactiva e integrada, el acceso a la información que requiere para tomar la decisión de visitar Costa Rica. Para ello incluye recursos tecnológicos avanzados que permitan el aprovechamiento de las herramientas disponibles actualmente para el logro de los objetivos citados.



El sitio web Promocional incluye toda la información turística relacionada con la promoción del país y dirigida a los turistas potenciales de los diferentes mercados de interés. Un sitio dinámico y atractivo, y que permita la fácil navegación e interacción con el usuario, permitiendo que la información que se requiere se encuentre rápidamente y con la menor cantidad de pasos posible para dar con ella. Se encuentra en 6 idiomas, español, inglés, francés, alemán, italiano y portugués.



El sitio web institucional incluye toda la información que la Institución crea necesario publicar, de carácter informativo e institucional. Está dirigido a periodistas nacionales e internacionales principalmente, funcionarios del ICT, sector turístico costarricense que cuente con declaratoria turística y/o certificado de sostenibilidad, agencias de viajes, mayoristas, estudiantes y público en general que requiera información relacionada al Instituto y sus servicios.



Para el segmento de Incentivos y Congresos, se desarrolló un micrositio con información especializada para dicho segmento. Donde se enfatiza en las 8 razones del por qué escoger Costa Rica para su próximo congreso, además del programa de embajadores. Este micrositio puede ser accesado por medio de la dirección www.costaricapuremeetings.com se encuentra en español e inglés.

6. Mercado interno:

6.1 Publicidad nacional

Este año se continuó con el desarrollo de acciones estratégicas con la Agencia de publicidad localizada en Costa Rica, enfocadas al mercado interno y otros, dentro de las que podemos citar:

- **Campaña de Seguridad en medios regionales y masivos.** Debido a los recientes episodios de inseguridad involucrando a turistas, se generaron noticias perjudiciales para la imagen del país. Está claro que el turismo es una pieza clave para la economía, por lo que el país en general se podría ver afectado. Es por esto que nace la necesidad de hacer un llamado a la seguridad. Debemos invitar a los costarricenses a cuidarnos entre nosotros, incluyendo a quienes nos visitan. Queremos que tanto nacionales como extranjeros sientan que todos en Costa Rica estamos comprometidos con su seguridad.



- **Producción y difusión de la Campaña prevención ahogados.** Más de 50 personas mueren ahogadas en las playas del país, 90% son hombres y casi el 80% tiene entre 15 y 40 años. Es por esto que de la mano de la campaña de seguridad “Cuidémonos juntos”, nace una propuesta gráfica para evitar ahogos en el país denominada:



- **Refreshamiento y pauta de la Campaña de Turismo interno Vamos a Turistear.**



- **Campaña Caribe.** Como parte de los objetivos institucionales, se llevó a cabo una campaña publicitaria enfocada en el Caribe y todas las actividades y productos que ofrece la zona.

- **Campaña Parques Nacionales**



- **Vallas de carretera, mantenimiento campaña prevención de ahogados**



- **En proceso App de Seguridad**



- **Convenio Mio Cimar – ICT.**

Se puso a disposición del público una plataforma tecnológica para teléfonos inteligentes denominada “MIO CIMAR” de la Universidad de Costa Rica (UCR) cuyo objetivo es ofrecer información automatizada cada 6 horas del estado del mar sobre eventos océano-meteorológicos que puedan representar una amenaza marino-costera en Costa Rica. Además se puede acceder a un módulo con información turística administrado por el Instituto Costarricense de Turismo. Este nuevo módulo se incorpora a raíz del convenio R-CONV-020-2019 que se firmó entre ambas instituciones públicas (ICT-UCR). Una de las

finalidades del convenio es aprovechar el liderazgo en tema de turismo del ICT y potenciar la aplicación móvil a nivel local como al público extranjero.

- **Publicidad en el Aeropuerto Juan Santamaría.**



- **Actualización material promocional**

Adicionalmente, se llevó a cabo una acción publicitaria y/o atención para la atracción del segmento de cruceros: Conferencia de la FCCA, 22 de mayo del 2019; y una acción publicitaria que permite apoyar los esfuerzos de Turismo Social realizados por la institución: Congreso de Turismo Social. Se lleva a cabo un nuevo folleto de información general y la reproducción de despleables de información general.

6.2 Patrocinios nacionales

Se han realizado patrocinios y/o la publicidad de actividades específicas que se ejecutan en diferentes regiones turísticas del país, dirigidas a los costarricenses, a saber:

<p>Patrocinio Exposición Jimenez Deredia (esferas).</p>	<p>Patrocinio Festival Nacional de las Artes</p>	<p>Publicidad Costa Rica Fashion Week.</p>
<p>Publicidad feria de turismo, Cámara de Turrialba</p>	<p>Publicidad Cámara de Arenal, Octubre Termal</p>	<p>Publicidad ACOT</p>

<p>Publicidad feria de turismo, Cámara de Turrialba</p> 	<p>Publicidad Cámara de Arenal, Octubre Termal</p> 	<p>Publicidad ACOT</p> 
<p>Publicidad Campeonato Nacional de Golfito</p> 	<p>Publicidad MTB Experiencia</p> 	<p>Patrocinio Feria Vamos a Turistar, ACOPTOT</p> 
<p>Publicidad FUTUROPA</p> 	<p>Publicidad La Ruta de los Conquistadores</p> 	<p>Contratación publicidad feria 25 de Julio, Nicoya</p> 
<p>Patrocinio concierto Jale al Puerto, Puntarenas</p> 		

- **Publicidad en coordinación con el Ministerio de Cultura para los siguientes eventos:**



- Contratación de La Nación, La República y la Extra para promoción de eventos culturales, deportivos, turísticos.

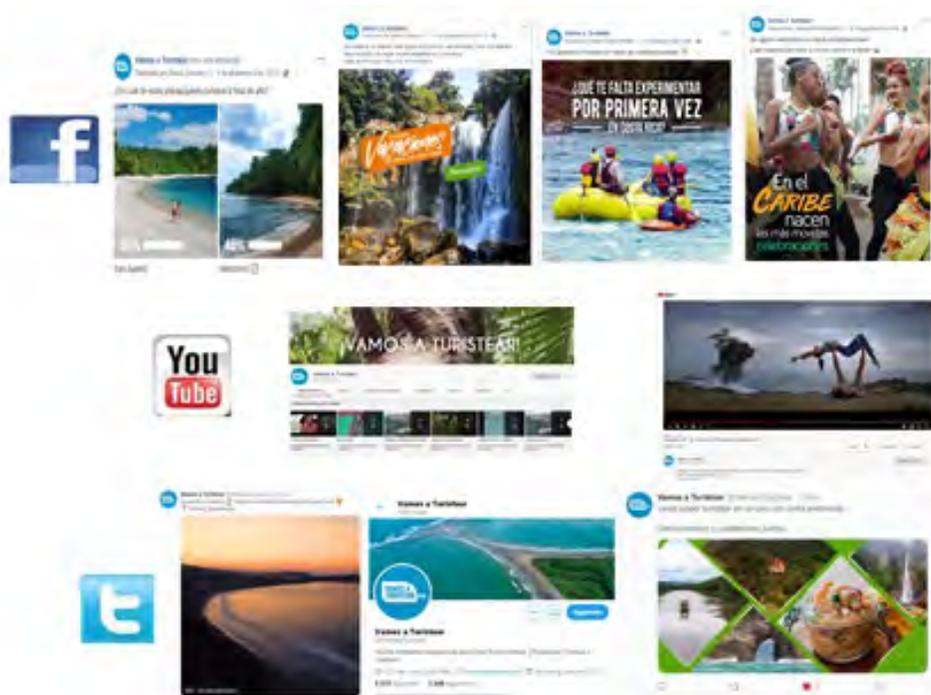


6.3 Campaña de Turismo Interno:

Desde inicios del mes de enero se realiza el seguimiento a la campaña de promoción de turismo interno **“Vamos a Turistear”** y como parte del seguimiento de la estrategia se han desarrollado acciones de orden estratégico tanto en la página web www.vamosaturistear.com, así como en las redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram y YouTube). La incorporación de ofertas de último minuto para el aprovechamiento de las fechas especiales, así como diferentes dinámicas en las que se busca involucrar a los usuarios para que conozcan diferentes regiones del país. Seguidamente se presenta algunos ejemplos:

REDES SOCIALES





Adicionalmente se han desarrollado notas de contenido para la sección Turistando como por ejemplo: Senderismo en Costa Rica, Platillos que debes probar cuando visitas el Caribe, Lugares donde deberías sacarte una foto si visitas el Caribe, Explorá el Caribe, Información paraderos turísticos, Ya conoces Playa Quesera, Relájate en Isla Tortuga, Refugio Nacional de vida silvestre Curú, 5 razones para visitar Quepos, Visita la catarata Oropéndula.

6.4 Relaciones Públicas nacionales y giras de prensa nacional

Se han realizado más de 80 comunicados de prensa sobre temas de interés varios de ferias internacionales como Vakantierbeurs en Holanda, ITB en Alemania, Fitur en España, Fiexpo en Chile, IMEX Frankfurt y las Vegas, así como la participación por primera vez en tres ferias de aviturismo. En el caso de la FITUR, ITB y WTM en Londres se realizaron comunicados adicionales temas de interés como la firma del convenio con IBERIA, el "Coffee Bar" dedicado a Costa Rica en el stand de Lufthansa en ITB y el nuevo stand de Costa Rica en WTM con un cuarto oscuro de experiencias, así como otros de la presencia de imagen de Costa Rica en el Festival de Sundance, en la carrera de atletismo exclusiva de mujeres La Parisienne, el aumento de plazas de la línea Air Trasat de Canada, el anuncio y las llegadas de los vuelos triangulados de KLM (Holanda), Air Transat (Canadá) a Liberia, llegada del vuelo inaugural de Wingo (Colombia), el anuncio y llegada del nuevo avión A350 DE Iberia (España), la apertura y llegada de nuevas rutas a New York por parte de American Airlines y Jet Blue (Estados Unidos). En los últimos dos meses del año se anunciaron los vuelos directos de la línea alemana Cónдор desde Frankfurt a San José, SunCountry a Liberia y Evelop desde Madrid, España, todos proyectados para el segundo semestre del 2020. A lo

anterior se une el proyecto de reciclaje institucional, la firma del acuerdo de inversión con CINDE, el anuncio de la cifra récord de las 118 playas con Bandera Azul Ecológica, la llegada de 3 millones de turistas y el cambio de metodología, así como los primeros resultados del Programa Integral de Destinos Turísticos tanto en Turrialba, Tamarindo y la Zona de los Santos, sin dejar de lado la posición del ICT luego de aprobación de la Ley de regulación de hospedaje no tradicional.

Una mención especial tienen los comunicados de prensa y las acciones de Relaciones Públicas realizadas para la rendición de cuentas sobre seguridad turística en el último año y el lanzamiento de la campaña de promoción internacional en USA y Canadá "Only The Essentials", la campaña nacional "Come to Limón", así como otras campañas especiales como "Stop Animal Selfies" y "Turista Responsable". En el caso del segmento del turismo de reuniones y el Centro de Convenciones se han realizado importantes anuncios sobre las certificaciones LEED Gold y EDGE, el premio obtenido por Guanacaste y San José como Top Meeting Destinations y la organización por primera vez del World Meeting Forum Sustainable Edition.

Se une la comunicación de otra información positiva como la obtención del ICT de reconocimiento de Carbono Neutral Plus, la Semana de Costa Rica en Bilbao, la Conferencia Centroamericana de Cruceros, la alianza con el proyecto de conservación en Reino Unido The Eden Project y la obtención internacional el lanzamiento del programa de Turismo Social en el marco del Encuentro de las Américas, la obtención del premio como Mejor Destino de Vida Silvestre y Naturaleza, la presencia de un tranvía con imagen de Costa Rica en Barcelona y Madrid, entre otros.

Con respecto a las conferencias de prensa se han realizado para el anuncio del inicio de la Comisión Nacional de Guiado y la firma de un Convenio con la UCR para el desarrollo de una aplicación sobre alerta de corrientes marinas (ambas en ICT), así como el anuncio del IronMan 2019, Expotur 2019, el lanzamiento del chatbot para atención a los turistas de la página web del ICT, los detalles de la Feria Nacional de MyPimes Turísticas y el Lanzamiento del programa de línea de crédito de Banca para el Desarrollo en Proyectos de Turismo.

Se han realizado comunicaciones al sector de los principales comunicados de prensa, así como el anuncio de temas específicos como la publicación del Transitorio 3 de Transporte Turístico, la posición del ICT ante leyes que pueden encarecer el turismo, unido a una serie de mensajes educativos sobre la aplicación al turismo del IVA (Impuesto de Valor Agregado) y otros similares para Guanacaste y Caribe, además se suma el evento internacional de cruceros e información de interés sobre Turismo Social, los datos más relevantes de las

campañas "Stop Animal Selfies" y "Turista Inteligente" así como alguna información aclaratoria sobre el atracadero de Puerto Viejo que construye el ICT. Con respecto a las gestiones de prensa se han atendido durante este periodo más de 700 consultas con los medios tanto proactivas y reactivas. A partir del primer informe de labores de la agencia de Relaciones Públicas Porter Novelli en el período comprendido entre el 22 de abril al 22 de noviembre se extrae que se ha logrado un valor publicitario de ₡781 726 723 con más de 622 publicaciones de las cuales un 72% ocurrió en los medios de más alcance nacional conocidos como Tier1 y Tier2.

Se realizó acompañamiento permanente de voceros tanto a la Ministra de Turismo, Gerente General, Director de Mercadeo, Jefe de Atracción de Inversiones, Jefe de Gestión Turística, Jefe de Servicio al Turista, el Jefe de Certificaciones, Jefe de Zona Marítimo Terrestre, Jefe de Desarrollo Turístico, coordinador del programa de Turismo Social, entre otros. 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 para posicionar positivamente a la provincia de Limón o posicionar acciones estratégicas de que el "Turismo es Más". Proyectos especiales y soporte de proyectos: Manejo de RRPP en eventos de patrocinio o desarrollo conjunto de ICT como el IronMan 70.3, el desarrollo de Expotur 2019, seguimiento de imagen del Centro de Convenciones Costa Rica, apoyo de RRPP ICT en el proyecto especial de recolección de tapas plásticas para playas accesibles (Jacó y presencia en el CAT-SIPAE de comunicación de la Comisión Nacional de Emergencias con el fenómeno ENOS.

A partir de agosto se desarrollaron otros proyectos como la producción del Lanzamiento de la Campaña "Only The Essentials", así como la fase creativa y de diagnóstico de la Campaña del Bicentenario, así como trabajo conjunto interinstitucional en los casos de crisis e imagen país en los casos de la actividad del Volcán Poas e irregularidades en el Parque Nacional Manuel Antonio. También se une al desarrollo de la estrategia de comunicación y ejecución del Encuentro de las Américas de Turismo Social, una estrategia para el mejoramiento de la comunicación interna, el lanzamiento de la Campaña Stop Animal Selfies y la primera fase de los proyectos de Redes Sociales Institucionales y una herramienta de análisis de temas legislativos. Finalmente, al cierre al cuarto cuatrimestre se han enviado seis ediciones al sector turístico del boletín digital "Turismo es Más" en sus ediciones mensuales entre julio y diciembre llegando registrando más de 5000 aperturas por parte de empresarios del sector con una apertura superior al 98% de entregas exitosas.

Se suma la generación de 41 diseños de *facts* o diseños gráficos para redes sociales con información precisa y mensajes claves sobre temas varios como consejos de turismo

responsable, los mitos y realidades sobre el IVA aplicado al turismo, mensajes claves sobre el turismo, Costa Rica, el Caribe y otros.

Giras de Prensa Nacional.

El 1 de marzo se realizó la primera Gira de Prensa Nacional a Jacó para el lanzamiento del proyecto "Jacó Accesible", para dotar de rampas de acceso al mar a las personas con discapacidad, pero en el marco del turismo sostenible e inclusivo. Se contó con la presencia de más de 25 medios de prensa escritos, audiovisuales y digitales, logrando un total de 30 publicaciones con un valor de publicity de € 34.000.000. El pasado 15 y 16 de junio se realizó la segunda gira de prensa nacional a La Fortuna de San Carlos con la presencia de 14 medios de prensa nacionales con el objetivo poner en práctica el modelo de Turismo Social. Participaron medios de alcance nacional, así como dos medios de la zona de San Carlos. Los resultados del valor publicitario de esta gira fueron de € 17.749.128. Como tercera gira de prensa se coordinó una gira individual al Caribe con el programa Outdoors TV a finales del mes de agosto, lo que generó un programa de una hora que promueve los principales atractivos turísticos de la zona en TDMás. Finalmente, los días 13 y 14 de diciembre se desarrolló la cuarta gira de prensa nacional a la Zona de los Santos (San Pablo de León Cortés, San Marcos de Tarrazú, San Gerardo de Dota, Providencia) con la presencia de 15 periodistas de medios nacionales como La República, Columbia, Revista Viajes, Revista Megatravel, Outdoors TV, Alo Alo Arturo, AM Prensa entre otros. Durante este año, aparte de la información que generaron los periodistas durante las giras, también se compartió a los medios que no asistieron generando resultados positivos. Por ejemplo, en esta última gira medios como CrHoy, Multimedios, Apetito y la agencia EFE publicaron la información sobre la gira, motivada por la entrega de resultados del Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos. Este año se innovó con la gira de medios en dos eventos específicos, la Feria Nacional de Turismo para Pymes "Vamos a Turistear" y en el lanzamiento de la campaña "Stop Animal Selfies", logrando la visita a más de 12 medios en ambos casos.

Algunas fotografías de apoyo:

Estrategia de RP Nacional "Turismo es Más".



Facts sobre temas relevantes



Boletín de Julio	Boletín de Agosto	Boletín de Setiembre

<p>Semana de la Moda en Madrid. Colección de Juan Duyos "Pura Vida 2020" dedicada a Costa Rica</p>	<p>ICT recibe premio en los World Travel Awards</p>	<p>Rendición de cuentas seguridad turística</p>
<p>Lanzamiento del chatbot para atención al turista en la página web www.visitcostarica.com</p>	<p>Certificación Lead del Centro de Convenciones, lograda por gestión del ICT</p>	<p>Feria <i>Travel</i> en Londres dedicada a <i>Aviation</i></p>
<p>Lanzamiento de la campaña "Only The Essentials" en New York</p>	<p>Vuelo inaugural de Wingo con la ruta San José – Bogotá</p>	<p>Presencia de Costa Rica en la carrera femenina "La Parisienne" en París Francia</p>
<p>Giras de Prensa Nacional, Gestión Integral de Destinos Turísticos, Zona de los Santos.</p>		

DIRECCIÓN DE GESTIÓN

1. DIRECCIÓN:

La Dirección de Gestión Turística, tiene como objetivo el dirigir las funciones de las Dependencias bajo su cargo, con el propósito de desarrollar acciones sustantivas que incentiven el desarrollo de la industria turística, promuevan la inversión en el país y mejoren la calidad del producto turístico, para buscar satisfacer las necesidades de los turistas y empresarios turísticos en pro del desarrollo del país.

Los logros más significativos en los que la Dirección ejerció la función de supervisión a las unidades administrativas a su cargo, son los siguientes:

Uno de los logros más importantes del año 2019, fue el incremento registrado en la cantidad de actividades y empresas turísticas que han sido aprobadas en la Declaratoria Turística, esta situación obedeció principalmente a la entrada en vigencia de la Ley N° 9635 “Ley de Fortalecimiento a las Finanzas Públicas”, que contempla en el transitorio IX, que las actividades y empresas que ostenten el reconocimiento de la Declaratoria Turística podrán acogerse a la exención del impuesto al Valor Agregado (establece parámetros de exención por año); otro factor importante en el aumento el número de Declaratorias Turísticas, fue la publicación de la Reforma al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas (Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR), que contempla una mayor cantidad de actividades y empresas que podrán optar por el reconocimiento de la Declaratoria Turística, tales como actividades recreativas acuáticas, recreativas aéreas, spa, actividades turísticas, entre otras.

En materia de seguridad turística, se suscribieron convenios para dar continuidad a la cooperación con Cruz Roja y Ministerio de Seguridad Pública con el propósito de ofrecer al turista un ambiente más seguro en cuanto a la delincuencia y la vigilancia de guardavidas en las playas de mayor visita, también, se logró mediante convenios de cooperación con MOPT el aumento de la señalización turística y de transporte en diferentes destinos turísticos.

Otro gran logro, fue la implementación de la herramienta llamada “Chatbot” que se encuentra disponible en la web promocional del ICT y que tiene como propósito guiar y atender cuestionamientos en inglés y español de los usuarios en el tema de oferta turística.

Durante el 2019, se fortaleció el tema de sostenibilidad turística mediante la certificación de nuevas empresas con el estándar CST, que es una herramienta de diferenciación y

competitividad para el país, así mismo, con los programas de bandera azul ecológica, código de conducta, gestión ambiental en el ICT y otros.

En el tema de atracción de inversión, la Institución logró obtener la categoría Port & Destination Community al convertirse en miembro gold de CLIA (Asociación Global de Líneas de Cruceros), que permite acceder de forma exclusiva a una plataforma global que ofrece información sobre la industria de cruceros importante en la toma de decisiones y ofrece posibilidad de reforzar los conocimientos mediante capacitación en este aspecto. Por otra parte, logró la suscripción de un convenio de cooperación con la Asociación Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE) para la prospección y promoción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura.

Mediante la consolidación de las diferentes sedes de Oficinas Regionales, se logró acercar y facilitar los servicios de la Institución a los turistas, empresarios y otras instituciones, se hace énfasis, en la participación y apoyo de estas oficinas en la atención de trámites de declaratoria turística.

CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR)

La Dirección de Gestión y el nuevo Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR, aprobado por MIDEPLAN, entendiendo la importancia de una operación exitosa del Centro, no solo para el ICT sino para el país en general, en términos de derrama y encadenamiento económico, se dio a la tarea de cumplir con lo que su denominación indica: dar apoyo y brindar una fiscalización eficaz, que permita una actuación transparente, una garantía del uso de los recursos y a su vez, una ejecución exitosa del negocio como tal.



Imagen N°1: Instalaciones CCCR

Fuente ICT

Al cierre del año 2019, la Dirección con el apoyo del Departamento del CCCR, cumplió con sus funciones de fiscalizar la ejecución del contrato de administración, sin ninguna inconsistencia por parte de la empresa. Además, realizó los controles financieros

correspondientes, que permitieron tener la medición de los costos de operación, así como de los ingresos productos de ésta.

En relación a la infraestructura, se logró dar seguimiento al cumplimiento de todos los contratos de mantenimiento, así como, a las incidencias acaecidas con los activos del Centro.

Como es conocido, en todas sus fases desde el diseño, la construcción y la operación, el Centro de Convenciones de Costa Rica ha mantenido su visión de ser uno de los recintos de eventos más sostenibles de Latinoamérica, por esta razón, nos honra informar que, durante el año 2019 este moderno inmueble recibe los siguientes reconocimientos:

En mayo de 2019 el CCCR recibió la certificación EDGE de post construcción de sus instalaciones, misma que fue otorgada por Green Building Council Costa Rica, por cumplir con los parámetros de sostenibilidad que dicha entidad solicita.

EDGE es un sistema de certificación internacional, administrado por la International Finance Corporation (IFC), órgano asociado al Banco Mundial. Su propósito es acelerar el cambio a la construcción sostenible en los países en vías de desarrollo, por medio de un sistema de certificación que sea simple, accesible, objetivo y basado en un software gratuito.

Asimismo, en agosto de 2019 recibe la certificación en sostenibilidad internacional denominada LEED GOLD, cuyas siglas en inglés significan: Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental.



Imagen N°2: Entrega de certificación LEED GOLD

Fuente ICT

El programa LEED es un sistema de certificación de edificios de US Green Building Council, desarrollado en los Estados Unidos en el año 1998, que fomenta la construcción y desarrollo futuro de la edificación de forma sostenible y el CCCR está ya dentro de ese grupo selecto de edificaciones distinguidas con dicha certificación.

Por otra parte, durante el año 2019 se consiguió dar apertura a la Unidad de Alimentos y Bebidas en el CCCR, escenario que marca un momento trascendental para la operación del negocio, debido que, pasamos de la tercerización de los servicios a brindarlo de forma autónoma, con una transición casi indetectable para los clientes y con grados de

satisfacción muy altos, además, esta nueva Unidad, permitió obtener márgenes de utilidad mucho más amplios, tornando el negocio más rentable.

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

En los últimos años la Institución por medio de la Dirección de Gestión Turística, ha venido incursionando en la generación y mejoramiento de infraestructura turística, particularmente en la intervención en atracaderos, muelles y parque nacionales, estos proyectos son desarrollados principalmente mediante la suscripción de convenios de cooperación con otras instituciones autónomas, municipalidades y ministerios.

En el año 2019, la Dirección ejecutó las acciones necesarias de seguimiento a cuatro convenios suscritos y los compromisos adquiridos mediante estos por la institución, así como, otros proyectos de infraestructura que atienden necesidades de infraestructura por medio de las facultades conferidas en los Artículos 4 y 5 de la Ley Orgánica Institucional:

- Convenio marco de cooperación entre ICT- PIMA.
 - ✓ Para la posesión del lote de 100 hectáreas donde se encuentra construido en la actualidad el CNCC.
- Convenio marco de cooperación entre MINAE-ICT "Fortalecimiento de la gestión turística en las áreas silvestres protegidas de C.R."
 - ✓ Mejoras en el Parque Nacional Volcán Tenorio
 - ✓ Mejoras en el Parque Nacional Manuel Antonio
- Convenio específico ICT-Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA).
 - ✓ Mejoras en la Terminal Portuaria "Hernán Garrón Salazar"
- Convenio marco de cooperación entre ICT-Municipalidad de Talamanca.
 - ✓ Construcción de un Atracadero Turístico en Puerto Viejo, Limón.
- Proyecto diseño y construcción del Muelle Turístico de Puntarenas
- Diseño y Reconstrucción Muelle Turístico Isla San Lucas

Durante el 2019, se logró definir y confeccionar los carteles de licitación y se preparó la documentación necesaria para llevar el debido proceso de contratación administrativa para los proyectos de mejoras de infraestructura en el Parque Nacional Volcán Tenorio, el Parque Nacional Manuel Antonio, Terminal Portuaria Hernán Garrón Salazar y la construcción de atracaderos en Muelle Turístico de Puntarenas y en Isla San Lucas.

Sobre el “Convenio Marco de cooperación entre ICT- Municipalidad de Talamanca” con el fin de coordinar esfuerzos institucionales para lograr el planeamiento y realización de las obras necesarias para la construcción de un Atracadero en Puerto Viejo, en el Cantón de Talamanca.

Se realizó el respectivo trámite de contratación administrativa que corresponde al procedimiento No.2019-LA-000004-0001200001 denominado “*Diseño y construcción de un atracadero turístico en Puerto Viejo, Talamanca*”, mismo que se adjudicó a la empresa Náutica JJ S.A. durante el mes de julio del 2019. Como resultado de dicho procedimiento durante el 2019, el contratista entrega la documentación correspondiente “Análisis y propuesta estructural del pre diseño del atracadero” (planos constructivos, perspectivas en 3D del proyecto, pliego de especificaciones técnicas, generales y especiales del proyecto, memoria de cálculo, informe de actualización de la lista de cantidades, cronograma de la obra actualizada y plan de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo).

- **CONVENIO MARCO DE COOPERACIÓN ENTRE ICT- PIMA (PROGRAMA INTEGRAL DE MERCADEO AGROPECUARIO).**

El ICT y el PIMA, firmaron el 16 de mayo de 2011, un Convenio de Cooperación Interinstitucional, con el propósito de que el PIMA pudiera otorga a favor del ICT la posesión y plena administración del espacio de terreno de diez hectáreas, en donde se encuentra construido actualmente el Centro de Convenciones de Costa Rica.

En Alcance N°247 de la Gaceta N°. 212 de fecha 07 de noviembre de 2019, fue publicada la Ley N°9725 que autoriza al PIMA a donar y segregar el terreno en el que fue construido el Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica.

En cumplimiento de esta legislación, la Dirección de Gestión Turística con el apoyo de la Junta Directiva y la Dirección Administrativo Financiera, la Asesoría Legal, el Departamento de Planificación, entre otras Unidades, realizaron durante el 2019 las gestiones necesarias para hacer efectiva la posesión de dicho terreno, lo cual se logra, con la anuencia del

Imagen N°3: Láminas de Lindero en CCCR Fuente ICT



Consejo Directivo del PIMA el 20 de diciembre de 2019 y cuyo proceso para el traspaso definitivo al ICT se hará efectivo en el año 2020, se transcribe a continuación el acuerdo del PIMA comunicado mediante Oficio CDSA-ACDO-3127-2019:

“(...) Al amparo de lo establecido en la Ley N°9725, se aprueba la segregación y traspaso de un lote de cien mil metros cuadrados (100.000 m2), donde actualmente se encuentran las instalaciones del Centro Nacional de Congresos y Convenciones, al Instituto Costarricense de Turismo...).

Se autoriza la confección del correspondiente plano catastrado del área a segregar y traspasar a favor del Instituto Costarricense de Turismo, cuyo costo y trámite correrá por cuenta de dicho instituto.

Se autoriza a la representante legal del PIMA, señora Gabriela Brenes Mendieta, cédula de identidad uno-uno tres seis uno- cero cuatro cero uno (1-1361-0401) Gerente General a comparecer ante la Notaría del Estado para que se confeccione la escritura de segregación y traspaso y proceda a su inscripción en el Registro Nacional. Asimismo, se autoriza a la Procuraduría General de la República para que corrija los defectos que señale el Registro Nacional. (...)”.

Con la formalización de la adquisición de este terreno, se proporciona mayor autonomía tanto a la Institución como al Administrador del recinto.

- **CONVENIO ESPECÍFICO ICT- JAPDEVA (JUNTA DE ADMINISTRACIÓN PORTUARIA Y DE DESARROLLO ECONÓMICO DE LA VERTIENTE ATLÁNTICA).**

El 18 de julio de 2019, fue suscrito este convenio por parte de la Sra. María Amalia Revelo, Ministra de Turismo y la Sra. Andrea Centeno, Presidenta Ejecutiva de JAPDEVA, donde se estableció el aporte de ₡120.000.000 por parte de nuestra Institución, para el remozamiento inmediato, estético y funcional de la terminal portuaria denominada “Hernán Garrón Salazar”.

- Para alcanzar este reto, artesanos, tour operadores, cámaras, micro empresarios, transportistas, autoridades locales y líderes comunales, agentes navieros, de la mano del ICT y JAPDEVA, participaron en el taller de ideación y creatividad donado por la empresa Gensler.

- Esta firma internacional de arquitectura y diseño, mediante el taller participativo, realizó un acercamiento preliminar a lo que será el diseño y mejoramiento de la experiencia del turista, basada en transmitir la identidad limonense y lograr desde la primera impresión el deseo de salir y conocer el Caribe Costarricense.
- El remozamiento incluirá una mejora en el exterior de las salas de abordaje, el mirador, el área de artesanos, en la zona de patios del muelle de cruceros y el área de servicios para pasajeros y tripulantes. El proyecto se desarrollará en el año 2020.



Imagen N°4: Actividad de firma del convenio

Fuente: ICT

CONTRATOS TURÍSTICOS

Durante el 2019, se ofreció la asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que deseaban obtener el Contrato Turístico, de conformidad con la Ley No. 6990 –Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico; dicha labor, implicó la realización de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, estudios económicos, planos constructivos y técnicos.

Se lograron tramitar y aprobar cuatro contratos turísticos para nuevos proyectos hoteleros, que recibirán incentivos turísticos bajo la Ley de Incentivos Turísticos 6990, lo que representa la creación de 563 nuevas habitaciones para hospedaje, una inversión total de ₡56.250.408.245,92 y la generación de 454 nuevos puestos de trabajo:

Cuadro N° 1				
Aprobación de Contratos Turísticos 2019				
Actividad	En Proyecto	Habitaciones	Inversión en ₡	Empleo
Hospedaje	4	563	₡ 56.250.408.245,92	454

Por otra parte, se dio seguimiento a 30 trámites relacionados con ampliaciones, actualizaciones de los contratos, cambios de nombre comercial, acreditación de apoderados, administradores, solicitudes de fideicomisos.

Por otra parte, se realizan los trámites de recomendación de exoneraciones de impuestos en combinación con el Ministerio de Hacienda y otros involucrados.

Finalmente, se brindó seguimiento permanente del trabajo de la Secretaría Técnica de la Comisión Reguladora de la Ley de Incentivos Turísticos (informes, acuerdos, estudios, consultas, coordinar sesiones, elaborar contratos, etc.) y sus relaciones con las demás unidades de la institución.

UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES

La Unidad de Atracción de Inversiones durante el periodo 2019, realiza un logro importante el cual consistió en conformarse con personal especializado en cada una de las áreas a su cargo, desarrollando acciones para promover el incremento de las inversiones dentro de las unidades de planeamiento turístico, para mejorar y consolidar la oferta turística dentro del marco de la sostenibilidad promovida por el país, desarrollando acciones en Atracción de Líneas aéreas, Atracción de Infraestructura Turística y Atracción de Cruceros.

ATRACCIÓN DE LÍNEAS ÁREAS

Se logró avanzar en la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, mediante reuniones de negociación y la asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de líneas aéreas:

Se participa en la feria FITUR, con el fin de incentivar la inversión extranjera y atracción de líneas aéreas, donde se tuvo reuniones con los siguientes empresarios hoteleros y directivos de línea áreas.

- Sandos Hotels
- HOTUSA
- AVORIS
- Air Europa
- TUI España
- Sunwing
- Norwegian
- IAG
- Iberia
- Air Transa

Se llevó a cabo una gira por USA donde se tuvo reuniones de negociación la línea aérea Spirit.

Participación en el evento ITB, Berlín, donde se tuvo reuniones con los siguientes empresarios hoteleros, directivos de línea áreas, ciudades y aeropuertos:

- Lufthansa Consulting
- Lufthansa Aerolínea
- Latam
- Edelweiss
- KLM/Air France
- Condor
- Charter Ruso
- Eurowings
- Expedia
- Hacienda Altagracia

Participación en el evento Airline Total Networking, donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas, ciudades y aeropuertos:

- British Airways
- Volaris
- LOT
- Iberia
- Level
- Eurowings
- Air Canada
- San Diego Airport
- Milano Bergamo Airport
- Tailwind
- Southwest

Asistencia al evento World Routes, realizado en Australia donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas, ciudades y aeropuertos:

- Volaris
- Latam
- Level
- Virgin
- Spirit
- Turkish Airlines
- KLM
- Emirates
- Air Europa
- Lufthansa
- Alitalia
- American
- Southwest
- Aeropuerto Milano
- Malpensa
- Munich Airport
- San Diego Airport
- Sao Pablo Airport
- Dever International Airport
- Barcelona Airport
- Iberia

Participación en la conferencia Routes Americas, en Canadá, donde se tuvo reuniones con las siguientes líneas aéreas, ciudades y aeropuertos:

- Plus Ultra
- Level
- LATAM
- GOL
- Southwest
- Spirit
- United
- VIVA
- Alaska
- Jetblue
- American
- Lufthansa
- Delta
- Avianca
- Aeroméxico
- Air Transat
- Copa
- Sun Country
- Sunwing
- Aeropuerto de Vancouver

Se asistió a la Feria Top Resa, así como asistencia a reuniones del Comité de Turismo de la OCDE, se tuvieron las siguientes reuniones:

- ✓ KLM/Air France
- ✓ Representantes de la UNESCO
- ✓ Conferencia de la OCDE *“Putting Well-being Metrics into Policy Action”*
- ✓ Air Europa
- ✓ Grupo L'équipe – sport & style
- ✓ Air Belgium
- ✓ Empresa hotelera Accor para iniciar diálogos de futuras inversiones en el país.
- ✓ Empresa de cruceros Star Clippers.
- ✓ Empresa de cruceros Ponant.
- ✓ Señor Sebastián Giobellina, Secretario de Turismo de Tucumán, Argentina, para ver posibles cooperaciones tanto aéreas como de promoción de destinos.

Se realizó una gira de atracción de líneas aéreas por Londres, Madrid, Estocolmo, Frankfurt y Milán donde se realizaron reuniones de negociación con las siguientes líneas áreas:

- ✓ British Airways
- ✓ Level
- ✓ Air Europa
- ✓ Iberia
- ✓ SAS
- ✓ Lufthansa
- ✓ Condor
- ✓ NEOS

Se participó en la Feria WTM realizada en Londres, así como al evento WTTC (World Travel Tourism Council), donde se tuvo las siguientes reuniones:

- | | |
|------------------------|--|
| ✓ British Airways: | ✓ Emirates |
| ✓ Expedia: | ✓ Iberia |
| ✓ Culture Trip | ✓ Total Airline Networking |
| ✓ KLM/Air France | ✓ Sandee |
| ✓ Sunday Travel Awards | ✓ Sam Katiela, Inversionista de Emiratos |
| ✓ Avoris | ✓ Ministro de Turismo de Panamá |

De las reuniones antes citadas, así como reuniones realizadas durante el periodo 2018, la Unidad en materia de líneas aéreas obtiene los siguientes logros en el 2019:

La atracción de nuevas líneas aéreas y una mayor oferta de asientos desde nuestros principales mercados emisores de turistas es un logro significativo que beneficia al turismo nacional y es el resultado de nuestros esfuerzos permanentes en este eje estratégico, para el periodo 2019 se logró:

- El 20 de febrero de 2019, se publica que la Aerolínea canadiense Air Transat aumenta la oferta de asientos incorpora dos vuelos directos a Costa Rica desde Toronto, uno a la terminal aérea de Liberia y uno adicional al Juan Santamaría, incorporando el desarrollo de una campaña cooperativa de promoción de Costa Rica en las ciudades de Toronto y Montreal.
- El acuerdo quedó en firme durante una reunión en la Feria Internacional de Turismo FITUR 2019 en España con representantes de la aerolínea a finales de enero.
- Air Transat opera vuelos semanales a San José desde las ciudades de Montreal (lunes y viernes) y Toronto (martes, jueves y domingo), En el caso de Liberia, vuela tres veces por semana a Toronto (lunes, miércoles y viernes) y dos veces por semana a Montreal (miércoles y viernes).
- El 26 de abril de 2019, se anuncia que la aerolínea Air Canada anunció un incremento en sus operaciones a Costa Rica al extender a setiembre y octubre la temporada 2019, la empresa decidió volar ininterrumpidamente de abril a diciembre. En los dos meses adicionales, Air Canada volará por primera vez al aeropuerto internacional Daniel Oduber Quirós en Liberia, Guanacaste.

Esta extensión significa un incremento en el número de asientos al comparar 2018 con 2019, y se desglosa de la siguiente manera:

- La ruta Toronto-Liberia pasará de 2 856 asientos en el 2018 a 4 008 en el 2019, incluyendo septiembre y octubre; un aumento de 1 152 asientos.
- La ruta Toronto-SJO pasará de 7 319 asientos a 12 690 asientos, un aumento de 5 371 asientos.
- Este incremento es producto de la estrategia de Atracción de Inversiones que lleva adelante el ICT en coordinación con el gestor a cargo del Juan Santamaría, Aeris

Holding Costa Rica, y con el administrador del Daniel Oduber, CORIPORT, para aumentar el número de vuelos y destinos hacia Costa Rica.

- El 09 de mayo de 2019, la aerolínea American Airlines adicionará a partir del 18 de diciembre desde su aeropuerto troncal “hub” en Dallas, Texas un segundo vuelo diario a dos destinos: el aeropuerto internacional Juan Santamaría en San José y el Daniel Oduber Quirós en Liberia, Guanacaste.
- Estos vuelos adicionales tienen como particularidad su horario nocturno, pues saldrán de Dallas/Fort Worth (DFW) a altas horas de la noche y regresarán a esa ciudad saliendo de San José y de Liberia en vuelos de madrugada, conocidos como *red-eye*, en una aeronave B737-800, con 16 asientos en Primera Clase, 30 asientos en Main Cabin Extra con espacio adicional, y 126 asientos en la Clase Económica.
- Actualmente, American opera desde SJO tres vuelos diarios a Miami (MIA), un vuelo diario a DFW, un vuelo diario a Charlotte, Carolina del Norte (CLT), y un vuelo semanal a Phoenix, Arizona (PHX) (el vuelo a PHX es diario durante la temporada alta). Desde Liberia-Guanacaste, American opera dos vuelos diarios a MIA, cinco vuelos semanales a DFW y dos vuelos semanales por temporada alta a CLT. Con los dos nuevos vuelos a DFW a comenzar en diciembre la operación en Costa Rica consistirá de hasta 77 vuelos semanales.

- El 26 de junio del 2019, la aerolínea American Airlines adicionará a finales de este año dos nuevos vuelos desde el Aeropuerto Internacional John F. Kennedy (JFK) en Nueva York hacia el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (SJO) en San José y también hacia el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós (LIR) en Liberia. El



Fuente: ICT

vuelo JFK – SJO iniciará operaciones el 21 de noviembre, será diario y de operación permanente. Saldrá de JFK a las 3:59 p.m., llegando a SJO a las 9:42 p.m. y saldrá de SJO a las 11:03 p.m. llegando a JFK a las 5:19 a.m.

Entretanto, el vuelo JFK – LIR empezará a operar el 21 de diciembre y será una operación semanal (sábados). Saldrá de JFK a las 7:00 a.m., llegando a LIR a las 10:55 a.m.; y saldrá de LIR a las 11:04 a.m. llegando a JFK a las 4:59 p.m.

Estas nuevas rutas hacia San José y Liberia conectarán a estas importantes ciudades costarricenses con Nueva York, el centro financiero y turístico de los Estados Unidos”, trayendo un gran crecimiento las operaciones en Costa Rica.

El vuelo hacia el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en San José adiciona 58 400 asientos anuales, mientras que la ruta hacia el Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós en Guanacaste suma 8 320.

- El 27 de junio del 2019, la aerolínea de bajo coste JetBlue ofrecerá la ruta Nueva York - San José a partir del próximo 01 de noviembre, como resultado de una negociación liderada por el Instituto Costarricense de Turismo de la mano con Aeris, gestor a cargo del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.



Imagen N°6: Avión JetBlue

Fuente: ICT

El vuelo directo y permanente #1793 saldrá del Aeropuerto Internacional John F. Kennedy en Nueva York los martes, viernes y domingos a las 6.25 p.m., llegando a SJO a las 10.50 p.m.; y el vuelo #1794 saldrá de SJO a las 11.59 p.m. llegando a JFK a las 6.09 a.m.

El A320 tiene capacidad para 150 pasajeros con lo cual se adicionó 23.400 nuevos asientos desde nuestro principal mercado, Estados Unidos de Norteamérica.

Desde SJO JetBlue opera actualmente un vuelo diario a Fort Lauderdale (FLL) y un vuelo diario a Orlando (MCO). Además, JetBlue también ofrece servicio sin escalas, incluidos vuelos de temporada Mint, a Liberia, desde la casa de la aerolínea en Nueva York-JFK. JetBlue comenzó a servir a Costa Rica con el servicio de San José hace más de una década en marzo de 2009.

- El 29 de octubre de 2019, aterrizó por primera vez en Guanacaste la línea aérea holandesa KLM. El aeropuerto Daniel Oduber Quirós recibió el vuelo triangulado de la ruta Ámsterdam -San José- Liberia con bailes típicos, música de marimba, una muestra de la variedad que ofrece esta provincia y regiones cercanas.

Durante la temporada del invierno europeo (29 octubre-28 de marzo), la aerolínea operará la ruta entre Holanda y Costa Rica cuatro veces por semana. Los vuelos se realizarán en aviones Boeing 787 Dreamliner con capacidad para 294 pasajeros: 30 en clase ejecutiva y 264 en clase económica.



Imagen N°7: Aerolínea Dreamliner

Fuente: ICT

- El 05 de Noviembre del 2019, la línea aérea estadounidense Sun Country anunció este martes que operará un vuelo semanal desde Dallas, la tercera ciudad más grande de Texas hacia Liberia, Guanacaste en el verano 2020.

Este vuelo de la aerolínea Sun Country estará operando los meses de junio, julio y agosto 2020 abriendo nuevas oportunidades para la promoción de Costa Rica en el mercado de Texas.

- El 19 de noviembre de 2019, se publica la finalización de las negociaciones que el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) inició con Ávoris en la feria de turismo FITUR en Madrid el pasado mes de enero y que finalizaron en la feria turística *World Trade Market (WTM)* en Londres (4-6 de noviembre) con la aerolínea Evelop!, la aerolínea española de Ávoris, división de viajes del grupo Barceló, operará, a partir del 24 de junio de 2020 y durante ocho semanas, seis vuelos con ruta Madrid-San José.

Los vuelos de Evelop se realizarán en un avión Airbus A330-300 con una capacidad de 388 pasajeros, saliendo de Madrid a las 11.30 hrs. y llegando a San José a las 14.20 hrs.

- El 05 de diciembre del 2019. Producto de las negociaciones sostenidas durante el último año entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y la aerolínea alemana CONDOR, la empresa comunicó que a partir de octubre 2020 volará de forma directa desde Fráncfort, Alemania hasta el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría (AIJS), reforzando de esta manera la apuesta por el destino Costa Rica y eliminando la escala en Santo Domingo, República Dominicana.

La ruta operará los miércoles y domingos en un Boeing 767-300 con capacidad para 255 pasajeros (18 en clase *Bussiness*, 35 *Premium* y 202 Económica) y ajustará su

horario. Desde Fráncfort, la quinta ciudad más grande de Alemania, el vuelo saldrá a las 14.05 horas y llegará a Costa Rica a las 20.05 horas. Dos horas después, a las 22.05, despegará el vuelo SJO-FRA y arribará en Alemania a las 16.35.

- El 18 de diciembre de 2019, *Air Transat* inaugura vuelo triangulado Vancouver-San José-Liberia Ruta se ofrecerá dos veces por semana hasta el 25 de abril 2020.

El vuelo conecta por primera vez esta ciudad ubicada en la costa pacífica de Canadá con el área metropolitana y con Liberia, un encadenamiento que se conoce como vuelo triangular.

“Air Transat se convierte a partir de este miércoles, en la segunda aerolínea que ofrece un vuelo triangular encadenando la ciudad de origen del vuelo, en este caso Vancouver- Canadá, con nuestros dos aeropuertos internacionales: Juan Santamaría y Daniel Oduber. Esto abre una oportunidad de multiplicar la visitación, generar empleos y continuar fortaleciendo a Costa Rica como destino turístico.

- El 19 de Diciembre del 2019, se realizan los actos oficiales *de apertura con las autoridades de Gobierno y representantes de Iberia, la presentación de Iberia en Costa Rica su moderno Airbus A350, es la primera aerolínea que vuela al país con este avión, el más avanzado del mercado que consume 25% menos de combustible que otros modelos de capacidad similar reduce las emisiones de CO2.*



Imagen N°8: Presentación de Airbus de Iberia

Fuente: ICT

Esta aeronave volará la ruta San José – Madrid hasta el 28 de marzo del 2020 y para la línea aérea este cambio constituye una nueva apuesta por Costa Rica. Iberia realiza vuelos directos diarios a nuestro país desde octubre del 2004 y de manera ininterrumpida.

ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

El sector turismo tiene una gran capacidad de generar desarrollo económico sostenible. Es un generador de bienestar y empleo, así como un detonador de generación de infraestructura. Es uno de los principales motores de comercio y prosperidad en el mundo.

Y la inversión, especialmente en infraestructura y planta turística, es clave para el desarrollo del sector, ya que actúa como un elemento de atracción y un factor decisivo de acción al seleccionar un destino. El desarrollo de la infraestructura turística correcta tiene el potencial de lograr diferenciación y atraer visitantes, mejorando la sostenibilidad en turismo.

La infraestructura turística se puede clasificar en Infraestructura de servicios turísticos (también llamada planta turística), que son aquellas gracias a las cuales el turista puede disfrutar de los sitios turísticos, entre éstas se contempla hospedaje o alojamiento, alimentos y bebidas, desarrollo de marinas, actividades temáticas, entretenimiento y otros.



Imagen N°9: Firma del convenio con CINDE

Fuente: ICT

El 27 de febrero de 2019 se firma el Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y la Asociación Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), con el objetivo de potenciar un plan de acción conjunta para la prospección y promoción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística.

Durante el primer año de ejecución del convenio se logra la participación en la Mesa Chorotega, dirigidas por Casa Presidencial liderado por el despacho de la Señora Primera Dama, dando atención y seguimiento a proyectos de infraestructura turística a nivel nacional que presentan obstáculos ante instituciones gubernamentales (ICT, CINDE, MINAE, AYA y Dirección de aguas).

Se participa en el primer evento de Inversión, HOLA Opportunities Latin America, realizado en Miami, Estados Unidos los días del 20 y 21 de mayo, la conferencia de inversión hotelera líder y más importante centrada en América Latina. HOLA ofrece numerosas oportunidades de redes y una amplia gama de sesiones y paneles dirigidos por expertos de la industria hotelera y financiera. La participación se basó bajo el objetivo de conocer la industria, generación de contactos y atención de posibles inversionistas.

Durante la Conferencia se realizaron once reuniones de acercamiento con empresarios, desarrolladores, marcas hoteleras y posibles inversionistas, entre ellos Gensler, BLP Abogados, Leisure Partners, CFG Securities, Hilton, Grupo Danissa, Caribe Hospitality, Apple Leisure Group, Gencom, Best Western, Hotels & Resort Sunwing Trvel Group.

Se elabora el primer Plan de Trabajo 2020 para potenciar en acción conjunta ICT-CINDE la prospección y promoción de proyectos de inversión en el sector de infraestructura turística.

Se realiza el primer acercamiento ICT-CINDE-PROCOMER, para la integración de los procesos relacionados con la instalación de proyectos turísticos del ICT, dentro del proyecto Ventanilla Única de Inversión (VUI), liderado por PROCOMER.

En paralelo ICT-CINDE se han atendido o contactado alrededor de 60 proyectos, la mayoría confirmados (29 proyectos), que requieren apoyo y seguimiento para concretar su proceso de instalación, así como también se han visto potenciales nuevos proyectos.

ATRACCIÓN DE CRUCEROS

La industria de cruceros es una de las actividades más dinámicas de la economía, pues genera ingresos y bienestar para las ciudades puertos del país. El número de pasajeros y de cruceros en este segmento presenta un aumento significativo y se mantienen perspectivas muy favorables de crecimiento a nivel global.

Durante la temporada 2018-2019, misma que dio inicio en agosto de 2018 y finalizó en julio de 2019, se registraron 281 embarcaciones, de las cuales 188 atracaron en puertos del Pacífico y 93 en Limón, representando un total de 326.027 pasajeros de cruceros.

Las iniciativas realizadas durante el año 2019 por esta unidad para contribuir con atracción de líneas de cruceros, embarcaciones y pasajeros a los puertos de nuestro país son las siguientes:

A lo largo del año, se mantuvieron reuniones, acercamientos y negociaciones con altos ejecutivos de las principales líneas de cruceros (Norwegian Cruise Line, Silversea, Crystal, Carnival, Royal Caribbean, Ponant,) durante la participación en 4 ferias de la industria de cruceros, tales como Seatrade Cruise Global (8-11 de abril 2019, Miami, EE.UU.), 5th Ed. FCCA Central America Cruise Summit llevado a cabo en mayo 2019 por primera vez en Costa Rica, Conferencia PAMAC de la FCCA celebrada en St. Maarten del 12-15 de junio, Seatrade Europe realizada en Hamburgo, Alemania del 11 al 13 de setiembre, y en la reunión



Imagen N°10: Ferias de la Industria de Cruceros

Fuente: ICT

anual de la FCCA, 25th Annual FCCA Cruise Conference & Trade Show celebrada en Puerto Rico del 21 al 25 de octubre.

Se participó por primera vez en el International Cruise Summit, celebrado en noviembre en Madrid, con la finalidad de ampliar los conocimientos en el tema para el desarrollo de acciones institucionales para la atracción de cruceros y reforzar relaciones y contactos en la industria. Resultó de gran provecho para actualizarse en temas sensibles para la industria como la sostenibilidad, “overtourism”, la tecnología y big data, la construcción y diseño de embarcaciones, la gastronomía y experiencia de los pasajeros en la industria de cruceros a nivel global, y con un especial enfoque en Europa y Mediterráneo. A través del evento se discuten y se identifican tendencias de gran valor para el desarrollo de la estrategia de cruceros.

Se brindó el apoyo y asesoría necesarios para que Costa Rica fuera sede por primera vez de la 5ta edición del FCCA Central America Cruise Summit 2019 del 22 al 24 de mayo de 2019,

en el Centro de Convenciones de Costa Rica, organizado por la FCCA. Se contó con la participación de 227 profesionales de la industria de cruceros que se reunieron en el país para sostener reuniones con los 11 ejecutivos de líneas de cruceros asistentes, generar negocios y participar en talleres para apoyar a los empresarios y emprendedores a impulsar sus negocios en este segmento.



Imagen N°11 Actividad de asesoría FCCA

Fuente: ICT

La conferencia cumplió con el objetivo de fomentar una mejor comprensión del trabajo de esa industria y el desarrollo de relaciones beneficiosas con las partes interesadas en América Central, así como fortalecer el posicionamiento y compromiso de Costa Rica en la industria de cruceros.

El perfil de los participantes comprende a los profesionales de la industria de cruceros a nivel local e internacional (tour operadores, agentes navieros, portuarios, proveedores), ejecutivos de las líneas de cruceros que agremia la FCCA, staff de la FCCA, artesanos de ambas costas, ministros de turismo centroamericanos y del Caribe, autoridades costarricenses locales y municipales de los sectores de salud, turismo, migración, transportes y seguridad de ambas costas.



Imagen N°12 CLIA
Fuente: ICT

El ICT dio un paso importante en su compromiso con la industria al convertirse en miembro gold de CLIA (Asociación Global de Líneas de Cruceros) en la categoría Port & Destination Community. CLIA ofrece acceso a una plataforma exclusiva y global para conectar con los principales responsables de la toma de decisiones de las líneas de cruceros y homólogos de la industria. CLIA brinda capacitación, datos e información relevante y acceso a más de 50 líneas de cruceros, 25 mil agentes de viajes miembros y más de 350 miembros ejecutivos y aliados

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

El Departamento de Gestión y Asesoría Turística tiene dentro de sus objetivos favorecer el crecimiento, desarrollo y consolidación de la oferta turística a partir de los ejes de atracción de inversión, además del mejoramiento de la calidad y el servicio. De manera que sus funciones se pueden agrupar de la siguiente manera:

GESTIÓN Y ASESORÍA EN MATERIA DE DECLARATORIA TURÍSTICA

- Asesoría y seguimiento en la tramitación de solicitudes de empresas que desean obtener la Declaratoria Turística. Lo anterior implica la realización de todo un proceso que incluye la atención de empresarios e inversionistas y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, económicos y técnicos (es decir, la realización de inspecciones de campo, el análisis de la información económica, entre otros.)
- Seguimiento de trámites varios relativos con la aplicación del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas (ampliaciones, actualizaciones, cambios de nombre comercial, de propietarios, de razón social, de administradores, etc.). Esto implica, en muchos de los casos, la realización de inspecciones de campo en todo el territorio nacional.
- Labor de monitoreo de la calidad y servicio de las empresas turísticas, lo que implica un trabajo constante de inspecciones de categorización, principalmente en empresas de hospedaje, gastronómicas y centros de diversión. Como resultado de esta labor, se derivan otras acciones relativas a la apertura de procedimientos ordinario-administrativos de conformidad con el Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas.
- Atención y asesoría permanente a empresas turísticas y público en general que muestra interés en información específica sobre las empresas con Declaratoria Turística.
- Inspeccionar las empresas e implementación de la Guía de Evaluación para los Procesos de Mantenimiento y Seguridad para las Actividades de Turismo de Aventura.

OTRAS FUNCIONES

Promover la inversión nacional y extranjera en el sector turístico, preferiblemente en las Unidades de Planeamiento Turístico establecidas por el ICT. Esto implica un trabajo constante de orientación y asesoría hacia inversionistas, así como también coordinar acciones con otras entidades como CINDE, Relaciones Exteriores y cámaras empresariales del sector turístico. En este trabajo se combina con apoyo a la Dirección de Planeamiento y Desarrollo y al despacho de la Sra. Ministra.

- Procurar el desarrollo de una Bolsa de Inversiones para promover la atracción de capitales hacia el sector turístico. (Esto lo está coordinando la Dirección de Planeamiento y Desarrollo).
- Asesoramiento a las empresas turísticas para lograr el cumplimiento de la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento.
- Apoyar cualquier otra acción interinstitucional que derive de convenios de cooperación con otras entidades, todo ello en apoyo del sector turístico.
- Realizar la acreditación de los Guías de Turismo a nivel nacional que cumplan con los requisitos establecidos.
- Otorgamiento de Certificados de Transporte Turístico para los empresarios turísticos dedicados al transporte de turistas.

PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2019

A continuación, se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2019, de acuerdo a los resultados obtenidos en diferentes rubros y sub temas:

- ✓ La inversión de nuevas empresas que obtuvieron la Declaratoria Turística.
- ✓ Los nuevos empleos directos generados por esas empresas.
- ✓ El origen de la inversión utilizada para instalar dichas empresas.
- ✓ La oferta de las empresas con Declaratoria Turística en operación.
- ✓ Certificados para empresas de Transporte Terrestre Turístico.
- ✓ Los nuevos guías de turismo acreditados mediante la credencial de turismo.

ACCIONES EN MATERIA DE INVERSIÓN DE LAS EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA

Ante la entrada en vigencia de la Ley de Fortalecimiento de la Administración Pública Número (Ley 9635) del 03 de diciembre del año 2018, publicada en la Gaceta N° 225 del 14 de diciembre del 2018, Alcance Digital N° 202 en el Transitoria IX, se registró un alto incremento en la cantidad empresas turísticas que han sido aprobadas en la Declaratoria

Turística, debido que esta ley, impone la reducción de impuestos sobre el valor agregado durante cuatro años para las empresas y actividades turísticas registradas en el ICT, textualmente indica:

“El Instituto Costarricense de Turismo suministrará la información correspondiente de la forma y en las condiciones que determine la Administración Tributaria. La presente disposición no aplicará para aquellos servicios que se encuentren gravados con la Ley N° 6826 Ley de Impuesto General sobre las Ventas del 8 de noviembre de 1982, previsto a la entrada en vigencia de esta ley.”

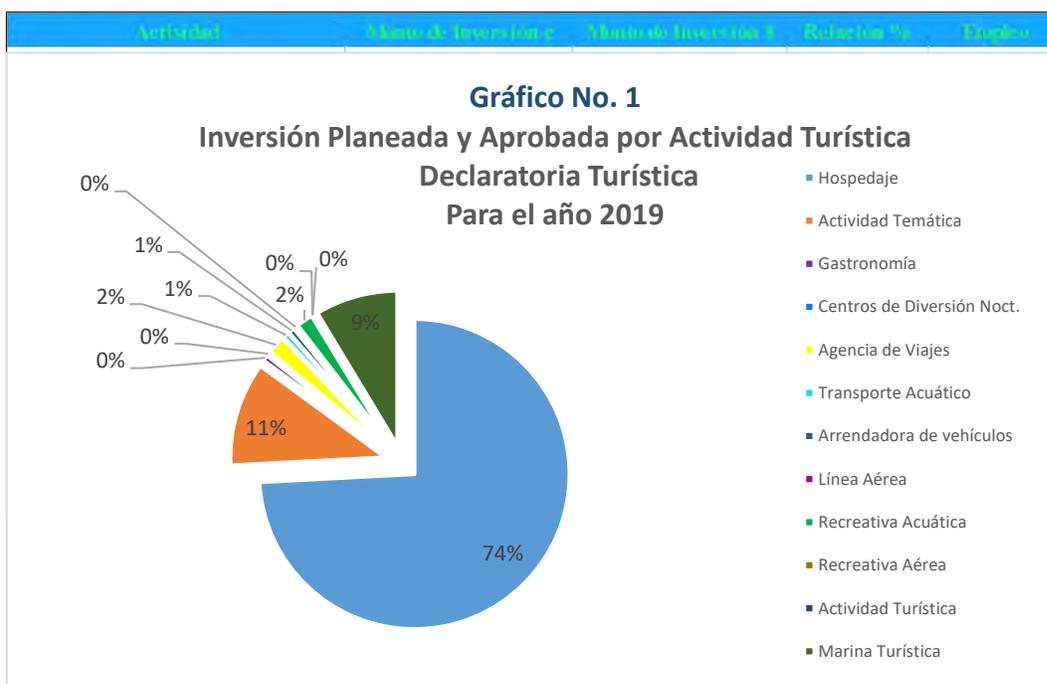
Lo anterior significa que las modalidades de hospedaje, restaurantes y bares quedan al margen de este beneficio y por lo tanto, las restantes actividades que contempla el Decreto Ejecutivo N°41370 MEIC-TU “El Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas” del 07 de diciembre del 2018, si se acogen al beneficio de exención del impuesto antes mencionado.

Otro factor, que produjo el aumento el número de Declaratorias Turísticas, fue la publicación y entrada en vigencia de la Reforma al Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas (Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR), que contempla una mayor cantidad de actividades y empresas que podrán optar por el reconocimiento de la Declaratoria Turística, tales como actividades recreativas acuáticas, recreativas aéreas, spa, actividades turísticas, entre otras.

Expuesto lo anterior, se procede a informar los datos alcanzados en el tema de declaratoria turística durante el año 2019:

La inversión en actividades turísticas obtenida durante el periodo 2019, alcanza un monto de inversión de **₡290.185.532.390,51**; generando un total de **7141** empleos directos. Dicho monto de inversión corresponde a las empresas que han sido declaradas Turísticas, así como, también a las empresas que han realizado alguna modificación tanto de infraestructura como de servicios. Desglosándose de la siguiente manera:

<p style="text-align: center;">Cuadro N° 2 Inversión Planeada y Aprobada por Actividad Turística en Declaratoria Turística Turística Para el año 2019</p>



ACCIONES EN MATERIA DE OFERTA CON DECLARATORIA TURÍSTICA

El año 2019 cerró con un total de 306 empresas con reconocimiento de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades turísticas:

Cuadro N° 3: Empresas con Declaratoria Turística aprobadas en el año 2019

Actividad Turística	Total de Declaratorias	% por actividad
Hospedaje	51	16.66
Agencias de Viajes	128	41.82
Gastronomía	31	10.13
Renta Car	9	2.94
Líneas Aéreas	2	0.65
Congresos y Convenciones	0	0
Actividades Temáticas	42	13.73
Transporte Acuático	10	3.27
Actividad Recreativa Acuática	28	9.16
Actividad Recreativa Aérea	4	1.31
Marinas	1	0.33
Total	306	100%

También otra de las acciones realizadas en cuanto a la Declaratoria Turística, se muestran a continuación los datos de las empresas que fueron acreditadas mediante la Declaratoria Turística, desglosando la oferta según provincias.

Provincia	Total de Declaratorias	% por provincia
San José	73	26.07
Alajuela	43	15.36
Cartago	12	4.29
Heredia	18	6.42
Guanacaste	53	18.93
Puntarenas	71	25.35
Limón	10	3.58
Total	280	100%

Mediante la información que se detalla en los cuadros presentados se representa la conformación de empresas declaradas turísticas por el Instituto, a nivel de Proyectos y de empresas en Operación; cabe indicar que la figura de Declaratoria Turística es un proceso de acreditación voluntario, que le permite a los empresarios recibir un reconocimiento por la calidad de sus servicios bajo la aplicación de los alcances del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Estado	Total de empresas	% Empresas
Proyectos	26	8.50
Operación	280	91.50
Total	306	100%

Del total de empresas Declaradas Turísticas en año 2019 se observa que la actividad de Agencias de Viajes representa un 41.82% del total de empresas con Declaratoria, seguido por las empresas de Hospedaje con un 16.66% de participación, así como las empresas

Gastronómicas registran un porcentaje del 10.13% Siendo las tres actividades anteriores las principales modalidades como mayor participación y dinamismo.

Por otra parte, en cuanto al movimiento provincial para el 2019, se evidencia que San José continúa siendo una de las provincias como mayor porcentaje de participación en la industria del turismo, aportando un 26.07% de la oferta para este año seguida por las de Puntarenas y Guanacaste, presentando valores de 25.35% y 18.93% respectivamente. Luego de analizado lo anterior tenemos que en las tres provincias mencionadas se concentra el 70.35% de los establecimientos de turismo.

Al concluir el año 2019, el país registra la creación de 7142 puestos de trabajo directos (empresas en operación y proyectos). Asimismo, la actividad de hospedaje registró un total 794 habitaciones en nuevas Declaratorias Turísticas distribuidas en todas las provincias. Las mismas se detallan seguidamente:

Cuadro N° 6		
Oferta de habitaciones con declaratoria		
Para el año 2019		
Provincias	N° de habitaciones	% habitaciones
San José	65	8.19
Alajuela	54	6.80
Cartago	7	0.88
Heredia	12	1.51
Guanacaste	190	23.93
Puntarenas	263	33.12
Limón	203	25.57
Total	794	100%

La distribución de habitaciones por su parte se distribuye en un 33.12% en la provincia de Puntarenas, un 25.57% en Limón y el 23.93% en la provincia de Guanacaste. De acuerdo a lo anterior el 82.62 % de las habitaciones se localizan en estas tres provincias.

Por otra parte, nos interesa referirnos a la composición de la oferta habitacional del país en el año 2019 según las diferentes Unidades de Planeamiento Turístico que ha identificado la Dirección de Planeamiento Turístico del Instituto Costarricense de Turismo en el Plan de Desarrollo Turístico. De acuerdo a lo anterior un 25.57% de las habitaciones se encuentran operando en la Unidad Caribe, un 23.93% en la Unidad Guanacaste y el 17.25% en la Unidad Puntarenas, para reflejar un 66.75% de la capacidad habitacional del país en este año para estas tres unidades de planeamiento.

Cuadro N° 7				
Oferta de habitaciones con Declaratoria nuevas				
En el año 2019				
Unidad de Planeamiento	Empresas	Empleos	Habitaciones	% habitaciones
Unidad Valle Central	8	68	91	11.46
Unidad Guanacaste	6	119	190	23.93
Unidad Pacífico Medio	4	41	67	8.44
Unidad Llanuras del Norte	4	55	47	5.92
Unidad Puntarenas, Playas e Islas del Golfo	7	182	137	17.25
Unidad Pacífico Sur	6	65	59	7.43
Unidad Caribe	2	163	203	25.57
Total	39	693	794	100

Uno de los temas más interesantes es conocer la composición de la oferta habitacional del país por estrellas en un rango de 1 a 5 estrellas. Para clasificar las empresas de Costa Rica, el Instituto Costarricense de Turismo, dispone del Manual de Categorización Hotelera, herramienta que es parte integral del Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

Los aspectos técnicos a considerar en dicho documento son Arquitectura y Jardinería, Vestíbulo y Espacios Públicos, Habitaciones, Cuarto de Baño, Facilidades Recreativas, Restaurantes, Servicios para el huésped, Mantenimiento y Limpieza. Según dicho manual, Costa Rica tiene un 37,20% de sus habitaciones con Declaratoria Turística están en el rango de Cinco (5) Estrellas, el 31,90% con Cuatro estrellas, 21,14% con tres estrellas, 6,47% con dos estrellas y el 3.29 % poseen una estrella.

Cuadro N° 8						
Oferta de Habitaciones con Declaratoria Turística en operación según categoría para el año 2019						
Provincia	1	2	3	4	5	Total
San José	0	56	9	0	0	65
Alajuela	0	42	12	0	0	54
Cartago	0	7	0	0	0	7
Heredia	0	12	0	0	0	12

Guanacaste	0	16	174	0	0	190
Puntarenas	31	28	65	116	23	263
Limón	0	10	54	127	12	203
Total	31	171	314	243	35	794
%	3.90	21.54	39.55	30.60	4.41	100

RECONOCIMIENTOS DE DECLARATORIA TURÍSTICA

En el año 2019 se realizaron 4 eventos para reconocer a las empresas que obtuvieron la declaratoria turística en distintas categorías, a saber: Agencias de viajes, Gastronómicas, Congresos y Convenciones, Actividad Temática y Hospedaje, en la zona de Guanacaste, Pacífico Sur, Monteverde y Oficinas Centrales, en total se premiaron 198 empresas en todas las categorías.

Para ello deben cumplir con requisitos técnicos, económicos y legales señalados en la normativa y con ella se busca garantizar la legalidad de la actividad turística y lograr la más alta calidad del producto.

Cuadro N° 10	
Premiación de Declaratoria Turística	
	Total
Guanacaste	46
Pacífico Sur	27
Monteverde y Puntarenas	54
Oficinas Centrales	71
Total	198



Imagen N°13: Entrega de placas Oficinas Regional Pacífico Sur.
Fuente: ICT



Imagen N°14: Premiación mayo 2018.
Fuente: ICT

DESARROLLO DE LA BASE DE DATOS INSTITUCIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

Con la creación de la Ley de Fortalecimiento de la Administración Pública Número 9635 del 03 de diciembre del año 2018, publicada en la Gaceta N° 225 del 14 de diciembre del 2018, se le asigna por competencia al Ministerio de Hacienda el definir las estrategias para la obtención y uso de información para la inteligencia tributaria.

Bajo esta competencia y en atención a lo dispuesto en el artículo 43 del Reglamento de Procedimiento Tributario, este Ministerio le solicita al Instituto Costarricense de Turismo la presentación de los Registros de Prestadores de Servicios Turísticos, la información debe tener las siguientes características: en formato de archivo TXT, con tablas de códigos asociadas para interpretar, los archivos deben ser verídicos y actualizados, además, se debe indicar el Dígito Delimitador, se debe presentar un archivo de control de entrega que detalle la cantidad de registros, como elementos concordantes y afines.

Con el propósito de atender y agilizar la obtención de dicho requerimiento del Ministerio de Hacienda, se trabajó arduamente para fortalecer, actualizar y fomentar la Base de Datos Institucional denominada “Sistema de Planta Turística” entre los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística, convirtiendo este instrumento el generador de dicha información y ahora al alcance de todos los analistas, lo que les permite, actualizar desde su oficina todos los datos referidos a nuevas declaratorias turísticas o introducir cualquier cambio de propietarios, administradores, nombre comercial, cambio de actividad o inclusive reportar cualquier cancelación de la Declaratoria Turística.

La versatilidad de la herramienta nos ha permitido generar la fuente de información que requería el Ministerio de Hacienda en tiempo record y con ello beneficiar la operación a buen recaudo de los empresarios que se encuentran amparados a la Declaratoria Turística y al registro de empresas que lleva este Departamento.

CONFECCIÓN DE CARNÉ DE GUÍAS DE TURISMO

Existen muchas ventajas al viajar con un guía de turismo, en donde se puede obtener más información y detalles sobre nuestra naturaleza, hechos culturales e históricos del país, información que puede ser dada en distintos idiomas. Además son excelentes para detectar animales y aves en lugares escondidos o en medio del bosque, por lo que este Departamento de Gestión y Asesoría Turística, en consideración de lo anterior, es que se ha dado a la tarea de incentivar a los mismos para que se capaciten y profesionalicen y así obtengan su credencial como tal, por lo que como parte de las funciones propias de este

Departamento, durante el año 2019, se tramitaron un total de 701 credenciales de guías de turismo, las cuales se detallan a continuación.

Durante el año 2019, como parte de las funciones propias del Departamento de Gestión y Asesoría Turística se tramitaron un total 701 credenciales de guías, las cuales se detallan a continuación.

Cuadro N° 9	
Credenciales de Guías durante el año 2019	
Tipo de trámite	Total
Por primera vez	273
Renovación	428
Total	701

CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

El Decreto Ejecutivo N° 36223-MOPT-TUR, Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo, se publicó en el año 2010, por lo que los transportistas de turismo empezaron a inscribirse en ese momento, anteriormente a esta fecha esta función no era del Instituto Costarricense de Turismo, este era del Consejo de Transporte Público.

Para el año 2019 se tramitaron un total de 1124 Certificados de Transporte Turístico y, además, como parte de la verificación de las rutas, se realizaron un total de 150 inspecciones de campo alrededor del territorio nacional.

Cuadro N° 11	
Certificados de Transporte Turístico	
Durante el año 2019	
Tipo de trámite	Total
Certificados nuevos	189
Certificados nuevos 4x4	35
Certificados de Vehículos de Lujo	5
Aumentos de flotilla	115
Solicitud de renovación	780
Total	1124

CAPACITACIÓN

Se capacitó a 50 empresarios de la zona de la Fortuna en El Decreto Ejecutivo N° 41370-MEIC-TUR, Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas con el fin de que pudieran obtener la declaratoria turística este evento se coordinó con la Regional de Llanuras del Norte.



Imagen N°15: Capacitaciones DT
Fuente: ICT

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURISTICA

A continuación, se presenta un breve resumen de los principales programas y logros ejecutados en el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística correspondientes al año 2019.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El Estándar CST, como herramienta de diferenciación y competitividad para el país, ha continuado posicionándose en el Sector Turístico desarrollando en las diferentes regiones o unidades de planeamiento, los “Talleres Técnicos”, en donde se convoca a los empresarios turísticos, según sea su actividad, a saber: hospedaje, tour operadores, empresas rentadoras de vehículos, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas, a conocer la dinámica de participación e intercambiar experiencias que contribuyen a facilitar la interpretación de criterios e indicadores de cada uno de los ámbitos que contempla el Estándar CST: Gestión Empresarial, Impacto Social, Económico y Cultural, Impacto Ambiental e Indicadores Específicos.

Por lo anterior, a partir del **04 de febrero al 19 de noviembre del 2019**, se da inicio a la serie de visitas a dichas regiones o unidades de planeamiento obteniendo una participación de **592 empresas y 864 personas capacitadas**, para un total de **52 Talleres Técnicos Estándar CST**, según se ilustra con la siguiente tabla:

Cuadro No. 12			
Empresas y número de participantes			
Talleres Técnicos CST por Unidad de Planeamiento			
TALLERES TÉCNICOS ESTÁNDAR CST			
LUGAR	FECHA	CANTIDAD DE EMPRESAS	CANTIDAD DE PARTICIPANTES
San José	04/02/2019	12	12
Golfito	21/02/2019	7	9
Limón	06/03/2019	11	13
Jacó	07/03/2019	14	23
Nicoya	13/03/2019	11	18
Liberia	14/03/2019/AM	17	30
Liberia	14/03/2019/PM	12	19
Liberia	15/03/2019/AM	10	17



Imagen N°16: Talleres Técnicos CST
Fuente: ICT

Actualmente el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística cuenta con 391 empresas certificadas. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

 Cuadro No. 13 Certificaciones por Actividades y Niveles LISTADO DE EMPRESAS TURÍSTICAS CON CST / DICIEMBRE 2019							
NIVEL	HOSPEDAJE	TOUR OPERADORAS	PARQUES TEMÁTICOS	RENTADORAS DE VEHÍCULOS	EMPRESAS GASTRONÓMICAS	TOUR OPERADORAS MARINO COSTERAS	TOTAL
1	24	8	2	0	0	2	36
2	56	10	1	0	1	5	73
3	65	16	8	3	4	2	98
4	41	26	5	2	5	5	84
5	51	20	2	2	0	1	76
BÁSICO	9	3					12
ÉLITE	5	5		2			12
	251	88	18	9	10	15	391

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA

4. La categoría Playas, al establecerse como un incentivo para promover la organización de Comités Locales, en donde existe una participación de líderes de la sociedad civil (empresarios turísticos, municipalidades, cámaras locales de turismo, organizaciones sin fines de lucro, asociaciones de desarrollo, asadas, policía turística, direcciones regionales de salud, entre otros), permite que éstos se vean inmersos en efectuar diagnósticos de sus propias comunidades costeras, por lo cual efectúan acciones que contrarresten esas debilidades, o necesidades en temas como: educación, información sobre el ambiente, protección y conservación del entorno natural, desarrollo de estrategias para evitar la contaminación, tanto visual, como inorgánica y orgánica, mejor coordinación de esfuerzos de las instituciones involucradas, así como contribuir en el cumplimiento de acuerdos internacionales y compromisos nacionales sobre el cambio climático para convertir el país en una economía baja en emisiones de gases efecto invernadero.

Lo anterior, logra consolidar en las zonas costeras la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias, la sostenibilidad turística, la conservación de los recursos naturales y la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

Los Comités BAE se distinguen por ser conformados por ciudadanos con mucha mística, lo que es el factor clave para el cumplimiento del trabajo año con año.

Durante el año se programó lo siguiente:

- La realización de al menos tres visitas anuales a cada uno de los comités inscritos con la intención de evaluar lo propuesto en el Plan de Trabajo y dar recomendaciones a los Comités, para atender sus inquietudes y necesidades en materia de apoyo técnico.
- Además, a cada Comité BAE le corresponde realizar el Informe Final del cual se desprende el resultado que le permite al comité ser galardonado con la Bandera Azul Ecológica categoría Playas, asimismo parte integral de esta actividad son los resultados de los análisis de aguas en cada una de ellas, los que son realizados por el Laboratorio de Aguas del A y A.
- La realización de charlas técnicas a Comités, con el objetivo de corregir las debilidades apoyar en la atención de necesidades educativas, turísticas y culturales, trabajando en temas como manejo de reciclaje, cambio climático, aspectos ambientales, temas de sostenibilidad turística, participación activa en programas de reforestación, entre otros.
- La exposición en medios de comunicación y la publicación en medios escritos, radiales y televisivos, de los esfuerzos y éxitos de los Comités, en su labor de ordenamiento de playas. Ello se realiza el día en el cual se entregan los galardones mediante una publicación de todos los comités ganadores de la BAE, mediante comunicados de prensa y mediante la atención de entrevistas que se generen al respecto. Para ello se ha contado con apoyo constante de la Oficina de Prensa del ICT con una gestión completa de atención de medios de prensa el propio día del evento.

Al finalizar el 2019, se logró ejecutar la tercera y última visita, con lo anterior, se dieron por finalizadas las evaluaciones de los Comités de Playa BAE que en este 2019 fueron 159, cumpliendo así con las tres visitas que se deben realizar a cada uno de los comités conformados en las diferentes Unidades de Planeamiento a saber:

Tabla No. 14
Comités BAE por Unidad de Planeamiento

UNIDADES DE PLANEAMIENTO	COMITÉS PARTICIPANTES
GUANACASTE NORTE	37
GUANACASTE SUR	13
PUNTARENAS	24
PACÍFICO MEDIO	34
PACÍFICO SUR	24
CARIBE NORTE	7
CARIBE SUR	20
TOTAL	159

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Se debe destacar que dentro de la labor ejecutada en este año 2019, para el Programa Bandera Azul Ecológica, fue la realización del evento **“Entrega de Galardones 2018”**, en cuatro regiones o zonas a saber: Dominical, Puntarenas (19 de marzo), Cóbano, Puntarenas (20 de marzo), Liberia, Guanacaste (21 de marzo), Limón (27 de marzo), lo que permitió realzar la participación de los Comités BAE y la presencia Institucional en cada una de éstas regiones o zonas.



Imagen N°18: Programa BAE

Fuente: ICT

Otro logro alcanzado para el Programa Bandera Azul Ecológica, fue la publicación de la **Norma INTE/ISO 13009:2019 “Turismo y servicios relacionados. Requisitos y recomendaciones para la gestión de la playa.”**

El objetivo de esta norma nacional es ayudar a los entes gestores de la playa a tomar decisiones mejor fundamentadas sobre la gestión de las playas de las que son responsables utilizando un enfoque coherente, basado en buenas prácticas. Esta norma nacional incluye otros aspectos importantes como la educación y la información sobre seguridad en la playa, la señalización, el acceso y la zonificación, la supervisión y el rescate, la calidad del agua y las instalaciones de la playa.

Asimismo, con el propósito de fortalecer en las comunidades costeras la sensibilización en el tema **“Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playas”**, mediante los Comités de

Playas BAE, se llevaron a cabo en coordinación con el Departamento Servicio al Turista, siete Charlas en las siguientes Unidades de Planeamiento: Guanacaste Norte y Sur, Pacífico Sur, Pacífico Medio, Caribe Norte y Sur. Ello se ilustra en la tabla siguiente:

Tabla No. 15. Charlas “Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playas”		
por Unidad de Planeamiento.		
UNIDAD DE PLANEAMIENTO	FECHA	PARTICIPANTES
Guanacaste Norte	11 y 19/09/2019	55
Guanacaste Sur	10/10/2019	26
Pacífico Sur	17/10/2019	20
Pacífico Medio	21 y 22/10/2019	41
Caribe Norte y Sur	24/10/2019	26
TOTAL PARTICIPANTES		168
<i>Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</i>		

La labor de los Comités de Playa BAE, en sus comunidades es digna de resaltar, debido a que con grandes esfuerzos logran un enlace entre los locales y los visitantes, efectuando diferentes acciones que conlleven a un disfrute seguro, un manejo adecuado de los desechos, trabajo conjunto en programas de reforestación, entre otros.



Imagen N°19: Participación de locales en limpieza y reforestación de playas



Imagen N°20: Señalización de corrientes peligrosas



Imagen N°20: Señalización de corrientes peligrosas



Imagen N°21: Materiales promocionales Programa BAE

Fuente: ICT

CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

El Código de Conducta para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes contra la

Explotación Sexual Comercial (ESCNNA) asociada a viajes y turismo, es una iniciativa de turismo responsable que se enmarca desde la esencia misma del modelo de turismo sostenible, por lo que está dirigida a cualquier empresa del sector que tenga relación directa o indirecta.

En el año 2019, se ejecutaron **40 actividades** en el tema del Código de Conducta (CC) con las cuales se lograron concientizar 785 personas, los cuales se desarrollaron de la siguiente forma: 14 Talleres para la Suscripción CC, 3 Conversatorios, 23 Charlas de Sensibilización.

Las actividades se ejecutaron en distintas zonas del país y se logró la suscripción de **22** nuevas empresas, totalizando de esta forma **445** empresas suscritas al Programa Código de Conducta.

Tabla No. 16
Empresas con Código de Conducta según su actividad

Tipo de Actividad	Número de Empresas
Hospedaje	243
Agencias Tour Operadoras	130
Parques Temáticos	22
Rentadoras de Vehículos	13
Marino Costeras	9
Empresas de Transporte	8
Organizaciones	19
Producción de Eventos	1
TOTAL DE EMPRESAS	445
<i>Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística</i>	

Es importante señalar que del total de empresas suscriptoras del Programa Código de Conducta, **286 empresas** cuentan con el Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido como el CST.

A continuación, se detallan las distintas actividades realizadas a lo largo del 2019 en el Programa Código de Conducta.

Tabla No. 17**Lista de resumen de los Talleres para la suscripción Código de Conducta 2019**

Talleres para la Suscripción Código de Conducta 2019			
Fecha	Lugar	No. De Empresa	No. Participantes
15/5/2019	Puerto Viejo, Villas del Caribe	12	12
16/5/2019	Guápiles, Hotel Suerre	14	18
30/5/2019	Puntarenas, Puerto Azul	13	21
9/7/2019	Auditorio ICT	19	25
18/7/2019	San Marcos de Tarrazú, UNED	9	15
20/8/2019	Liberia, Hotel Cañón de la Vieja	10	16
21/8/2019	Península de Papagayo, Hotel Andaz	9	23
4/9/2019	Auditorio ICT	17	22
25/9/2019	Cuidad Quesada, Salón Miraflores	14	22
26/9/2019	Sarapiquí, Selva Verde	6	7
22/10/2019	Universidad Técnica Nacional	0	11
23/10/2019	Hotel Cala Luna, Tamarindo	13	19
29/11/2019	Naranjo	14	28
7/11/2019	Sarchí	21	40
TOTAL		171	279

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Tabla No.18**Lista de resumen de los Conversatorios Código Conducta 2019**

Conversatorios Código Conducta			
Fecha	Lugar	No. De Empresa	No. Participantes
29/5/2019	Monteverde, RVNM	8	14
10/7/2019	Auditorio ICT/ Embajada EEUU	20	28
17/10/2019	Auditorio ICT/ Embajada EEUU	14	23
TOTAL		42	65

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Tabla No. 19
Lista de resumen Charlas de Sensibilización
Código de Conducta 2019

Charlas de Sensibilización (duración 4 horas)		
Fecha	Lugar	No. Participantes
4/3/2019	TEC	14
14/5/2019	9-1-1	15
30/4/2019	9-1-1	12
7/5/2019	9-1-1	14
14/5/2019	9-1-1	15
21/5/2019	9-1-1	13
28/5/2019	9-1-1	11
4/6/2019	9-1-1	13
11/6/2019	9-1-1	16
18/6/2019	9-1-1	14
25/6/2019	9-1-1	15
TOTAL		152

Charlas de Sensibilización		
Fecha	Lugar	No. Participantes
22/1/2019	Selina Jaco	18
31/1/2019	Auroa Holiday Inn	54
28/2/2019	Asuaire	18
11/3/2019	Interjet	12
10/4/2019	UTN	28
22/5/2019	Studio Hotel	18
22/5/2019	Hotel Real Intercontinental	52
23/5/2019	Studio Hotel	26
7/8/2019	Ecole Travel	22
13/8/2019	Il Viaggio	11
26/8/2019	Horizontes	13
3/10/2019	Tierra Verde	26
TOTAL		298

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística



Imagen N°22: Charlas Código de Conducta. Fuente: ICT



Imagen N°23: Materiales promocionales del Código de Conducta. Fuente: ICT

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres programas ambientales:

- ✓ Programa de Gestión Ambiental Institucional – PGAI
- ✓ Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.
- ✓ Programa de Carbono Neutralidad según la norma nacional INTE ISO 14064-1 e INTE B5: 2016.

El objetivo es mitigar los impactos ambientales que generan las diversas funciones de la organización a través de un Sistema de Gestión Ambiental, con el propósito de garantizar y preservar el derecho constitucional a un ambiente sano y sostenible.

El programa de Gestión Ambiental, tiene como meta en el PAO: *“1.2.5.5 realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al sistema de gestión ambiental institucional a diciembre 2019 en cumplimiento al decreto ejecutivo #36499-s-MINAE”.*

Las acciones son:

1. Dar seguimiento al Programa Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático.
2. Cumplir con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE.
3. Dar seguimiento a la verificación bajo la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad del ICT.
4. Realizar al menos cinco actividades de concientización y sensibilización medio ambiental con los funcionarios del ICT.
5. Dar continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2018.
- Recepción de Resultado: 5 Estrellas.
- Iza de la Bandera.

Cumplimiento: Plan de Gestión Ambiental Institucional

- ✓ Visita de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional.
- ✓ Resultado auditoría de DIGECA – MINAE: Muy buen desempeño Ambiental, con un

porcentaje de 92% de cumplimiento.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

- ✓ Visita de seguimiento por parte de INTECO en agosto.
- ✓ Proceso concluido durante el mes de diciembre con declaración de parte de INTECO.
- ✓ Con referencia a la norma, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha definido como sus límites operativos todas las actividades en donde la organización tiene el control operacional al 100%, dentro del Edificio Central y Oficinas Regionales de la organización donde se brindan los servicios.

Tabla No. 20
Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas durante el año 2019:
Actividades Ambientales:
Entrega de abono orgánico.
Charla de ECOINS.
Charla de Eficiencia Energética.
Voluntariado Parque Nacional Manuel Antonio.
Voluntariado DONATAPA.
Campaña Cero Papel.
Campaña de Reciclaje ECOINS.
Uso de energías alternativas OMNibicis.
Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

Cumplimiento: Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

- Charlas y campañas.
- Se actualizó la versión del documento
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Continuidad al manejo por compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.



Imagen N°24: Entrega abono orgánico
Fuente: ICT



Imagen N°25: Charla ECOINS
Fuente: ICT



Imagen N°26: Voluntariado DONATAPA
Fuente: ICT



Imagen N°27: Charla eficiencia energética
Fuente: ICT



Imagen N°28: Voluntariado Manuel Antonio
Fuente: ICT



Imagen N°29: Demostración del uso de energía alternativa
Fuente: ICT

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD

Al cierre del año 2019, se ha brindado sensibilización a 2.600 personas. Destacan entre este grupo: cámaras de turismo nacionales, empresarios turísticos de todo el país, miembros de comités turísticos, municipalidades y universidades tanto nacionales, como extranjeras que preparan futuros profesionales en la actividad turística, entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Cambio Climático y Turismo, Código de Conducta, Inducciones sobre Estándar CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Estrategia Institucional no Uso Plástico, Charlas de Seguridad Costera y Manejo de Reptiles en Playa, entre otros.



Imagen N°30: Actividad en meta sensibilización
Fuente: ICT

DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista y al empresario de todas las zonas del país, y a su vez facilitar la conexión entre Oficinas Centrales y regiones lejanas del Valle Central.

Han logrado mantener un mejor acercamiento entre los empresarios, turistas y gobiernos locales, su principal fin es crear un vínculo mediante el cual el público tenga acceso a los distintos servicios que brinda el ICT, además que los empresarios tengan un soporte, un acompañamiento y una asesoría con el fin de mejorar la calidad de servicios y atractivos que brinda nuestro país.



Imagen N°31: Funcionarios Oficina Regional
Fuente: ICT

A lo largo del año nos hemos preocupado por la mejora continua en el servicio, siendo así que los funcionarios en cada oficina se han convertido en ese apoyo para el sector turístico, fungiendo como guías especializados de los servicios que ofrece la institución; la innovación ha contribuido a una mejora continua que se pretende crezca cada día, para el 2019 no fue la excepción y uniendo esfuerzos y trabajando en conjunto con los distintos departamentos de la institución se logró un año más llegar a las comunidades a brindar asesoría, apoyo y sobre todo a facilitar el desarrollo turístico en las distintas regiones en donde se encuentran ubicadas.

ALGUNOS TEMAS EN LOS QUE TRABAJARON LAS OFICINAS REGIONALES:

- En conjunto con Cámaras Regionales de las distintas zonas del país así como con el Departamento de Servicio al Turista, se llevaron a cabo seminarios de Seguridad Turística, en los cuales se tratan temas de atención al turista así como trata de personas, este tipo de talleres busca acercamientos entre las comunidades cercanas en una región y la integración de equipos de trabajo a fin de lograr comunicación entre gobiernos locales y el sector turístico, estos esfuerzos permiten capacitación a los empresarios en técnicas de seguridad, la realización y coordinación con el sector se debe al acercamiento que han tenido las Oficinas Regionales gracias al constante trabajo y apoyo al sector.

- En el último año se ha trabajado en acercar más a los empresarios turísticos a conocer sobre el programa Código de Conducta que lleva a cabo el ICT a través del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística (CST). En la mayoría de las regiones ha sido de gran impacto, pues tienen zonas con mayor vulnerabilidad en estos temas, además la participación y anuencia de las comunidades donde se han llevado a cabo los talleres ha sido muy productiva, se busca evitar que los destinos turísticos se vuelvan vulnerables ante esta problemática y por medio de las capacitaciones lograr la concientización del empresario.
- El programa de reforestación de áreas vulnerables que se lleva a cabo en coordinación con actores del sector turismo y comunidades, busca sensibilizar a la población en la importancia de cuidar los árboles. Esta labor la realizaron funcionarios de la Oficina Regional Llanuras del Norte en la zona de Guatuso, en Territorio Maleku, la cual consistió en realizar un ritual para la madre tierra con la siembra de 1.000 árboles, en 3 diferentes palenques, El Sol, Margarita y Tonjibe.
- Sumado a este esfuerzo se realizaron charlas sobre Programa Bandera Azul Ecológica (BAE) cambio climático, centros educativos, reciclaje y manejo de desechos, sostenibilidad turística, así como manejo y buenas prácticas de desechos. Además Las oficinas Regionales tienen una gran participación y acompañamiento con los comités BAE para la entrega anual de galardones a playas que optan por esta categoría.
- Las Oficinas Regionales de Pacífico Sur (5 estrellas), Limón (5 estrellas), Guanacaste, 1 estrella) y Puntarenas (1 estrella) se comprometen con la sostenibilidad y el medio ambiente al ser galardonadas BAE Cambio Climático.



Imagen N°32: Entrega BAE Cambio Climático
Fuente: ICT

- Durante el 2019 se continuó con el programa de recolección de tapas Dona Tapa, la Oficina Regional Pacífico Sur (Río Claro), ha sido sede para la recolección de estas, las mismas fueron entregadas a este programa.
- Como parte de las labores de responsabilidad social, desde el Muelle Turístico de Puntarenas, el barco hospital USNS Comfort (T-AH 20) ofreció atención médica gratuita en el país del 23 al 27 de julio, lo anterior como parte del apoyo de Estados Unidos a la región. Desde el Muelle Turístico se trasladó al personal médico, equipo de atención de pacientes, y en el caso de procedimientos quirúrgicos, el Muelle de Puntarenas fue el punto de partida para que los pacientes se trasladaran al barco para la realización de los mismos.



Imagen N°33: Barco Hospital USNS Comfort (T-AH20)
Fuente: ICT

El trabajo, esfuerzo y coordinación que llevan a cabo las Oficinas Regionales por crear un acercamiento entre comunidades, empresarios y gobiernos locales por medio de seminarios, talleres y charlas que se imparten por parte de esta institución, así como de otras, con el fin de trabajar como un sólo equipo, coordinando talleres de primeros auxilios, charlas en escuelas y colegios para la educación ambiental, promoviendo los productos internos así como comprometiéndose con las regiones en donde se encuentran ubicadas, es fundamental para el surgimiento de las comunidades que necesitan innovación en fuentes de trabajo, apoyo para diversificarse, acompañamiento en temas sociales, cada año se busca mejorar y brindar servicios más completos para que todas las personas que se acercan a las distintas Oficinas Regionales del país



Imagen N°34: Actividades Oficinas Regionales
Fuente: ICT

puedan obtener el mejor servicio, y para lograr esto se ha venido capacitando a los funcionarios para que tengan mejores herramientas y estén más preparados ante los constantes cambios y avances en el desarrollo de las regiones.

La Oficina Regional Llanuras del norte, implementó una visita mensual a la Cámara de Turismo y Comercio de La Fortuna, para recibir consultas y trámites CTTT, DT, Guías de Turismo y cualquier otro trámite o consulta de los empresarios de la zona y así crear un acercamiento mayor por parte de esta oficina.

También es importante destacar la participación y representación de la institución en comités locales, comités de emergencias, cámaras de turismo y entes públicos y privados. Actualmente el Departamento de Oficinas Regionales cuenta con seis oficinas en todo el país, ubicadas en Guanacaste (Liberia), Puntarenas (Paseo de los Turistas) Pacífico Medio (Quepos) y Pacífico Sur (Río Claro), Limón (centro de la provincia) y en Pacífico Norte (San Carlos).

Durante el 2019 se logró un total de 261 empresas nuevas con Declaratoria Turística, según se puede apreciar en el siguiente cuadro por Oficina Regional:

Tabla No. 21	
Oficinas Regionales: Nuevas empresas con DT	
Oficina Regional	Empresas Nuevas con DT 2019
Liberia (Guanacaste)	86
Puntarenas	47
Llanuras de Norte (San Carlos)	39
Pacífico Medio (Quepos)	39
Pacífico Sur (Río Claro)	33
Limón	17
Total	261
Fuente: Departamento de Oficinas Regionales	

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO VIAL Y TURÍSTICO:

Este programa es ejecutado de manera conjunta entre el ICT y el Ministerio de Obras Públicas y Transportes a través de la Dirección de Ingeniería de Tránsito y está fundamentado en un convenio de cooperación suscrito entre ambas instituciones.

Su objetivo principal es orientar a los turistas nacionales y extranjeros, que se desplazan a los distintos sitios de interés turístico a través de la colocación de señales no solo en las rutas de acceso, sino también en los lugares de destino. Para esto se ha considerado la señalización de Parques Nacionales, Territorios Indígenas y Aeropuertos, entre otros.

Durante el 2019 se dio continuidad a este programa, lográndose la elaboración y colocación de 463 nuevas señales en diferentes destinos turísticos, según se indica en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 22	
CONVENIO DE COOPERACIÓN ICT-MOPT	
CANTIDAD DE SEÑALES COLOCADAS POR RUTA	
PERÍODO 2019	
LUGAR	CANTIDAD
Refugio de Vida Silvestre Gandoca Manzanillo	114
Parque Nacional Palo Verde	40
Parque Nacional Barra Honda	89
Ruta Nacional 237	78
Ruta Nacional 801	57
Parque Nacional Rincón de la Vieja	1
Refugio de Vida Silvestre Caño Negro	14
Parque Nacional Diría	23
Parque Nacional Braulio Carrillo	47
TOTAL	463
<i>Fuente: Convenio de cooperación MOPT-ICT.</i>	

Para cumplir con este programa y según está estipulado en el convenio de cooperación suscrito entre ambas instituciones, el ICT aporta los materiales para la elaboración y contrata los servicios de colocación de las señales, mientras que el MOPT, realiza los inventarios, elabora las señales y colabora con la fiscalización de los trabajos de colocación.



Imagen N°36: Señalización
Fuente: ICT

CONVENIOS DE COOPERACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA.

Durante el período 2019, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones como la Cruz Roja y el Ministerio de Seguridad Pública.

El objetivo de estos convenios es ofrecer al turista nacional y extranjero, un mejor ambiente de seguridad no sólo en materia delictiva, sino en la vigilancia con presencia de Guardavidas en las playas de mayor visitación y que representan un mayor riesgo por la presencia de corrientes de resaca. Este proceso busca, además, generar información geográfica de manera que el turista pueda identificar el grado de peligrosidad.

- ***Convenios de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y Ministerio de Seguridad Pública.***

En el 2019, se suscribieron dos nuevos convenios de cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública, el primero de ellos para dar continuidad a la cooperación para el fortalecimiento de la Policía Turística y el segundo para la realización de los estudios de suelo, infiltración, diseño y construcción de la Delegación Policial de Tamarindo. Este convenio permite al Instituto Costarricense de Turismo, destinar alrededor de 350 millones de colones de dicho inmueble. Esta obra será edificada en el 2020.



Imagen N°37: Diseño de plano
Fuente: ICT

- **Convenio de Cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y la Cruz Roja Costarricense.**

Durante el 2019, aparte de dar continuidad al Convenio de Cooperación suscrito con la Cruz Roja en el 2015; se suscribió un nuevo convenio de cooperación con esta entidad, que consiste en destinar 150 millones de colones por semestre para la contratación de Guardavidas en las playas de mayor riesgo y que complementa el esfuerzo del convenio anterior, que permite la compra de equipo de salvamento para la Unidad de Rescate Acuático.

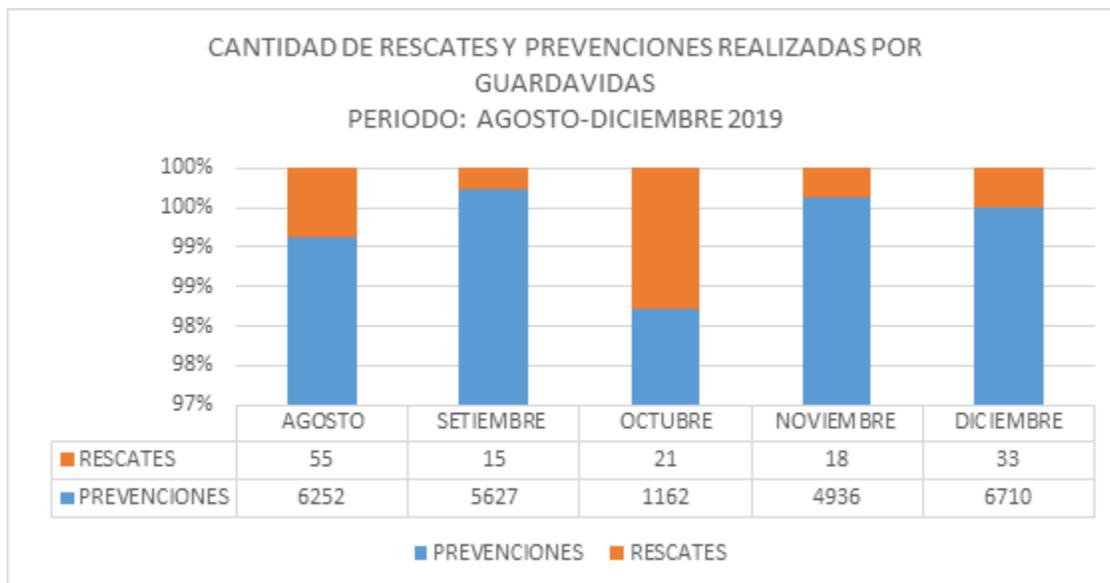


Imagen N°38: Puesto Playa Tamarindo
Fuente: ICT

Estos nuevos Guardavidas se encuentran reforzando operaciones en la zona del Parque Nacional Manuel Antonio, Parque Nacional Marino Ballena, Cocles Manzanillo y Playas de Doña Ana.

Durante el 2019, producto de esta cooperación, la Cruz Roja logró los siguientes resultados:

GRÁFICO N° 2: CONVENIO DE COOPERACIÓN ICT-CRUZ ROJA COSTARRICENSE CANTIDAD DE RESCATES Y PREVENIONES PERÍODO AGOSTO-DICIEMBRE 2019



Fuente: Cruz Roja Costarricense

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PREVENTIVA EN SEGURIDAD TURÍSTICA.

Paralelo a estos convenios de cooperación, se ha desarrollado un programa de capacitación en seguridad turística orientado al sector turístico privado y se ha generado material gráfico y audiovisual para generar en el turista y en los prestadores de servicios, una mayor conciencia acerca de la importancia de la seguridad y de cómo prevenir ser víctima de un hecho delictivo.

El objetivo de este programa de capacitación fue generar un mayor conocimiento en el sector privado acerca de conceptos básicos de seguridad, adoptar medidas preventivas dentro de sus negocios y poder orientar y asistir al turista que ha sido víctima de un acto delictivo o bien de algún incidente que ponga en riesgo su actividad física y patrimonial

- ***Programa de Capacitación Interinstitucional en Seguridad Turística para guías y transportistas turísticos.***

Durante el 2019, en alianza con la Asociación Costarricense de Guías Turísticos, se logró capacitar a 421 personas entre Guías y Choferes de Microbuses Turísticas, esta capacitación estuvo a cargo de instructores de la Dirección de la Policía Turística del Ministerio de Seguridad Pública.

- ***Programa de capacitación en seguridad turística preventiva para personal de contacto con el usuario en Empresas Turísticas.***

Durante este mismo período, en coordinación con la Dirección de la Policía Turística, se realizó un programa de capacitación sobre medidas de seguridad para personal de contacto de empresas turísticas. En este programa participó un total de 142 personas, entre Recepcionistas, Saloneros y Mucamas de hoteles.



Imagen N°39: Capacitación seguridad turística
Fuente: ICT

- ***Programa de capacitación preventiva en seguridad turística para propietarios, gerentes y encargados de seguridad de Empresas Turísticas.***

En coordinación con la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR) se desarrolló un seminario de capacitación sobre seguridad preventiva, dirigido a Propietarios, Gerentes o encargados de seguridad de empresas turísticas. En esta actividad participó un total de 120 personas.

- ***Programa de capacitación en Información turística para oficiales de la Policía Turística.***

Este programa se realizó en coordinación con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y su objetivo fue ampliar los conocimientos de los Oficiales de la Policía Turística sobre el Producto Turístico Costarricense, de manera que esté capacitado para brindar información y orientación oportuna al turista que así lo requiera.



Imagen N°40: Capacitación a Policía Turística
Fuente: ICT

- ***Programa de capacitación para Empresas y Guías de Turismo de Aventura.***



Imagen N°41: Capacitación guías de turismo
Fuente: ICT

Durante el 2019, se desarrolló un programa de capacitación para empresarios y Guías de turismo de aventura en coordinación con la Cruz Roja, el Cuerpo de Bomberos y la Línea de Asistencia 9-1-1. El objetivo de esta capacitación fue mejorar los conocimientos de los operadores de turismo de aventura sobre los principales riesgos a los que enfrentar y como prevenir y manejar una situación de crisis. Estos talleres se desarrollaron en Sarapiquí, Quepos y Turrialba, para una capacitación de 150 personas.

- ***Programa de capacitación en corrientes de resaca y comportamiento de cocodrilos para Comités de Bandera Azul Ecológica.***

Durante el 2019, se desarrolló un programa de capacitación sobre corrientes peligrosas y el comportamiento de los cocodrilos con dos expertos de la Universidad Nacional y del MINAE. El objetivo de este programa fue impartir conocimientos sobre la dinámica de la geomorfología costera y el comportamiento de los cocodrilos a fin de evitar accidentes en los que pongan en riesgo la vida de turistas nacionales o extranjeros. En este programa se capacitaban 123 personas de las comunidades de Limón, Puntarenas y Tamarindo.

- ***Programa de Sensibilización turística para Jueces, Fiscales y Directores de Fuerza Pública.***

Durante el 2019, se desarrolló en coordinación con la Comisión Nacional de Seguridad Turística, un programa de sensibilización turística para Jueces, Fiscales, Directores de la Fuerza Pública y Directores del OIJ, con la finalidad de que las autoridades que están a cargo de la prevención y represión del delito conozcan sobre la importancia que el turismo representa para Costa Rica y la necesidad de brindar una atención adecuada los casos que les corresponda resolver en los que haya turistas afectados.



Imagen N°42: Capacitación coordinada con CNST.
Fuente: ICT

PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO PREVENTIVO SOBRE CORRIENTES PELIGROSAS.

Durante el 2019, se colocaron 90 nuevos rótulos de prevención en playas. El objetivo es informar la turista sobre estos riesgos para que adopte las medidas que corresponde. Entre las playas señalizadas se destacan: Playa Cahuita, Playa Chiquita, Gandoca, Playa Negra, Playa Ballena, Playa Carbonera, Playa Ventanas y Playa Carbonera, entre otras.

PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

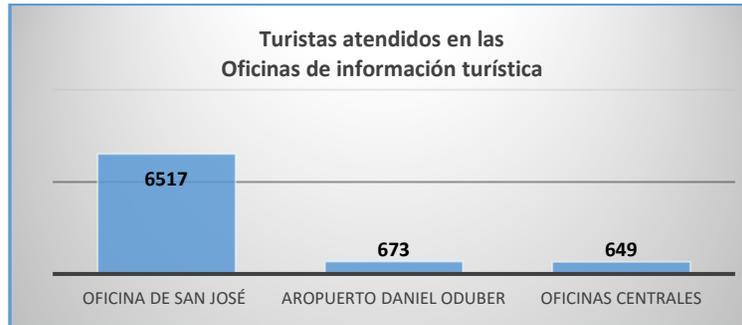
- *Centros de Información y Atención Turística.*

El ICT mantiene tres oficinas habilitadas para dar información tanto al turista nacional como al extranjero que nos visita, dichas oficinas se encuentran ubicadas en Oficinas Centrales en la Uruca, San José centro, en el Edificio de Patrimonio del MCJ en la avenida Central y el Counter del Aeropuerto Daniel Oduber.

El objetivo de este programa es informar y orientar al turista sobre la oferta turística de Costa Rica, para que obtenga el máximo provecho de su visita o prolongue su estadía en el país.

Durante el 2019, se logró atender alrededor de ocho mil turistas en los Centros de Información.

GRÁFICO Nº 3
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA
TURISTAS ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE INFORMACIÓN TURISTA
AÑO 2019



Fuente: Departamento de Servicio al Turista

- **Generación de material gráfico de Información Turística.**

Durante el 2019, se inició un proceso de renovación de imagen y actualización de los más de 60 brochures de información turística para el turista tanto en idioma inglés como en español. Este material se encuentra disponible en la web promocional.

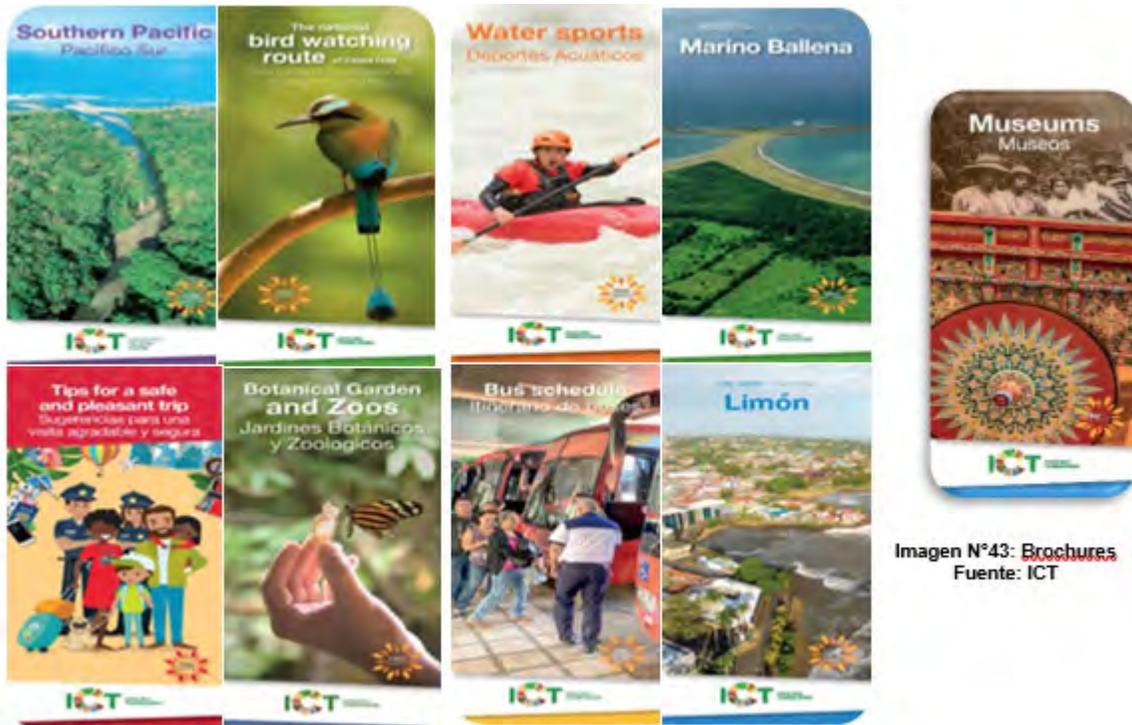


Imagen N°43: Brochures
Fuente: ICT

Dentro del nuevo material, se elaboró un folleto sobre servicio al cliente, dirigido a la atención del turista para ser distribuido en el sector turístico privado y en los cursos y seminarios que se impartan para mejorar la atención del visitante.



Imagen N°44: Nuevo Folleto
Fuente: ICT

Creación de un chatbot interactivo para la web promocional.

Durante el 2019, se puso en operación un chatbot interactivo que está disponible en la web promocional www.visitecostarica.com, el objetivo de esta herramienta es responder preguntas en inglés y en español, asociadas a la información que se encuentra disponible en la página web y guiar al usuario en la búsqueda de información relacionada con la oferta turística del país.

Esta herramienta es de constante crecimiento y conforme se aumente la cantidad de preguntas, así irá en crecimiento su capacidad de respuesta.



Imagen N°45: Imágenes aplicación chatbot
Fuente: ICT

Dentro de proceso desarrollado para dar contenido al chatbot, se introdujeron más de diez mil preguntas y respuestas en inglés y español, que son las que ayudan a que la herramienta identifique la información que el usuario solicita. Dichas preguntas y respuestas están en revisión continua y se incorporan las preguntas que no son respondidas para aumentar la capacidad de la respuesta del chatbot.

- ***Generación de material audiovisual.***

Durante el 2019, se continuó con la proyección de los 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés, y se desarrollaron los videos en idioma español.

Dichos videos contienen mensajes preventivos referentes a corrientes de resaca, las medidas de seguridad al rentar un vehículo, el cuidado de las pertenencias en sitios públicos como autobuses, el uso de taxis oficiales en el aeropuerto, el no descuidar las pertenencias en playas, entre otros.

El objetivo de estos videos es lograr generar en el turista un mayor estado de prevención cuando disfruta de los atractivos turísticos, como las playas y algunos consejos para evitar ser víctima de delitos. Para esto, de una forma amigable, se le brindan consejos y recomendaciones para obtener el mayor disfrute de su estadía en Costa Rica.

El material también fue compartido con los medios nacionales de comunicación, las cámaras del sector turístico y auto rentistas. A continuación, algunas imágenes representativas.



Imagen N°46: Material Audiovisual
Fuente: ICT

Dicho material también fue agregado a la aplicación de seguridad <travelsafecr>.

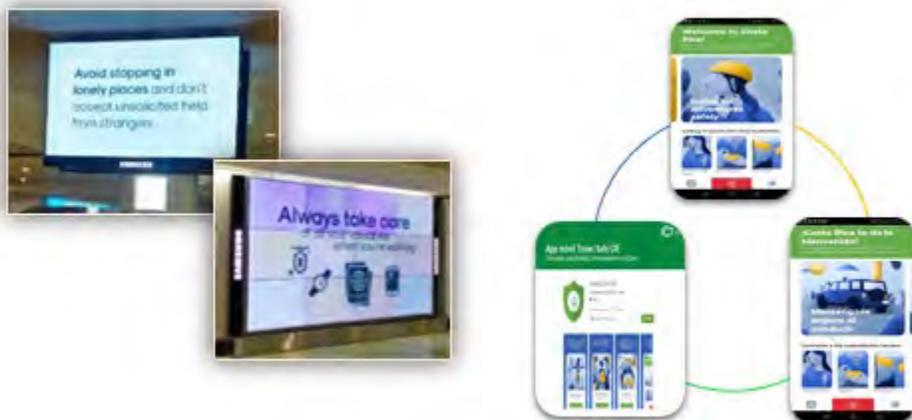


Imagen N°47: Material Audiovisual
Fuente: ICT

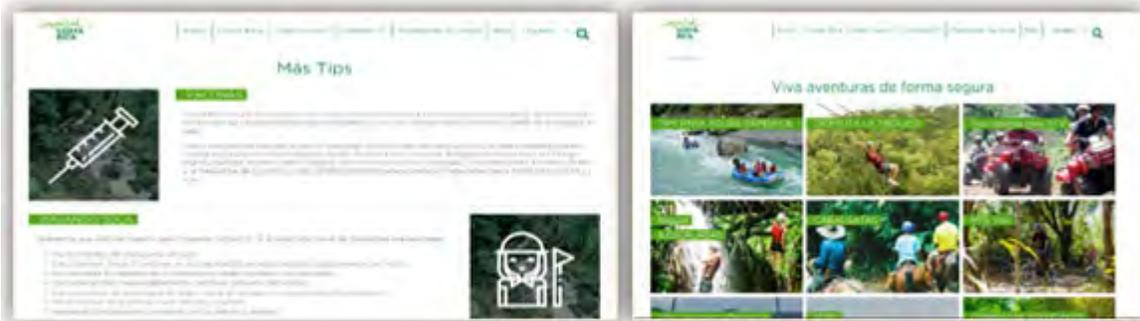


Imagen N°48: Web promocional
Fuente: ICT

Por otra parte, se actualizó la sección de la web promocional que brinda recomendaciones de seguridad al usuario que desee visitar Costa Rica

- ***Campaña de publicidad digital Expedia.com para el mercado de los Estados Unidos.***

Durante el 2019, Se realizó una campaña con tips de seguridad para los usuarios de la web de <Expedia.com> que ya han adquirido su boleto de avión para viajar a Costa Rica.



Imagen N°49: Campaña Expedia.com
Fuente: ICT

- ***Campaña de cuñas radiofónicas para información y prevención al turista Nacional.***

Durante los meses de abril, julio, noviembre y diciembre del 2019, se dio continuidad a la trasmisión de cuñas radiales que contienen la siguiente información:

- Consejos de Prevención para los bañistas.
- Cuidado del turista que nos visita
- Anunciando la Oficina de Quejas
- Ubicación de las oficinas de Información Turística
- Buena atención al turista por parte de transportistas.

- **Taller de Servicio al cliente con énfasis en la atención al turista.**

En el segundo semestre del 2019, se impartió un taller de dos días a los funcionarios de las áreas de conservación del Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC). En el taller participaron 200 funcionarios, entre Guarda parques, administradores, personal administrativo.

PROGRAMA DE ATENCIÓN DE QUEJAS SOBRE SERVICIOS TURÍSTICOS, INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

Durante el año 2019, se recibieron un total de 275 quejas. De éstas, 85% logró resolverse en forma satisfactoria a favor del turista. Adicionalmente, se participa diligentemente en los procedimientos administrativos que se siguen ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), para atender denuncias presentadas por turistas nacionales o extranjeros contra empresas turísticas que no cuenten con Declaratoria Turística. Actualmente se tramitan 132 expedientes, de los cuales 40 se han presentado durante el año 2019.

**Gráfico Nº 4
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA
CANTIDAD DE QUEJAS ATENDIDAS POR SECTOR PERIODO 2019**



Fuente: Departamento de Servicio al Turista

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA- FINANCIERA

La Dirección Administrativa Financiera (DAF), a través de los departamentos a su cargo provee los recursos materiales, técnicos y humanos para que todas las unidades externas a ella (dentro del ICT), tengan a su disposición lo requerido para lograr los objetivos institucionalmente fijados.

Siendo su objetivo principal la conducción, el apoyo y supervisión de las actividades para atender las diversas necesidades, en la DAF se definen las estrategias necesarias para cumplir con los requerimientos; en ese sentido se hace necesario la evaluación de los recursos financieros, tecnológicos, administrativos y de talento humano con que se cuentan, para determinar la mejor forma de satisfacer los requerimientos.

Efectivamente, la DAF a través de las Unidades que lo conforman, es responsable de brindar apoyo logístico y de servicios generales, administrativos, financieros y contables; así como realizar las labores propias en materia de Ingresos, Proveeduría y de Gestión del Talento Humano. Su accionar impacta los niveles institucionales superiores, medios y operativos de todas sus unidades, tanto en la Sede Central como en las Oficinas Regionales.

La DAF participa en estructuras adjuntas en las que se debe atender funciones de varios comités de importancia institucional: Comisión de Accidentes de Tránsito, Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes, Comisión de Ética y Comisión Estrategia en TI (CAETI).

Durante el año 2019 se revisaron los objetivos y el accionar de cada una de las Unidades, para el logro de un mejor resultado; teniendo como premisa que es indispensable contar con nuevas técnicas y conceptos para fortalecer la capacidad de gestión que finalmente permita la creación de valor agregado a la Institución; es en ese sentido que se ha orientado la capacitación del talento humano, garantizando con ello una respuesta efectiva y eficiente a los requerimientos que le son demandados. Este año se hizo especial énfasis en el fortalecimiento de la comunicación interna y el trabajo conjunto e interdisciplinario, lo cual ha redundado en una mayor cohesión a lo interno de la Dirección, brindando con ello mejores servicios a las unidades usuarias. Asimismo, se continuó fomentando el uso de las herramientas informáticas en las actividades cotidianas de la Dirección, para lo cual se realizó capacitación especializada.

En cada una de las áreas que conforman la Dirección Administrativa Financiera (Departamento Administrativo, Departamento de Recursos Humanos, Departamento de Ingresos, Departamento Financiero y Unidad de Proveeduría), se evidencia y destacan

transformaciones importantes que se materializan en proyectos concretos, muchos de ellos relacionados con las Tecnologías de Información.

Asimismo, se continúa avanzado en el proceso de modernización para un nuevo accionar del Depto. de Recursos Humanos, teniendo como eje central la transformación de la simple gestión del recurso humano, a una posición de socio estratégico de la institución, gestor del cambio, experto administrativo y asesor de talento humano, en este sentido es palpable el avance logrado; para lo cual ha debido replantearse funcionalmente a partir de la implementación y consolidación del Sistema de Información de Recursos Humanos (SIR/H), dando lugar al proceso de implementación de las mejores prácticas en materia de gestión del talento humano, en la forma de un robusto Modelo Integral de Gestión del Talento Humano por Competencias.

A propósito del diagnóstico de Clima Organizacional, la Dirección se propuso fortalecer aún más su ambiente laboral mediante talleres de trabajo en equipo, conversatorios de libre opinión y actividades interdepartamentales variadas, las que generaron resultados más que satisfactorios según mediciones posteriores.

En el área de Ingresos, se trabaja a paso firme en el desarrollo de un Sistema de Información Tributaria (SIT-ICT) como herramienta de primer orden para las labores de fiscalización tributaria; que, junto con la incorporación de nuevos procedimientos y herramientas técnicas con un alto componente de Tecnologías de Información, se persigue la optimización de la recaudación tributaria. Asimismo, se coordinaron acercamientos interinstitucionales para el intercambio de información y fortalecimiento de las labores de fiscalización que permitan mejorar la gestión tributaria.

En temas administrativos, y bajo la política de protección al medio ambiente, se consolidaron mantenimientos importantes con la finalidad de ofrecer a los usuarios internos y externos mejores condiciones. En esta misma línea, se cumplió con el programa de sustitución parcial de la flota vehicular.

Conscientes de la importancia del proceso de compras institucional, a partir del diagnóstico realizado sobre oportunidades de mejora en el manejo del tema de Contratación Administrativa, la DAF ejecutó un curso intensivo sobre Contratación Administrativa dirigido a los administradores de contrato, mediante una mejor formulación de requerimientos y con carteles más robustos, esto con el objetivo de disminuir la recursividad, las contrataciones infructuosas o desiertas.

Asimismo, se continúa brindando acompañamiento a cada uno de los departamentos que conforman la Dirección Administrativa Financiera, en apoyo a las gestiones administrativas del Centro de Convenciones de Costa Rica, en materia de planificación financiera de mediano y largo plazo, de contratación administrativa, control de activos, logística y asesoría diversa.

En general, la Dirección Administrativa Financiera brinda a las Unidades que la conforman, la orientación estratégica requerida para que todas sus acciones se den dentro del Marco Estratégico Institucional.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo funcionalmente dio cumplimiento en el periodo 2019 a cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales, la atención de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

Velar por mantener en óptimas condiciones las instalaciones del ICT, incluye la tramitación, evaluación, inspección y seguimiento de remodelaciones, trabajos de mantenimiento del edificio, pintura, sistema eléctrico, etc. Mantener, remodelar, administrar e inspeccionar los sitios turísticos que son propiedad de ICT (Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana, Muelle Turístico). Así como la gestión y supervisión de Convenios, específicamente para la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de diferentes terrenos y edificaciones de su propiedad.

Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.

Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central, no obstante, para poder atender la totalidad de las funciones y obligaciones de este Departamento, fue necesaria la intervención estratégica para lograr, con el mismo recurso humano que el período anterior, la optimización y eficiencia del Departamento. Se reforzó el área de mantenimiento con la incorporación de un Ingeniero Civil con amplia experiencia en manejo de instalaciones, lo cual permitió una redistribución de tareas a lo interno del Dpto. que se reflejó en la productividad y por consiguiente en la ejecución presupuestaria.

Así las cosas, se muestra a continuación los principales logros alcanzados en este período.

Gestión Administrativa

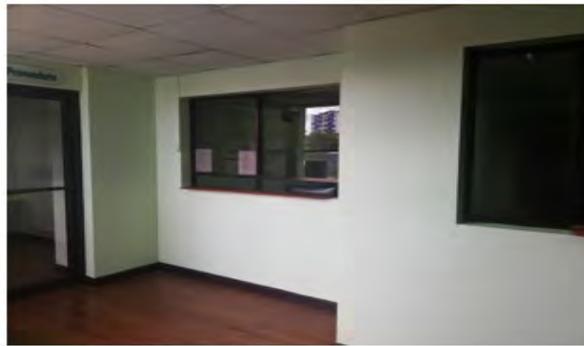
- Intervención del jardín ubicado en el sector suroeste del edificio y sus alrededores. Además, la sustitución en el sistema de sombra del Espacio Verde por uno más estético, resistente al viento y que brindara una mayor superficie de sombra, compuesto por lonas tipo vela, cuyo material, grosor, sistema de tensión y altura, lo

hacen más funcional para sobrellevar las condiciones particulares que se generan en este sitio.



- Se remodelaron las siguientes áreas:

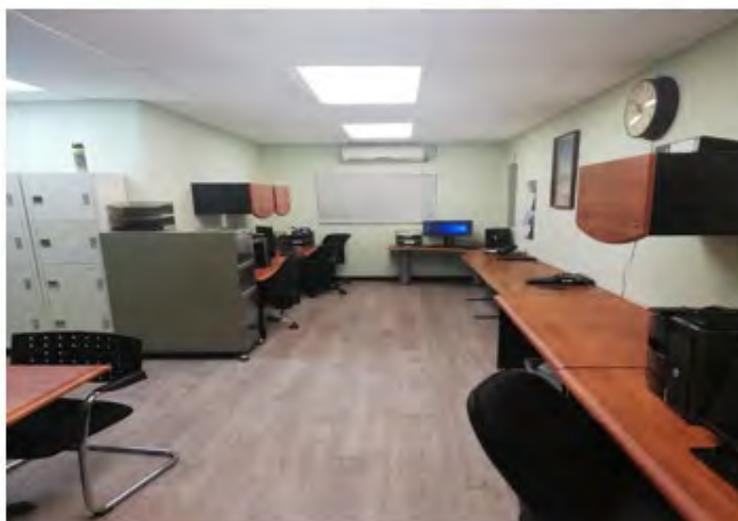
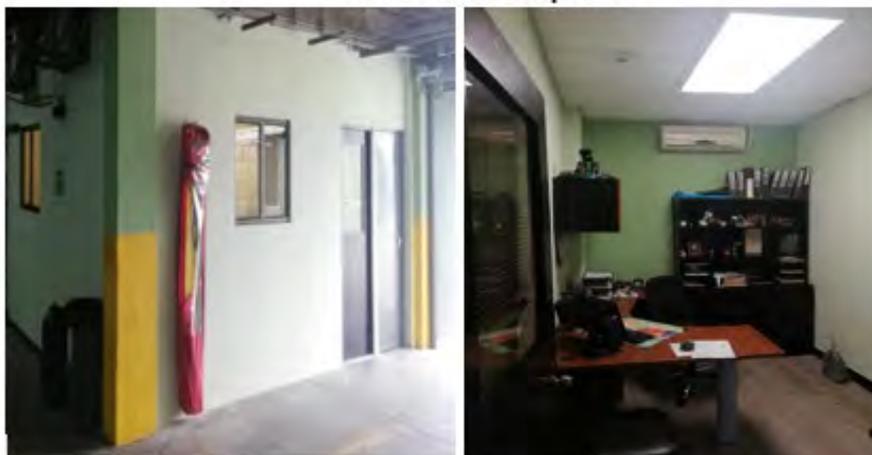
Recepción de la Proveduría, Ingresos, Tesorería



Bodega de Mantenimiento



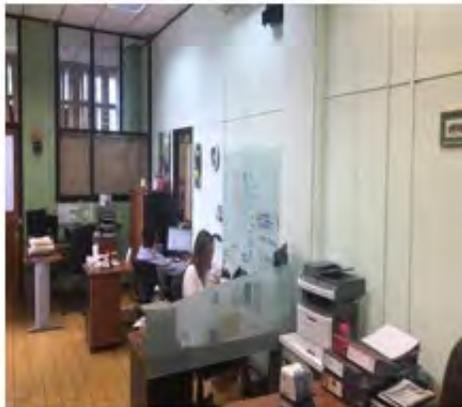
Oficina de Transportes



- En atención al mantenimiento constante que demandan las actuales instalaciones, se cumplió con el cronograma preventivo y correctivo según el **Plan de Gestión de Mantenimiento Institucional** elaborado por los Ingenieros del Dpto. Administrativo. Esta herramienta que permite llevar una estadística real y al día del comportamiento del edificio, permitió la eficiencia en la atención de tareas del personal de mantenimiento, incluso, un logro relevante fue haber alcanzado un 90% de la pintura total interna del edificio.



ANTES



DESPUÉS

- Se logró gestionar por primera vez el Permiso Sanitario de Funcionamiento del Ministerio de Salud No. 51062, correspondiente al edificio central del Instituto Costarricense de Turismo.
Dicho permiso se requiere a efectos de comprobar que las edificaciones cumplan con las condiciones sanitarias y de seguridad necesarias para la tutela de la salud y bienestar de los ocupantes y usuarios, es decir, que el permiso sanitario de funcionamiento implica una CERTIFICACION del cumplimiento de las condiciones idóneas para el desempeño de los objetivos de la Institución; para lograr este permiso, fue necesario cumplir con una serie de requisitos. Con la obtención del Permiso Sanitario de Funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud, la institución adquiere uno de los requisitos indispensables para la obtención del reconocimiento de carbono neutralidad ante la Dirección de cambio climático del MINAE.

- Se informa que se han rotulado las oficinas, ventanillas de atención, consultorio médico, ASOICT y salas de reuniones ubicadas en el tercer piso; esto como plan piloto para eventualmente ser implementado en los restantes 3 pisos del edificio (incluye sótano).

Con ello se garantizará el derecho a una orientación y movilidad segura, cómoda y autónoma de todas las personas, pero sobretodo permitirá orientar, dirigir e informar especialmente a visitantes y usuarios que requieren hacer uso de los distintos servicios que presta el Instituto Costarricense de Turismo. Además, esta herramienta deberá entenderse como un mecanismo adicional de seguridad institucional.



- Se realizaron las labores ordinarias periódicas de limpieza y desinfección preventiva del tanque de captación de agua, se procedió con los estudios químicos-microbiológicos de dicho tanque, siendo los resultados obtenidos de total y absoluta satisfacción.

Con esta gestión se evidenció el compromiso de la Institución con la salud de sus funcionarios y visitantes, al poner a disposición, fuentes absolutamente confiables de agua para su consumo.



- Considerando el alto valor patriótico-cultural que tanto la marimba como la carreta típica representan (ambos activos institucionales), se consideró necesario intervenirlos para garantizar su buen estado y conservación por más tiempo, lo que nos permitirá continuar disfrutándolos.



- En cumplimiento con el Decreto 41.080-MTSS-S, relacionado con la designación de un espacio físico en los centros de trabajo para lactancia materna; se puso a disposición una SALA DE LACTANCIA MATERNA, debidamente acondicionada para su óptimo funcionamiento. Esta Sala se encuentra ubicada en el 2do. piso (contiguo al comedor institucional).



- Como resultado del proceso de mejora continua en los distintos procedimientos del Departamento Administrativo, se confeccionaron nuevos gafetes de registro de ingreso para nuestros visitantes. La novedad en esta oportunidad y por razones de control y seguridad, son los distintos colores según sea el nivel de piso a visitar, o bien, si se tratara de trabajadores o colaboradores externos que se encuentren realizando algún trabajo a lo interno de nuestras instalaciones.



- Se adquirió el mobiliario completo requerido por el Departamento de Tecnologías de Información. Conformado por estaciones, mesas y sillas ergonómicas.



- Se adquirieron las sillas ergonómicas de la Sala de Junta Directiva, así como de otras salas de reuniones.



- Se adquirieron 5 pantallas de televisión para equipar algunas salas de reuniones y optimizar así la efectividad de las mismas.



- Se determinó la necesidad de contar con un lugar específico para manejar un llavero completo y actualizado que permita velar de forma segura y responsable de los bienes y/activos institucionales y en caso de una emergencia o evento natural (sismo, incendio, entre otros), contar con las llaves de todas las Oficinas del ICT. Este proyecto lo conforman cuatro tableros especiales para el resguardo de las llaves y un juego de planos que contiene la distribución de cada nivel del edificio, se encuentra monitoreado 24/7 por el circuito cerrado de televisión (CCTV), con un acceso estrictamente restringido. Además, se estableció un procedimiento para el uso de las llaves y se confeccionó un formulario para su solicitud, mismos que fueron comunicados a todos los funcionarios vía correo electrónico.



- Se llevó a cabo la Campaña de Vacunación contra la influenza con el fin de propiciar un ambiente laboral más saludable, de conformidad con la normativa vigente en materia de Salud Ocupacional.



- Se habilitó el estacionamiento exclusivo para bicicletas con una capacidad de 5 espacios. Con esta iniciativa se pretende mejorar la calidad de vida de los funcionarios (as) del ICT, así como del medio ambiente, por medio de: la descongestión vial, la reducción de la contaminación atmosférica y los gases de efecto invernadero, el ahorro de combustibles, la promoción de actividad física, entre otros. Esta iniciativa se realiza en función de promover el uso de medios de transporte no motorizados, como parte del Plan Institucional de Movilidad Sostenible (Decreto Ejecutivo No. 41427-MOPT).



- Se lograron avances significativos en materia de donación de los terrenos requeridos por el A y A en la zona de Golfito, con el fin de construir el EBAR-EBAIS del proyecto “Alcantarillado Sanitario para la ciudad de Golfito, Puntarenas”.
- Aunado a lo anterior y en este mismo sentido, se logró avanzar significativamente en el trámite de ordenamiento de terrenos por medio de un estudio topográfico que a la postre originó la necesidad de compra de 6141 m2 de terreno ubicado en el Paradero Turístico Playas de Doña Ana, lo cual permitirá que muy pronto sea posible la explotación de la totalidad de sus instalaciones bajo una alianza con el sector privado que generen y/o reactiven la actividad turística en la zona.
- Se llevó a cabo una remodelación en los sitios conocidos como Miradores en Paraíso de Cartago (Mirador Orosi, Mirador de Ujarrás y Ruinas de Ujarrás) según detalle fotográfico que se muestra a continuación.

Importante mencionar que entre las áreas que se intervinieron están:

- Áreas de juegos infantiles.
- Iluminación.
- Ranchos.
- Sanitarios.
- Mesas.
- Bebederos.
- Parqueo.
- Accesos Ley 7600.





Transportes

- Se adquirieron 3 nuevos vehículos híbridos como parte del programa de sustitución de la flotilla institucional, esto para el mejor desarrollo de las funciones de las distintas unidades, así como la contribución con el ambiente y aporte en nuestro compromiso con la huella de carbono neutral.



Archivo Central Institucional

Se logró dar un acompañamiento directo que permitió la ejecución del proyecto estratégico institucional “Ampliación del diseño, desarrollo e implementación del Proceso de Correspondencia Institucional”.

Dicho proyecto posee un alcance a toda la Institución, dentro de la cual se contempla componentes en materia de Procesos, Marco Normativo (se creó la política y directriz de uso de Documento Digital), Recurso Humano, Tecnología (Modelo Básico- Firma Digital y en la etapa final SW en la nube),

Se destacan de este proyecto el uso de la firma digital conforme a la Ley 8454, en donde desde 30 de abril del 2019, el 100% de los funcionarios cuentan con este dispositivo.

El proyecto finalizó su última etapa, la cual consistió en el diseño, creación e implementación de un sistema que permite la gestión digital de la documentación y expedientes digitales basado en la nube; esto contribuye con el cumplimiento de las políticas institucionales en materia de ambiente.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

Es el Departamento responsable de dirigir todos los procesos financieros contable y presupuestario de la institución, como órgano asesor en materia de sus competencias, conforme a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una de las unidades con mayor cultura informática, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir su objetivo general dirigido a instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestales, con el fin de suministrar información que coadyuve a la toma de decisiones, promover la eficiencia y eficacia del control de gestión, evaluar las actividades y facilitar la fiscalización de sus operaciones, considerando la observancia de las leyes, normas y reglamentos aplicables, que desemboque en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

Dentro de la funcionalidad general del Departamento, se destacan las siguientes áreas:

Presupuesto

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes presupuestarios y la liquidación presupuestaria anual.

Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área es un soporte primario para las diferentes Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales a continuación se muestra los ingresos recaudados al periodo 2019, el cual alcanzó el 100% de lo presupuestado.

Instituto Costarricense de Turismo
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2019
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	32,882.4	32,703.2	179.2	0.5%	85.6%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	18,969.9	18,834.6	135.3	0.7%	49.4%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,426.8	7,239.5	-812.7	-11.2%	16.7%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	7,485.6	6,629.1	856.6	12.9%	19.5%
Ingresos no Tributarios	5,516.2	5,695.9	-179.7	-3.2%	14.4%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	19.8	31.2	-11.4	-36.7%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	3,933.3	4,417.7	-484.4	-11.0%	10.2%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	203.8	0.0	203.8	-100.0%	0.5%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (ICT)	925.5	961.8	-36.3	-3.8%	2.4%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	153.1	170.8	-17.7	-10.4%	0.4%
Otros Ingresos	280.7	114.4	166.4	145.5%	0.7%
TOTAL	38,398.6	38,399.1	-0.5	0.0%	100.0%

La ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2019) alcanzó un nivel del 91.5%. Para estos efectos se da un seguimiento y apoyo continuo a las diferentes áreas institucionales, en especial a las áreas sustantivas, así como a la Unidad encargada de Fiscalizar el contrato de Administración del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).

Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa
Al 31 de Diciembre de 2019
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecutado		Disponible	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	3,142.2	2,571.4	81.8%	570.8	18.2%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico	27,249.1	25,563.7	93.8%	1,685.4	6.2%
Proyecto Golfo de Papagayo	611.9	230.1	37.6%	381.8	62.4%
Total	31,003.2	28,365.2	91.5%	2,638.0	8.5%

Unidad Contabilidad

La Unidad de Contabilidad se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, y de consecución de metas de la entidad, aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP)

Es la dependencia responsable de recopilar, clasificar, interpretar y registrar, en términos monetarios, todas las transacciones de la Institución, por concepto de ingresos recaudados y egresos realizados. Asimismo, generar en forma mensual los estados financieros contables, conciliar las cuentas bancarias y realizar arquezos de valores, de acuerdo con la norma que la rige.

Durante este periodo se realiza la contratación de auditores externos, para examinar la situación financiera del ICT para el periodo terminado al 31 de diciembre del 2018.

Se logró iniciar la propuesta de Desarrollo del Sistema de Información de Inventarios, para aplicar el registro sobre la base PEPS acorde a la normativa vigente, en coordinación con la Proveduría y la Unidad de Tecnologías de Información. El desarrollo se encuentra en proceso y se espera finiquitar en agosto del 2020.

Tesorería

A esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos y liquidación de vales de caja chica, así mismo custodiar y entregar los cheques emitidos por pagos a proveedores, entre otros valores.

Además, se encarga de gestionar el trámite de adquisición y liquidación de los títulos valores, de conformidad con lo que establece para el año 2019 el Decreto No. 40981-H, publicado en la Gaceta No. 55 del 14 de marzo de 2018, en el Capítulo III "De las inversiones financieras", que en su artículo 26 indica que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno.

Por tanto, la adquisición o renovación de activos financieros a plazo, sea en moneda nacional o extranjera se gestiona ante el Ministerio de Hacienda, cuyas tasas de interés son establecidos por la Tesorería Nacional.

La política de inversión seguida en el período se enfocó en obtener el mayor beneficio mediante las inversiones a largo plazo de los recursos de vigencias de periodos anteriores, considerando que no existe limitación de redimir las inversiones antes de la fecha de vencimiento.

Al cierre de período, el 61.42% del total de la cartera de inversiones corresponde a títulos realizados a largo plazo.

En cuanto a los recursos por ingresos del periodo, la política de inversión es a tres o a seis meses plazo, dependiendo de la operatividad institucional.

Cabe indicar que en el 2019 se cuenta a nivel sistemático con un auxiliar de bancos, que permitió llevar un control en línea de los saldos facilitando la toma de decisiones en cuanto a los excesos de dinero y por ende lograr inversiones más convenientes.

En el siguiente cuadro se presenta el comparativo de la cartera de inversiones del año 2019 con respecto al año 2018, periodo en el que se obtuvieron ¢1,047.2 millones en intereses.

Instituto Costarricense de Turismo
Comparativo de Inversiones
2018 - 2019
(millones de colones)

Detalle	2018	2019	% Crecimiento / Decrecimiento	Intereses Ganados
ICT	19,028.8	18,628.9	-2.1%	895.1
PTGP	9,374.8	8,112.5	-13.5%	152.0
Total	28,403.6	26,741.4	-5.9%	1,047.2

Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

La funcionalidad de esta dependencia está dirigida a controlar y autorizar los adelantos de dinero por concepto de giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de dichos dineros en el plazo reglamentario, así como analizar y revisar que las liquidaciones de gastos de viajes, se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República.

Durante este periodo se logra cumplir con el análisis y revisión de las liquidaciones, correspondientes a gastos de viajes en el exterior y al interior, así como las liquidaciones de gastos por atenciones, proceso durante el cual se obtienen insumos para mejorar los procedimientos y riesgos en cuanto a manejo de recursos públicos y registro de la información (medidas correctivas), análisis y comunicación de la información, tanto a nivel interno como externo y sobre todo brindar una seguridad razonable a nivel institucional, en cuanto a la transparencia y calidad del uso de los fondos públicos.

A partir del mes de abril, en el marco de la política institucional de cero papeles, el procedimiento de liquidaciones y sus respectivos comprobantes se presentan en formato digital para su registro y revisión.

Oficina de Pagos

Esta área se encarga de recibir, analizar y revisar todos los documentos soporte, previo a generar los pagos a proveedores por la adquisición de bienes y servicios contratados, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero y otras normativas internas. Durante este periodo se logra tramitar las solicitudes planteadas por las diferentes áreas institucionales, permitiendo recibir en forma oportuna y ágil los servicios contratados a nivel institucional.

Es importante mencionar que se continuó con el proyecto de pago mediante el sistema Tesoro Digital de la Tesorería Nacional del Ministerio de Hacienda, alcanzando el 100% de éstos; lográndose además acreditar pagos en cuentas de todas las entidades financieras mediante SINPE, esto sin incurrir en erogaciones por concepto de comisión a nivel nacional, obteniendo un ahorro por concepto de comisiones por transacciones internacionales del 28.5%.

PROVEEDURÍA INSTITUCIONAL

La Proveeduría Institucional es la unidad competente para la ejecución de todas las etapas del proceso de contratación administrativa, constituyéndose en el órgano técnico institucional en esta materia, de conformidad con lo establecido en los artículos 105 y 106 de la Ley de Contratación Administrativa, 227 y 230 de su Reglamento.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación administrativa según lo establecen la Ley N° 7494, Ley de Contratación Administrativa, y su Reglamento General, la Ley N° 8131, Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 30058-H-MP-PLAN y el Reglamento Interno de Contratos Administrativos, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia.

Contratación Administrativa

El ICT utiliza dos modalidades de compra, la plataforma de compras públicas SICOP, como las que se gestionan fuera de línea, para las contrataciones realizadas en el exterior.

Con base en el plan de compras de cada unidad, se diseñan estrategias para agrupar contrataciones con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar además el fraccionamiento.

Se detallan en el cuadro No. 1 los procedimientos de contratación realizados durante el 2019 por la Proveeduría en el ámbito de sus competencias. Aunque muchas se adjudicaron en otras monedas, el dato se incluye en colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos.

CUADRO No. 1 Procedimientos de contratación tramitados			
Tipo de procedimiento	Proced. iniciados	Proced. adjudicados	Montos adjudicados en colones
Contratación Directa	304	286	6.526.335.188,00
Licitación Abreviada	25	16	1.323.094.835,00
Licitación Pública Nacional	1	0	
Licitación Pública Internacional	2	2	53.168.470,00
Total	332	304	7.902.598.493,00

Fuente: Sistema Integrado de la actividad contractual

El 91% de los procedimientos de contratación administrativa corresponden a materias excluidas de los procedimientos ordinarios de contratación, lo cual se debe a dos factores, el primero que los montos, de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, han subido, por tanto la mayoría de estas contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas, el segundo es que la mayoría son de las excepciones no concursadas, artículos 142 (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero) y 139 (oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios), ello debido a la naturaleza de la Institución, ya que se trata en su mayoría de campañas cooperativas, pagos de espacios en ferias internacionales, construcción y decoración de stands en ferias internacionales. No obstante, estos deben llevar su tramitología y se deben aplicar normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

De los 332 procedimientos de contratación, se adjudicaron 304 (92%), 22 se declararon infructuosos o desiertos (6,63%), por razones tales como: incumplimientos ya sea en la presentación de ofertas o por no atender subsanes solicitados por la Administración; que no se reciban ofertas y por último porque las ofertas superan el presupuesto destinado por la unidad solicitante; 4 sin efecto (1.20%) y 2 se encuentran en la etapa de evaluación de ofertas.

Aún cuando el porcentaje de procedimientos declarados infructuosos o desiertos disminuyó, debido a las revisiones y controles que se han implementado, es importante continuar realizando esfuerzos en las estimaciones presupuestarias y estudios de mercado, que garanticen que existan en el mercado proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir.

En los últimos años, se han gestionado procedimientos de contratación plurianuales, sobre todo en servicios como Relaciones Públicas, Publicidad, Mercadeo, asesoría en líneas aéreas, construcción y decoración de stand entre otros. Asimismo, servicios propios de apoyo como la Seguridad y Vigilancia, limpieza, productos de limpieza, servicios de agrimensura, artículos promocionales, etc., por tanto, se recibe una cantidad importante de Solicitudes de Materiales y Servicios para continuar con la ejecución de los contratos generados para este tipo de contrataciones.

Surgen también las necesidades imprevistas que ameritan la aplicación de los artículos 208 y 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, (Modificación unilateral del contrato y contrato adicional respectivamente).

En el cuadro No. 2 se señalan las cantidades por tipo de contratación tramitadas durante el 2019:

CUADRO No.2 Continuaciones, prórrogas y modificaciones de contrato	
Tipo	Cantidad
Continuaciones y prórrogas	339
Aplicación Artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	33
Aplicación Art. 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	17
Modificación de otras cláusulas	2

Siendo que los recursos de objeción, apelación o revocatoria son la figura legal mediante las cuales las personas legitimadas dentro de un proceso, impugnan ante la administración los procedimientos de contratación al considerar que existen obstáculos injustificados o arbitrarios para la libre participación, o bien que se violenta el principio de igualdad, se desprende del cuadro No. 3, que únicamente dos fueron declarados con lugar, esto como resultado en gran medida a las revisiones y controles implementados, durante todas las etapas de los procedimientos de contratación.

CUADRO No. 3 RECURSOS RECIBIDOS					
Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcialmente con lugar	Con lugar	En proceso
Revocatoria	9	6		2	1
Objeción	6	3	1	2	
Total	15	9	1	4	1

Otras actividades

- En concordancia con lo establecido en la normativa vigente (Reglamento para el Control de Bienes Muebles del Instituto Costarricense de Turismo, Ley de Administración Financiera de la República, Normas Internacionales de Contabilidad del Sector Público), se realizó, la toma física de los activos en todas las Direcciones, Departamentos y Unidades del ICT. Por otra parte, se incluyó la totalidad de activos (adquiridos para el Centro Nacional de Congresos y Convenciones,
- En materia de inventarios, se realizaron en todas las Bodegas, así mismo se procedió mediante los mecanismos correspondientes, a desechar todos los productos y materiales obsoletos y/o en mal estado, así como a registrar los ajustes en el sistema.

RECURSOS HUMANOS

I. Implementación de un Modelo de Gestión por Competencias ICT-2022

En el 2019 se logró concluir con la estructura del Modelo de Gestión por Competencias, que se implementará en el 2022, mediante la asesoría de expertos en el tema se partió de la información estratégica del Instituto: misión, visión, valores, estructuras, planes y todo aquel material disponible en relación con la estrategia, asegurando que el Modelo se elaborará con información actualizada.

El Modelo se encuentra compuesto por 15 competencias entre cardinales, gerenciales y funcionales, las cuales fueron definidas por el Equipo Gerencial de ICT, aprobando los textos en donde se plasman las diversas definiciones en su versión final, contando este Departamento con los insumos (diccionarios competenciales) para iniciar en el 2020, con la divulgación de la información relacionada, para que sea de conocimiento entre los funcionarios del Instituto.

Modelo de Competencias del ICT-2022



“El modelo de gestión por competencias es un modelo gerencial mediante el cual se evalúan las competencias específicas para cada puesto de trabajo y el crecimiento personal y profesional de los funcionarios”

II. Subprocesos del Departamento de Recursos Humanos

Subproceso de Compensación

Al cierre del 2019, se contaba con 297 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Distribución de plazas en el 2019

Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	286	97%
Vacantes	7	2%
Vacante Temporal	4	1%
Total	297	100%

Dichas plazas han sido monitoreadas en los últimos cuatro años por los siguientes tipos de rotación: a) la rotación de funcionarios por salidas (renuncias y despidos) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2019 con una rotación acumulada del 0.14% y b) la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 2%, cerrando en el 2019 con una rotación acumulada del 0.26%.

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, específicamente lo relacionado a empleo público, se realizaron ajustes al Sistema de SIRH, para la aplicación de lo indicado en dicha ley.

Subproceso de Relaciones Laborales

En el 2019 se realizó la segunda medición del Clima y Cultura Organizacional, la población que participó en el estudio represento un 82% de la población activa del ICT. El resultado general del “alineamiento global” para esta segunda medición fue de un 74%, incrementando 6 puntos porcentuales con respecto al 2017, se continúa trabajando en los planes de mejora con los diferentes departamentos, con el objetivo de que la nueva medición de clima organizacional 2021, muestre un incremento porcentual en el alineamiento global. Este subproceso también estuvo a cargo de la gestión anual correspondiente a la Evaluación del Desempeño 2018-2019, cuantitativamente el resultado más alto es del 100% y el más bajo de 79.70%; con una nota promedio institucional de 98.07%; adicionalmente, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 252 funcionarios Excelentes (con nota de 95 a 100); 21 con calificación Muy Bueno (con nota de

85 a 94,99) y 1 con calificación de Bueno (con nota de 75 a 84,9). Como resultado de la Evaluación del Desempeño se continuó por tercer año, con la implementación de los Compromisos Laborales, asociados a uno o varios factores del desempeño que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar.

Subproceso de Desarrollo

Se llevó a cabo en el 2019 el II Módulo del Programa de Técnicos y Administrativos conformado por 74 funcionarios quienes representan el 25.7% de las plazas ocupadas en la Institución. Debido a la gran cantidad de actividades administrativas que éstos realizan y que demandan mucho tiempo se les brindó capacitación para la efectiva administración del tiempo, recomendaciones para utilizar la Programación Neurolingüística como herramienta para innovar, mejorar la comunicación y alcanzar los objetivos para un desempeño eficiente, además de técnicas de trabajo en equipo para lograr la más alta sinergia y desarrollar relaciones de trabajo armónicas. Por otra parte, el Plan Institucional de Capacitación (PIC 2019), cuyas necesidades de capacitación son resultantes de los factores del desempeño que determinan las jefaturas, evidenció un cumplimiento del PIC de 85.68% lo que equivale a 5.902 horas de capacitación durante el 2019, para 182 funcionarios que participaron en diversos tópicos según su especialización. En octubre 2019, se adquirieron las pruebas psicométricas PDA (*Personal Development Analysis*), prueba que a través de una metodología simple, precisa y científicamente comprobada, permite describir y analizar el perfil conductual de las personas e identificar sus talentos, principales habilidades, sus motivaciones, puntos fuertes y áreas a desarrollar.

Subproceso Organización del Trabajo

Una de las actividades sustantivas de este subproceso lo constituye Reclutamiento y Selección, con el propósito de cubrir la necesidad de cada departamento, para el año 2019 se realizaron 40 movimientos de personal a nivel interno de la institución de los cuales 63%, fueron considerados de los candidatos que integran el Registro de Elegibles. En este año el subproceso lideró con buen éxito seis procesos de reclutamiento internos, dentro de éstos se desarrolló el primer concurso interno que contempló en sus fases de evaluación, nuevos predictores tales como: pruebas psicométricas, *assessment center* y entrevistas técnicas, mismas que permiten obtener información importante sobre las competencias actuales de los candidatos, este se aplicó al concurso interno de Jefe de Tecnologías de Información.

Subproceso de Empleo

Este Departamento presentó a la Gerencia General los resultados obtenidos del Plan Piloto de Exoneración de Marca, emitiendo ésta una directriz; en la cual, se aprobó la exoneración de marca a los funcionarios del ICT. El control de asistencia se continuará de acuerdo con la *“Política de Control de Asistencia del Instituto Costarricense de Turismo”*.

Con el fin de determinar la viabilidad de un Plan Institucional de Sucesión, en el 2019 se realizó un diagnóstico a los directores, jefaturas y coordinadores que se encuentren próximos a una salida del ICT por Jubilación, con el propósito de identificar la edad promedio de los posibles participantes para un Plan de Sucesión de esos puestos, considerando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Cargos Institucional. No obstante, a la fecha no se ha implementado un Plan de Sucesión.

“La ejecución de los diferentes Programas y el logro de las Metas por parte de los Subprocesos de Trabajo, dio como resultado el cumplimiento del 98.52% del PAO”

DEPARTAMENTO DE INGRESOS

El Departamento de Ingresos de la Dirección Administrativa Financiera, en su condición de Administración Tributaria, con las facultades que le confiere el artículo 99 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, es el órgano administrativo encargado de gestionar y fiscalizar los impuestos que percibe el I.C.T., así como gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

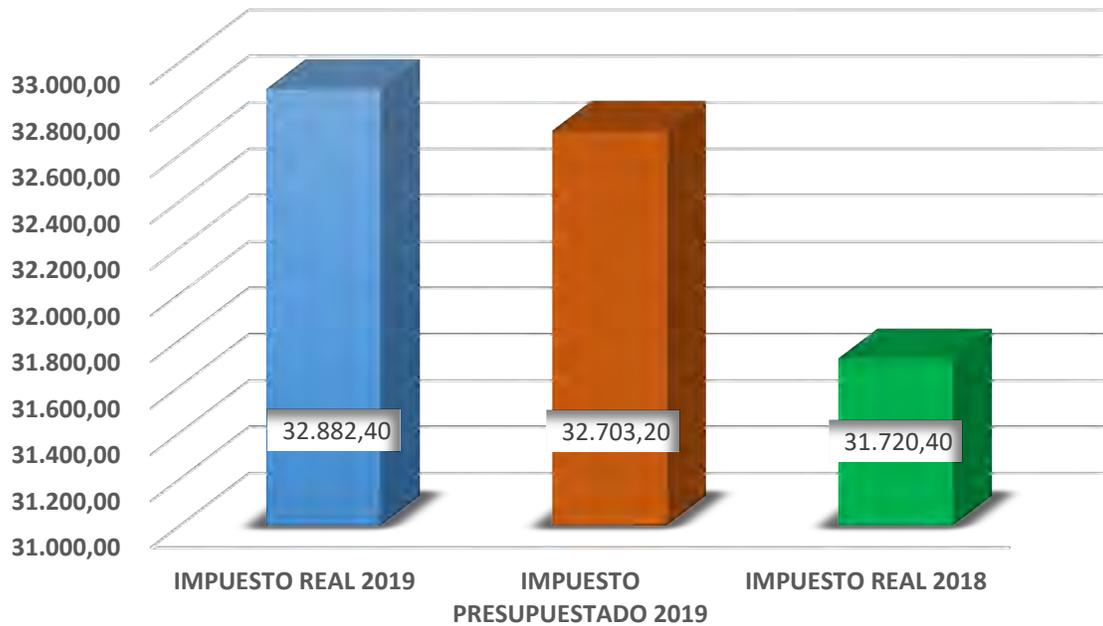
1. Recaudación tributaria

- 1.1.** Recaudación total del 2019: Impuesto \$15.00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o “NW”, impuesto 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o “CR” y del impuesto del 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales denominado “OU”.

Para el año 2019 la recaudación total generó ingresos tributarios por la suma de ₡32.884.40 millones, quedando por encima del presupuesto en ₡179.20 millones, que equivale a un incremento del 0.54%. En comparación con el año anterior, se recaudó ₡1.162.00 millones de más, que representa un 3.66%.

RECAUDACIÓN TOTAL IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU) IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2019 (Millones de colones)

ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO TRIBUTARIO	
PERIODO 2019	
IMPUESTO REAL 2019	32.882,40
IMPUESTO PRESUPUESTADO 2019	32.703,20
DIFERENCIA NOMINAL	179,20
DIFERENCIA RELATIVA	0,54%
PERIODO 2018	
IMPUESTO REAL 2018	31.720,40
DIFERENCIA NOMINAL	1.162,00
DIFERENCIA RELATIVA	3,66%

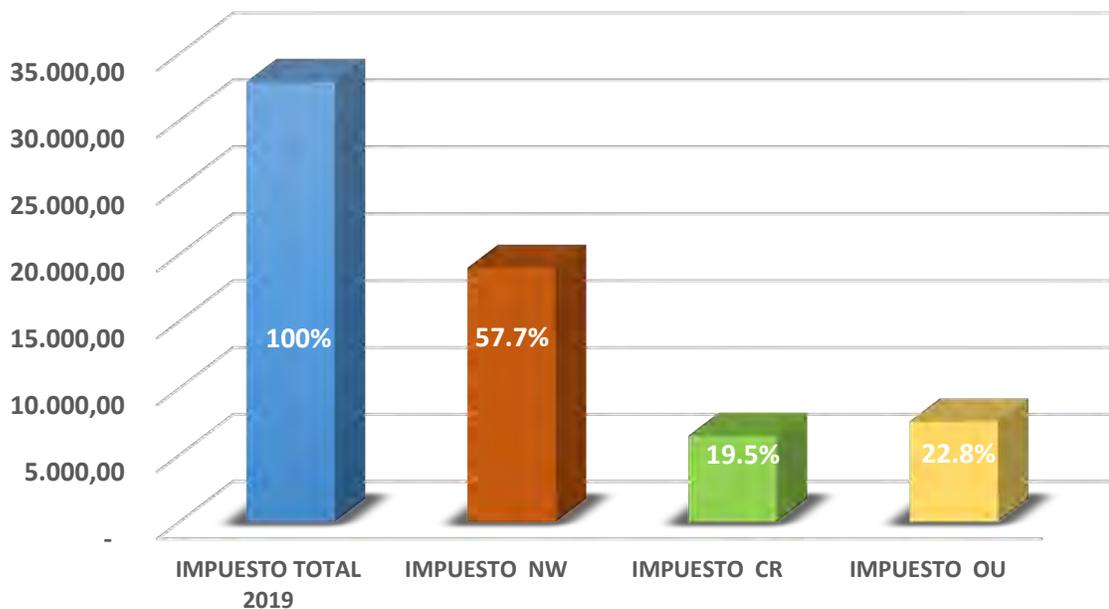


1.2. Recaudación 2019 por impuesto: Impuestos \$15.00 o NW, 5% a) o CR y 5% b) u OU.

El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2019 ¢18.969.93 millones de colones. El impuesto del 5% a) o CR ¢6.426.84 millones de colones y el impuesto del 5% b) produjo ¢7.485.63 millones de colones.

**RECAUDACION 2019
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)
(Millones de colones)**

IMPUESTOS RECAUDADOS	REAL 2019	%
IMPUESTO TOTAL 2019	32.882,40	100%
IMPUESTO NW	18.969,93	57.7%
IMPUESTO CR	6.426,84	19.5%
IMPUESTO OU	7.485,63	22.8%



2. Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación sobre los ingresos no tributarios para el periodo 2019 es de €5.516.18 millones y lo conforman principalmente los ingresos por concepto de entradas al Paradero Turístico Doña Ana, ferias internacionales, muelle turístico, alquileres, entre otros, y el ingreso por la operación del Centro de Convenciones de Costa Rica, que constituye el mayor ingreso, el cual representa el 71% del total de ingresos no tributarios, que generó una recaudación al 31 de diciembre del 2019 que asciende a €3.933.31 millones. La recaudación total del periodo 2019 superó en un 86.3 % a la del periodo 2018, principalmente por el crecimiento en la recaudación de los ingresos antes indicados de la operación del Centro de Convenciones.

3. Otros logros del año 2019

- i. Se continúa con el proyecto de implementación de la Declaración vía Web para facilitar la gestión de los obligados tributarios, al respecto se terminó el desarrollo del sistema "ICTDECLARA" que se alojará en el sitio web de la Institución. Tecnologías de Información desarrolló una aplicación que permite descargar los datos de las declaraciones a los sistemas locales.

- ii. Se realizó un estudio de las leyes que aplican la dispensa tributaria del impuesto 5%, lo que originó mejoras en el proceso de trámite de exoneraciones por parte de los administrados. Se coordinaron acciones con el Ministerio de Relaciones Exteriores para actualizar el procedimiento, con el fin de abreviarlo para la gestión de las exoneraciones que solicitan los Organismos e Instituciones autorizadas mediante leyes especiales, así como de los pasaportes diplomáticos.
- iii. Se coordinó con la Dirección de Aduanas, Dirección de Servicios del Registro Nacional, y Consejo Técnico de Transporte, un acercamiento interinstitucional para el intercambio de información y fortalecimiento de la labor de fiscalización de las empresas de transporte terrestre internacional.
- iv. Se mantuvieron reuniones con funcionarios de la Dirección de Inteligencia Tributaria y de la Contabilidad Nacional, con el fin de abordar temas que permitan mejorar la gestión tributaria del Departamento.

TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

Dado que desde el año 2009 el Gobierno declaró de interés público y de prioridad el desarrollo del Gobierno Digital, corresponde al Departamento de Tecnologías de Información, llevar a la institución a dar el salto e incorporarse en la transformación digital de Costa Rica en el marco del bicentenario, estableciendo la estrategia para lograr dicha transformación en los servicios esenciales que brinda el ICT a la ciudadanía, para que éstos sean eficientes y de calidad. Para alcanzar ese objetivo, es necesario contar con una plataforma tecnológica segura y estable, que garantice un servicio continuo, con herramientas y tecnología de punta, priorizando elementos de conectividad e interoperatividad. En razón de lo cual, durante el año 2019 se realizaron diferentes esfuerzos para preparar todo lo necesario y contar con la base que nos permita concretarlo.

Lo anterior, está además debidamente normado según la Contraloría General de la República, institución que establece en su normativa, que se debe propiciar el aprovechamiento de las tecnologías de información para que apoyen la gestión institucional, mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles y de amplio alcance. También que la información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

Por tanto, esta transformación, implica que nuestras aplicaciones institucionales deben estar en la capacidad de interconectarse con bases de datos de otras instituciones, como lo son las Municipalidades, Consejo de Transporte Público, Tribunal Supremo de Elecciones, entre otras, para contar con información actualizada y en línea que facilite las labores de los diferentes departamentos, además para que el ICT pueda también compartir información y agilizar los trámites que se realizan en la institución, incorporando en sus sistemas la modalidad Web.

Es por ello, que por considerarlo vital y básico para poder atender este requerimiento institucional, durante el año 2019 se realizó una capacitación sobre WebLogic y Developer 11g-12c, en los meses de julio a octubre, para preparar al personal técnico del departamento, en esta nueva versión de desarrollo que contempla la facilidad de publicar nuestras aplicaciones y con el propósito de fortalecer el conocimiento en esa herramienta, pues representa todo un cambio en la forma de desarrollar, dar mantenimiento y soporte a los sistemas, (los cuales aún estaban en una estructura cliente-servidor), así como facultar

a la infraestructura del ICT para poder incorporarse en las nuevas arquitecturas y tendencias relacionadas con sistemas y aplicaciones Web.

Además se tomó la decisión de trasladar un recurso del área de Soporte para dar apoyo al área de Desarrollo, ya que se considera que esta área requiere ser fortalecida, este recurso tuvo acompañamiento con uno de nuestros Analistas durante todo el año y fue capacitado de forma personalizada en lo siguiente:

- Herramienta SQL developer versión 17.4.0.355
- Herramienta Oracle forms 6i

- Sistema de Cuentas por pagar
- Sistema de Control de efectivo

Desarrollo de sistemas institucionales:

Las medidas indicadas anteriormente, derivaron en que en este momento se tienen las aplicaciones ya publicadas en un servidor de pruebas y en esta nueva versión, como parte de una estrategia para migrar las aplicaciones que se integran con el sistema de compras institucional, al cual para el 2020 se le harán las interfaces con SICOP, esto será muy valioso ya que facilitará y mejorará el tiempo de atención de los trámites que realiza la Proveduría. Dichas aplicaciones se indican a continuación:

Nombre de la aplicación	Departamento al que da soporte
Sistema de Presupuesto.	Presupuesto.
Sistema de Compras.	Proveduría.
Sistema de Facturación.	Ingresos-Tesorería.
Sistema de Cuentas por cobrar.	Ingresos-Proveduría-Financiero-Legal-Administrativo.
Sistema de Información Tributaria.	Ingresos.

Adicionalmente, se implementó una aplicación por medio de la cual se realizará una transferencia, de los archivos que vengan del sistema ICTDeclaraWeb hacia nuestra Base de Datos, esto ya que se trata de información tributaria, por lo que es imperativo contar con información actualizada en nuestros servidores, para garantizar la integridad de los datos, así como para tener elementos de control y seguimiento respecto de lo declarado por los administrados, una vez que se ponga en producción dicho sistema.

Se realizó la programación de un nuevo módulo para las liquidaciones institucionales, por medio del cual ya no será necesario la impresión de documentos cuando los funcionarios requieran liquidar alguna gestión realizada; este módulo tiene las funcionalidades debidamente automatizadas, lo cual agiliza dicho trámite para el área Financiera y permea hacia todos funcionarios de la institución. Esta facilidad está debidamente probada y se realizará un plan piloto durante el mes de febrero del 2020.

Igualmente se realizaron varias modificaciones al sistema de Zona Marítima Terrestre, las cuales contemplaron entre otras, la depuración de la información que se incluía en el sistema, para dejar únicamente la que realmente es requerida, se espera que durante el año 2020 se pueda ampliar el uso de este sistema externamente y establecer una conectividad con las Municipalidades, para que de esta forma el ICT apoye las gestiones de estas entidades.

Por otro lado, se realizaron todas las gestiones de contratación necesarias para dar el mantenimiento, actualización y soporte al licenciamiento, dispositivos de comunicación y servidores del departamento, pues es absolutamente necesario contar con una plataforma tecnológica en buenas condiciones, actualizada y segura, ya que es la base para poder realizar una transformación digital.

Con el propósito de evitar que como en años anteriores, el presupuesto presentara inconsistencias durante el proceso de cierre de fin de año, se estableció una estrategia en conjunto con el área Financiera, para que por medio de la ejecución de una aplicación (que fue realizada por el Departamento de Tecnologías de Información), se pueda detectar los errores de forma eficiente, lo cual coadyuvó a que se arreglaran los mismos de forma ágil, dando como resultado que por primera vez en la historia se lograra cerrar el periodo presupuestal sin ningún tipo de atrasos e inconvenientes.

Adicionalmente durante el 2019 se trabajó en el proyecto de inventario, tipo PEPS, para lo que se aplicó la Metodología de Proyectos de Tecnologías de Información, que indica que se debe conformar un Comité Director del proyecto, con el que se tuvieron varias reuniones y nos ocupamos de las diferentes etapas del proyecto, para contar con un nuevo sistema de inventario, a fin de atender el cumplimiento de las normas NICSP, mismo que ya se encuentra aprobado por el Comité Director del Proyecto, el detalle de lo realizado en cada fase se indica a continuación:

1. Se completó la fase1 (inicio) que consiste en la conformación del grupo director del proyecto, confección del acta constitutiva, confección del enunciado del alcance preliminar.
2. Se completó la fase2 (Planeación) que consiste en generar y aprobar los documentos de plan de gestión del alcance, matriz de identificación de involucrados, cronograma del proyecto, matriz de comunicación, matriz de perfiles del proyecto, matriz de roles y responsabilidades, plan de gestión de costos, plan de gestión del proyecto, plan de calidad del proyecto, identificación de riesgos.
3. Se lleva un avance de un 16% en la fase 3 y 4 (ejecución y control) que consiste la definición de bases de datos y la confección de aplicaciones.

Se tiene programado que dicho sistema esté debidamente en operación para agosto del 2020.

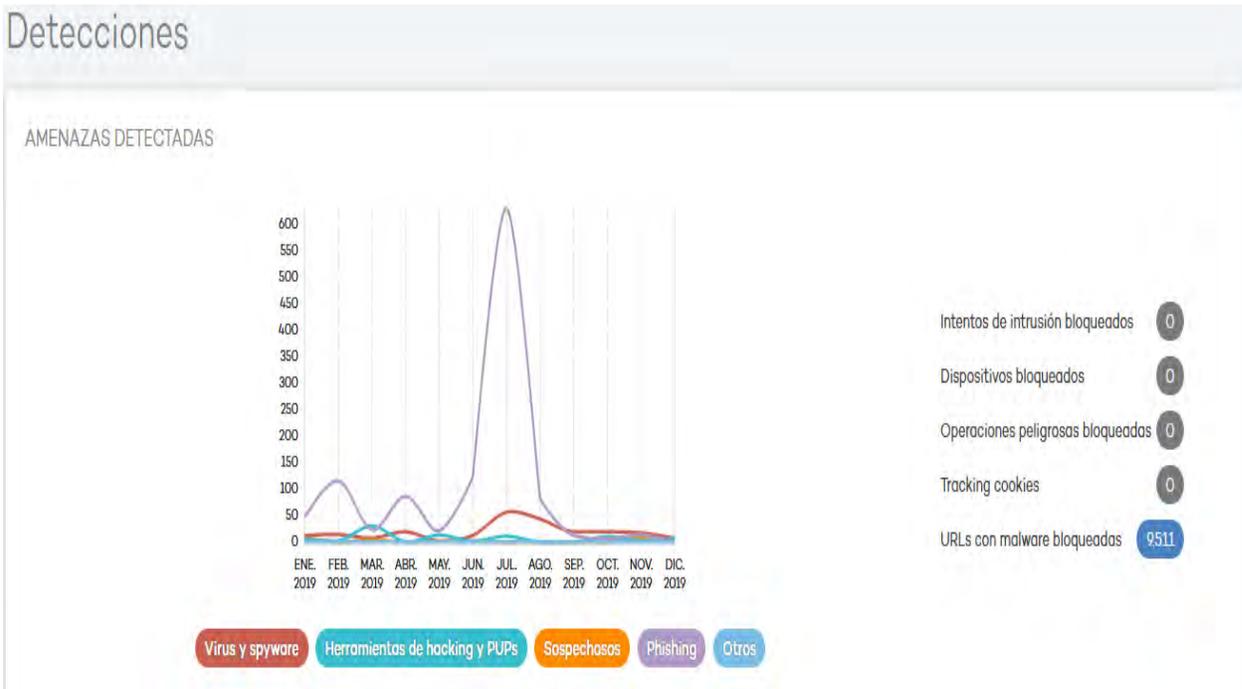
También, durante el 2019 se implementó el nuevo sistema de Factura Electrónica, el cual es en modalidad Web, mismo que se puso en producción en octubre 2019. Este sistema se integra con la información del Ministerio de Hacienda y extrae la información relacionada con facturas digitales de forma automática, la almacena en la nube y nos permite realizar el proceso de confirmación de las mismas. Este fue el paso inicial en el proceso de trasladar paulatinamente nuestros sistemas (sean con desarrollo interno o con recurso externo) a la Web, contando con almacenamiento por medio de un hosting en internet, esto como parte del objetivo planteado, que implica atender los preceptos de continuidad y disponibilidad de la información.

Seguridad de la Plataforma tecnológica:

La seguridad e integridad de la información representa un punto medular en la gestión de Tecnologías de Información, por lo que durante el 2019 se realizó la configuración e implementación de buenas prácticas en materia de antivirus, por lo que se logró detectar e impedir que se diera alguna afectación tanto en los equipos asignados a los funcionarios como a la plataforma tecnológica, según el siguiente detalle:



Es decir, esto refleja que en el 2019 se detectaron 625 programas maliciosos, así como 1284 programas no deseados. Por otro lado, tal y como se observa en la siguiente gráfica, la mayoría de detecciones se han presentado a nivel de navegación WEB, siendo los meses de enero y junio los que más presentaron incidencia.



En esta misma línea relacionada con la seguridad, se mejoró la configuración en nuestros servidores y dispositivos de seguridad, para mantener la disponibilidad de que los

departamentos que lo consideren necesario, puedan optar por la modalidad del teletrabajo, por medio de un enlace directo y seguro conocido como VPN.

Se actualizaron las versiones de sistema operativo de nuestros enrutadores inalámbricos y se cambió la clave de la red WIFI, mismos que a partir de esta actualización permiten establecer claves de acceso por piso, segregando así la administración y control del acceso a esta red.

Adicionalmente y como medida de protección, contamos con dispositivos de seguridad perimetral los que nos reportaron para el año 2019, las detecciones cuyas gráficas se incluyen a continuación:

Malware

Malware Detected

#	Malware Name	Malware Type	Counts
1	W32/PossibleThreat	Virus	39
2	HTML/Scam.P!tr	Virus	30
3	HTML/FakeAlert.PY!tr	Virus	6
4	JS/FBjack.I!tr	Virus	4
5	Adware/Agent	Adware	3
6	Riskware/Agent	Spyware	2
7	Riskware/CoinHive	Spyware	2
8	HTML/Agent.CID!tr	Virus	2
9	HTML/Framer.INF!tr	Virus	2
10	JS/Miner.BP!tr	Virus	1

Esto representa, aquellas aplicaciones tipo malware que fueron detectadas y por lo tanto bloqueadas, las cuales pueden ejecutarse de forma silenciosa e imperceptible en los equipos ya sea mientras se navega por internet o bien al leer un correo y/o abrir algún archivo infectado.

Intrusions

Intrusions Detected

#	Attack Name	Severity	CVE-ID	Counts
1	ip_dst_session	Critical		274
2	Gozi.Botnet	Critical		260
3	udp_dst_session	Critical		171
4	Bash.Function.Definitions.Remote.Code.Execution	Critical	CVE-2014-6271,CVE-2014-6277,CVE-2014-6278,CVE-2014-7169,CVE-2014-7186,CVE-2014-7187	38
5	udp_flood	Critical		15
6	Cisco.RV320.Routers.Information.Disclosure	Critical	CVE-2019-1653	12
7	OpenSSL.Heartbleed.Attack	Critical	CVE-2014-0160	11
8	Torpig.Mebroot.Botnet	Critical		3
9	MS.Windows.VBScript.Engine.Class_Terminate.Code.Execution	Critical	CVE-2018-8174	1
10	Back.Orifice.2k.TCP	Critical	CVE-1999-0660	1

Intrusions Blocked

#	Attack Name	Counts
1	ip_dst_session	274
2	Gozi.Botnet	260
3	Exim.And.Dovecot.Insecure.Configuration.Command.Injection	257
4	udp_dst_session	171
5	Generic.JavaScript.Cryptocurrency.Mining.Script	164
6	Bash.Function.Definitions.Remote.Code.Execution	38
7	udp_flood	15
8	OpenSSL.Heartbleed.Attack	11
9	Torpig.Mebroot.Botnet	3
10	OpenSSL.Invalid.SRP.Parameter.A.Buffer.Overflow	1

Como se puede observar en las tablas anteriores, las instrucciones que fueron detectadas son bloqueadas de inmediato, esto debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las vulnerabilidades detectadas, se investiga la forma en que aplican, así como el nivel de afectación o severidad que presentan y conforme a esa investigación se establece la forma en qué se debe reaccionar, para evitar una propagación hacia toda la red institucional y por ende evitar que se cause una afectación a los equipos y la información de los usuarios.

Otras gestiones realizadas con miras a la transformación digital:

Se realizaron las gestiones de formulación presupuestaria, lo cual incrementó considerablemente nuestro presupuesto, a fin de que podamos contar entre otras cosas, con una empresa que nos brinde el desarrollo (programación) por horas y por demanda, así como la posibilidad de realizar nuevos sistemas, para atender la necesidades de la Dirección de Gestión y Desarrollo y Planeamiento, con lo cual se espera atender las necesidades de

conectividad, facilidad e interoperatividad, elementos que se deben contemplar en una transformación digital, como la que requiere la institución.

Adicionalmente, este incremento nos posibilita a contar con licencias adicionales de herramientas que son de uso y apoyo en las funciones de diferentes departamentos, tales como: Adobe Profesional, ISSU, Power BI Pro y otras, mismas que si bien en años anteriores se han adquirido, no abarcaban a la cantidad real que es requerida.

En este sentido en coordinación con la Unidad de Planificación, se estableció como metodología y estándar institucional el uso del software Monday, el cual es moderno, amigable y actualizado, mismo que será utilizado para la administración, seguimiento y control de proyectos, siendo esto una mejora tecnológica con respecto a la herramienta que se utilizaba anteriormente, ya que con dicho software, se podrá tener acceso a los proyectos desde cualquier lugar, puesto que está disponible por internet. Esta herramienta se logró adquirir al final del año 2019 y se realizaron grandes esfuerzos para conseguir que la empresa internacional a la que se le adquirió, nos brinde como complemento una capacitación en español sin costo adicional, la que se impartirá a las personas que van a utilizar el mismo, esto se estará coordinando para febrero del 2020.

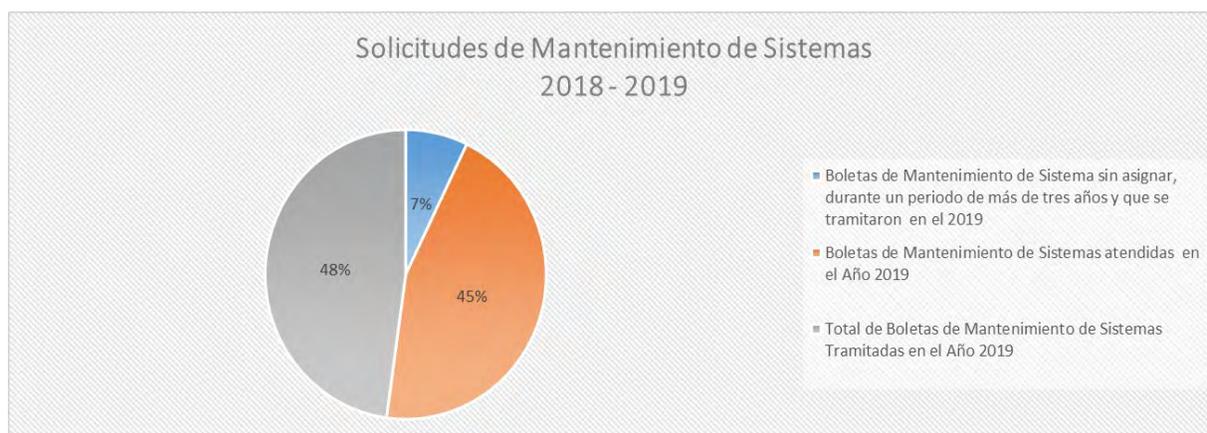
Mantenimiento de los sistemas actuales:

Partiendo del compromiso que tiene el departamento con la productividad y la eficiencia, se realizó un cambio en el procedimiento de atención de mantenimientos a los sistemas institucionales (que son solicitados por los usuarios de los sistemas), para controlar, administrar y mejorar la forma en la que se venía realizando esta función, a fin de eliminar el rezago que se tenía en ese sentido. En razón de lo cual, se tomó la decisión de asignar todo mantenimiento que se generara por medio de nuestra intranet, es decir, no mantenerlos en lista de espera y que el mismo sea analizado de forma inmediata por el personal técnico de desarrollo, a quienes se les solicitó ajustarse a una categorización de cada mantenimiento, por medio de la cual se definió un tiempo máximo en el que se debe realizar, priorizando aquellos que son más rápidos de resolver. Esto ha dado resultados muy positivos ya que permitió disminuir la lista de espera de mantenimientos de los sistemas y emanó en la solución de un mayor número de mantenimientos y por lo tanto en la prestación de un servicio más oportuno y se mejoró considerablemente nuestro tiempo de respuesta.

Se muestra en la siguiente tabla el detalle de los mantenimientos que fueron asignados, después de haber estado en espera en un periodo de tres años y que fueron atendidos en conjunto con los que se recibieron en el 2019.

Solicitudes de Mantenimiento de Sistemas	
Boletas de Mantenimiento de Sistema sin asignar, durante un periodo de más de tres años y que se tramitaron en el 2019	18
Boletas de Mantenimiento de Sistemas atendidas en el Año 2019	113
Total de Boletas de Mantenimiento de Sistemas Tramitadas en el Año 2019	120

Los datos anteriores se representa gráficamente como sigue:



Como se puede notar, el porcentaje de mantenimientos atendidos durante el año 2019, alcanzó el 94%, mismo que refleja un alto índice de requerimientos satisfechos, respecto del año anterior, en el cual la cantidad de mantenimientos atendidos fue únicamente de 25 y en cambio para el 2019 se atendieron 113.

Servicios de apoyo y soporte a usuario final:

Otra función que es relevante para nuestro departamento, es el soporte a usuario final, dado que somos una unidad de servicio, es por ello que durante el año pasado se recibieron en nuestro sistema de Solicitudes de Servicio o Reporte de Fallas, un total de 282 boletas, de las cuales fueron atendidas 268, lo cual representa un 95% de requerimientos satisfechos, hecho que considerando que se cuenta únicamente con un recurso para esta actividad, evidencia un resultado bastante favorable y es un estímulo para continuar dando un servicio de alta calidad a nuestros usuarios.

El detalle se observa en el siguiente gráfico:



Finalmente, el Departamento de Tecnologías de Información logró durante el año 2019 mantener en excelentes condiciones de funcionamiento y operación la plataforma tecnológica instalada, permitiendo que las labores y actividades que realizan todos los funcionarios del ICT se ejecuten normalmente y sin problemas técnicos que eviten o atrasen el buen desarrollo de las mismas, como por ejemplo: el funcionamiento del correo, la disponibilidad del servicio de Internet y el acceso a sistemas, páginas web, buscadores, aplicaciones que se utilizan en la Institución y requieren Internet para su funcionamiento, el uso de sistemas para la ejecución y generación de procesos e información vital en el ICT (pago salarios, vacaciones, pago proveedores, SMS, órdenes de compra, ejecución y control presupuestario, generación de asientos contables y estados financieros, adelantos de caja chica, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, control y administración de los Ingresos, declaraciones de los impuestos, expedientes de declaratoria turística digitales y otros.

Además se incorporaron e implementaron nuevas herramientas, se mejoraron y actualizaron los sistemas existentes, como punto de apertura a la realización de la estrategia de transformación digital, que es impulsada por el Gobierno y la cual en nuestro departamento hemos asumido con compromiso, disposición y dedicación, para lo cual continuaremos aportando nuestro conocimiento técnico y experiencia, a fin de que las Tecnologías de Información y Comunicación, sean la punta de lanza que establezca las pautas, para alcanzar los objetivos institucionales en materia de digitalización y automatización de sus procesos.

CIMAT



La Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos, CIMAT fue creada por la Ley 7744 “Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos” y su Reglamento como el órgano técnico encargado de la vigilancia, control y fiscalización permanente de las actividades relacionadas con la concesión, construcción y operación de los proyectos que se desarrollen en el país.

Como órgano desconcentrado, tiene su sede en el Instituto Costarricense de Turismo, el cual brinda los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. La CIMAT, además del ICT, cuenta con la participación de representantes del MOPT, INVU, MINAE y Ministerio de Salud.

La CIMAT se constituye en el principal ejecutor, de las disposiciones técnicas y legales que regulan la materia, manteniendo un compromiso claro con el medio ambiente. Toda concesión se otorga resguardando el ambiente y los recursos naturales de la zona, los concesionarios deben cumplir con los compromisos ambientales establecidos por SETENA durante la construcción y operación del proyecto e implementar procesos sostenibles en la prestación de sus servicios.

Las marinas turísticas tienen una creciente y ponderable influencia social, comercial y medio ambiental. Esto ha motivado el desarrollo de las normas ISO dada la naturaleza itinerante de las embarcaciones y de la comunidad del turismo náutico. Reconociendo que cada

marina turística es única, el propósito de la serie de Normas ISO es especificar las exigencias mínimas que sean de aplicación en todas las marinas, prestando especial atención a la seguridad de los usuarios y a la protección del medioambiente.

Durante este año, en coordinación con el Comité de Turismo perteneciente al Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica, INTECO y junto con representantes de la empresa privada, se logró desarrollar cuatro nuevas normas nacionales a saber, INTECO/ISO 13687-2:2019 MOD requisitos mínimos para puertos con servicios de nivel intermedio, INTECO/ISO 13687-1:2019 requisitos mínimos para puertos con servicios de nivel básico, INTECO/ISO 13687-3:2019 requisitos mínimos para puertos de nivel alto y INTECO/ISO 20410:2019 para alquiler de yates sin tripulación.

A través de los servicios que brindan las marinas turísticas de avituallamiento y resguardo a las embarcaciones, así como actividades comerciales dirigidas a sus usuarios y visitantes, se han convertido en una oportunidad para reactivar la economía de las zonas costeras al generar fuentes de empleos para aproximadamente 2748 personas durante este año 2019.

Lo anterior, por medio de una oferta de 790 puestos de atraque y una ocupación promedio del 67% distribuidos en las cinco marinas turísticas que operan formalmente en la costa Pacífica de Costa Rica, Marina Papagayo en Liberia Guanacaste, Marina Pez Vela en Quepos Puntarenas, Marina Los Sueños en Garabito Puntarenas y Marina Bahía Banano y Golfito Marina Village, ambas en Golfito de Puntarenas.

Se atendieron un promedio mensual de 530 embarcaciones tanto nacionales como extranjeras, de diferentes tamaños u esloras dedicadas a diferentes actividades como la pesca deportiva y turística, recreo, tours y buceo.



Facilidades de Marina Pez Vela, Quepos.



Los atracaderos turísticos, conformados por instalaciones más sencillas, proveen obras necesarias para el arribo de embarcaciones que garantizan el disfrute y seguridad de los turistas en actividades como la pesca deportiva y turística, buceo, snorkel, avistamiento de ballenas y delfines, entre otras.

Adicionalmente, esta Comisión por medio de los profesionales del ICT y del MOPT dio asesoría técnica a proyectos de muelles o atracaderos impulsados por el Estado, como una opción para mejorar las condiciones y facilidades actuales para el atraque seguro y embarque cómodo para los turistas. En este sentido se otorgó asesoría en los proyectos de muelles en los sectores costeros de Puerto Viejo de Talamanca, Isla Chira Golfo de Nicoya, Drake de Osa y La Pavona en el Río La Suerte de Pococí.

Dichos puntos fueron determinados por el Estado como prioritarios, a fin de mejorar los servicios turísticos que actualmente ofrecen los pobladores locales con sus embarcaciones.



Propuesta Muelle Puerto Viejo, Talamanca.

La existencia de facilidades como los atracaderos o muelles en estas comunidades costeras será el inicio a una prestación de servicios con la posibilidad de hacerlo resguardando la integridad de los usuarios y de iniciar mayores controles operativos de las actividades ligadas a embarcaciones turísticas y de recreo.

En este año se logra también avanzar significativamente en el proceso de planos constructivos y permisos de construcción de la Marina Flamingo, concesionada a la Empresa Marina Flamingo Development Group S. A.; permitiendo iniciar con la primera etapa constructiva de la marina a partir de noviembre.

La ejecución de la obra será por etapas, donde se tiene previsto iniciar operaciones en el año 2021 con los mínimos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, permitiendo revitalizar un hito de la pesca deportiva del país que por varios años sufrió rezago y con el cual se reactivará y fortalecerán las diversas iniciativas de la economía local, consolidando el empleo de variada mano de obra.



Etapa constructiva de Marina Flamingo, Santa Cruz de Guanacaste.

A nivel operativo de CIMAT, el Consejo Director sesionó 6 veces y la Unidad Técnica, conformada por los representantes de las diferentes instituciones, sesionó 41 veces, se tomaron y ejecutaron más de 300 acuerdos relacionados con el cumplimiento del Plan Anual Operativo, conforme a las funciones que le establece la Ley 7744 de Marinas y Atracaderos Turísticos.

META 1.2.7.1. RESOLVER A DICIEMBRE DEL 2019 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.

Se resolvieron en tiempo y forma los siguientes casos:

A. SOLICITUD DE CONSULTA INICIAL

- 1. Atracadero existente Hotel Aninga.** De la empresa Inversiones Turísticas Aninga S. A, para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero existente Hotel Aninga, localizado en Tortuguero, cantón de Pococí, Limón.
- 2. Atracadero Playa Espadilla.** De la empresa Comercializadora Los Quepos S. A, para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero Playa Espadilla, localizado en el sector de Playa Espadilla, Manuel Antonio, distrito de Quepos, cantón de Quepos, Provincia de Puntarenas.
- 3. Atracadero Turístico Existente Kokopelli.** De la empresa 3-102633364 SRL para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero Turístico Existente Kokopelli, localizado en Sierpe, Osa, Puntarenas.
- 4. Atracadero Diamante Eco Adventure Park.** De la empresa Deap Eco Park S.R.L, para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero Diamante Eco Adventure Park, localizado en el sector de Playa Matapalo, cantón Carrillo, provincia Guanacaste.
- 5. Atracadero la Punta.** De la empresa Marina Rose LTDA, presenta consulta inicial para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero la Punta, localizado en el Proyecto turístico Golfo de Papagayo, Sardinal, cantón de Carrillo.

B. VISADO DE PLANOS

1. **Marina El Coco.** Mediante oficio CIMAT 092-2019, se visó el plano del área a catastro
2. r de la marina, a nombre de la Asociación de Desarrollo de la Marina El Coco.

2. Marina Papagayo.

Mediante oficios CIMAT 131-2019 y CIMAT 469-2019, se otorga el visado de plano del reemplazo de los atenuadores sureste y oeste de la marina con detalles constructivos, secciones, perfiles y especificaciones del atenuador.

3. Marina Los Sueños

El 17 de diciembre del 2019, se reciben los planos constructivos para la reorganización de muelles de la marina, por medio del MLS-010-2019. Por medio del CIMAT 521-2018 del 17 de diciembre se les indica a los interesados que hace falta información técnica por entregar para proceder con el análisis. El día 19 de diciembre del 2019, se presentó un recurso de revocatoria a dicho oficio.

4. Marina Flamingo

Por medio de oficios: CIMAT 429-2019, se da visado a planos constructivos correspondiente a distribución de obras marinas, batimetría, perfiles de perforaciones, perfiles de dragado, planta de rompeolas y diseño geométrico, planos de movimiento de tierras y planos de sistema pluvial, como parte de la primera etapa y CIMAT 475-2019, se visan planos constructivos para 63 láminas con detalles constructivos de muelles, diseño vial y pavimentos, sistema sanitario, red de agua y detalles eléctricos.

Mediante el oficio CIMAT 423-2019, se otorga el visado de planos constructivos para componente de edificios comerciales y villas, planta de tratamiento y planta desalinizadora.

D. MODIFICACIÓN DE PROYECTOS

1. Marina Flamingo

Por medio del oficio CIMAT 189-2019, del 07 de mayo del 2019, se aprueba de la primera modificación de Marina Flamingo.

2. Marina Bahía Cocodrilo

Por medio del oficio CIMAT 30-2019, del 30 de enero del 2019, se aprueba Modificación del Cronograma de Obras para Marina Bahía Cocodrilo, Puerto Jiménez de Golfito. Respuesta oficio CIMAT 55-2017.

3. Marina Pez Vela

Se presenta la modificación del Plan de Desarrollo Inicial del Conjunto de Marina Pez Vela. Por medio del oficio CIMAT **470-2019**, del 04 de noviembre del 2019, se remiten al interesado observaciones de la documentación presentada.

4. Marina Los Sueños

El día 17 de octubre del 2019, la empresa Guapizul Ltda. presenta la documentación de modificación del sistema de reorganización de muelles basado en el artículo 79 del Reglamento de la Ley 7744, la marina se ubica en el distrito de Jaco cantón de Garabito Puntarenas. Por medio del oficio CIMAT480-2019 se aprueba el concepto presentado para el reordenamiento del sistema de muelles de la marina.

E. COORDINACIÓN CIMAT CON OTROS ENTES

a. El 26 de abril del 2019, por medio del oficio CIMAT 173-2019, se da criterio a Gestión Turística, para el sitio propuesto por la Empresa Transportes Turísticos Pachira Tortuguero TTPT S. A., Cédula jurídica 3-101-230866, para la operación del Transporte Acuático Pachira Tortuguero.

b. El 07 de mayo del 2019, por medio del oficio CIMAT-188-2019, se da criterio a Gestión Turística para el establecimiento de transporte acuático PLANET DOLPHIN, propiedad de la empresa DELFINES DE MANUEL ANTONIO S.R.L..., CÉDULA JURIDICA 3-102-686554.

c. El 16 y 17 mayo del 2019, se realizó una gira a Quepos, donde el Arq. Francisco Aragón Solórzano y la Licda. Marlene Marengo Vargas, impartieron una charla, a instituciones de gobierno, en temas desde el ámbito de aplicación y trámites ante CIMAT, Setena y municipalidad.

d. El 24 de mayo del 2019, el Ing. Oscar Villalobos, realizó una gira a Marina Los Sueños en compañía del señor Ministro de Turismo de Honduras y su delegación.

e. El 18 de junio de 2019, por medio del oficio CIMAT 268-2019, se da criterio para el embarque y desembarque para el Transporte Acuático Panache Sailing, propiedad de la empresa Embarcaciones Panache Ltda., cédula jurídica 3-102-494898, Expediente N° 62349.

META 1.2.7.2 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 2 VECES AL AÑO A DICIEMBRE 2019.

A. ETAPA CONSTRUCTIVA

Marina Papagayo. El 9 y 10 de abril, se realizó la primera inspección de campo por parte del MOPT, para fiscalizar las obras del reemplazo del atenuador sureste de la marina.

B. ETAPA OPERATIVA

Primera gira de fiscalización de la Unidad Técnica 2019 para dar cumplimiento a la meta establecida:

1° Marina Pez Vela, 1 de febrero, 2019, inspección del mantenimiento de la tablestaca de la Marina, el 7 y 8 de marzo del 2109, fiscalización de la etapa operativa.

2° Marina Papagayo, se realizó el 21 al 22 febrero del 2019.

3° Atracadero Fish Hook, se realizó el 20 de marzo del 2019.

4° Atracadero Bahía Cocodrilo, se realizó el 21 de febrero del 2019.

5° Golfito Marina Village, se realizó el 21 de febrero del 2019.

6° Marina Bahía Banano, se realizó el 22 de febrero del 2109

Segunda gira de fiscalización de la Unidad Técnica 2019 para dar cumplimiento a la meta establecida:

1° Marina Bahía Banano, se realizó el 9 y 10 de mayo del 2109, MOPT estado de pilotes

2° Atracadero Fish Hook, se realizó el 03 de julio del 2019

3° Golfito Marina Village, se realizó el 04 de julio del 2019

4° Marina Bahía Banano, se realizó el 05 de julio del 2019.

5° Marina Los Sueños, se realizó el 09 de agosto del 2019 y el 22 de noviembre del 2019, MOPT, mantenimiento de pilotes.

6° Marina Papagayo, se realizó los días 28 y 29 de agosto del 2019

7° Marina Pez Vela, se realizó los días 12 y 13 de setiembre del 2019

8° Atracadero Bahía Cocodrilo, se realizó el 26 de noviembre 2019.

En cuanto al análisis de la Calidad de las Aguas, Licitación Número 2016LA-000013-0001200001, de las marinas en operación,

a. El 25 de marzo del 2019, se realizó el muestreo de las tomas de agua en la Bahía de Golfito, el 29 de abril del 2019 se recibió el informe # 22 correspondiente al I cuatrimestre de análisis aguas y se canceló el 2 de mayo del 2019.

b. El 07 de julio del 2019, se realizó el muestreo de las tomas de agua en la Bahía de Golfito, el 08 de agosto del 2019, se recibió el Informe # 23, correspondiente al II cuatrimestre de análisis aguas y se canceló el 23 de agosto del 2019.

c. El 27 de octubre del 2019, se realizó el muestreo de las tomas de agua en la Bahía de Golfito y el 18 de noviembre del 2019, se recibió informe # 24 correspondiente al III cuatrimestre de análisis aguas y se canceló el 15 de noviembre del 2019.

C. INFORMES OPERACIONALES:

1. Marina LOS SUEÑOS

Por el oficio CIMAT-039-2019, del 7 de febrero del 2019, se avala el Informe del Primer Semestre 2018, correspondiente al periodo de enero-junio 2018.

El 31 de mayo del 2019, se recibe el Informe Operacional del Segundo Semestre 2018, correspondiente al periodo de julio a diciembre del 2018. Por medio del oficio CIMAT 338-2019, del 06 de agosto se remiten las observaciones del Informe Operacional del Segundo Semestre 2018, correspondiente al periodo de julio a diciembre del 2018. La información

se presentó el 17 de octubre del 2019, por el oficio CIMAT 443-2019, se solicitó criterio a la Unidad Técnica y se encuentra en análisis.

2. MARINA PAPAGAYO

Por medio del oficio CIMAT 51-2019, del 14 de febrero del 2019, se remite al interesado las observaciones de la Unidad Técnica, al Informe XX Informe de Operación del 1 mayo del 2018 al 31 de octubre del 2018.

El 29 de mayo del 2019, se recibe el XXI Informe Operacional correspondiente al periodo del 01 de noviembre 2018 al 30 de abril del 2019. Por medio del oficio CIMAT 354-2019, del 21 de agosto del 2019, se remiten las observaciones al XXI Informe Operacional correspondiente al periodo del 01 de noviembre 2018 al 30 de abril del 2019. **No han dado respuesta.**

El 28 de noviembre se recibe el Informe Operacional, correspondiente al periodo del 01 de mayo al 31 de octubre del 2019. Por medio del oficio CIMAT 498-2019 se solicitó criterio a la Unidad Técnica, se encuentra en análisis.

3. Marina Pez Vela

a. Por medio del oficio CIMAT 71-2019, del 27 de febrero del 2019, no se avala el XVI Informe Operacional correspondiente a noviembre 2017-abril 2018.

b. Por medio del oficio CIMAT 82-2019, del 04 de marzo del 2019, se remite al interesado las observaciones de la Unidad Técnica, XVII Informe Operacional correspondiente a mayo-octubre 2018. Por medio del oficio CIMAT 466-2019, se hacen más observaciones al XVII Informe operacional y se le indica al desarrollador que para dar por aprobados los informes operacionales XVI y VXII se debe justificar y aportar en el informe digital lo actuado en cuanto al mantenimiento de la tablestaca e indicar lo realizado en dicho momento.

c. El 09 de setiembre del 2019, se recibe el XVIII Informe Operacional, del periodo noviembre 2018 a abril 2019 y se encuentra en análisis de la Unidad Técnica. Por medio del oficio CIMAT 512-2019, se remite al interesado las observaciones de la Unidad Técnica. **No han dado respuesta.**

4. Marina Bahía Banano

Por medio del oficio CIMAT 125-2019, del 18 de marzo del 2019, se remite al interesado las observaciones de la Unidad Técnica, Primer Informe Operacional correspondiente al año 2018. **No han dado respuesta.**

5. Golfito Marina Village

Por medio del oficio CIMAT 118-2019, del 14 de marzo del 2019, se remite al interesado las observaciones de la Unidad Técnica, II Informe Operacional correspondiente diciembre 2017-noviembre 2018.

6. Atracadero Bahía Cocodrilo.

El 4 de junio del 2019, se recibe el Informe Operacional 2018. Por medio del oficio CIMAT 297-2019, del 09 de julio del 2019, se remiten las observaciones al desarrollador. **No han dado respuesta.**

META 1.1.6.1 DESARROLLAR AL MENOS 6 REUNIONES INSTITUCIONALES A FIN DE IMPULSAR LOS PROCESOS TÉCNICOS NECESARIOS PARA LA CONSTRUCCIÓN Y OPERACIÓN DE ATRACADEROS TURÍSTICOS PRIORITARIOS A DICIEMBRE 2019.

1. Atracadero Puerto Viejo

a. Los días 14 y 15 marzo del 2019, se realizó una gira de la Unidad Técnica en el seguimiento al cartel publicado por el ICT para la construcción de un atracadero, localizado en Puerto Viejo, Talamanca de Limón.

b. Los días 22 y 23 de octubre del 2019, se visitó el sitio para valorar el área donde se construirá el Muelle Puerto Viejo, en un sondeo ecológico rápido del área marina para el desarrollo de las obras.

2. Atracadero La Pavona

a. El 31 de mayo del 2019, la Dirección Ejecutiva de CIMAT, asistió a reunión con la Municipalidad de Pococí, en coordinación institucional para el desarrollo de facilidades de atraque en La Pavona, Pococí, Limón.

b. El 08 de agosto del 2019, se realizó gira de miembros de CIMAT, a Cariari, cantón de Pococí Limón, en reunión de mesa de trabajo, en conjunto con las instituciones competentes (Municipalidad de Pococí, SINAC, MINAE, MOPT Obra Marítima, ICT, Cámara de Turismo, Cámara de Comercio, Asociación de Desarrollo Integral de Tortuguero, JAPDEVA). En relación con el muelle conocido como muelle la Pavona.

c. El 30 setiembre del 2019, se participó en taller de consulta popular, con el objetivo principal de definir los pasos a seguir para la consolidación del proyecto de construcción, necesidades y requerimientos en la puesta en operación del Muelle La Pavona.

A la actividad asistieron entes del Estado, MINAE-SINAC, Dirección Aguas, JAPDEVA, Fuerza Pública, CCSS, ICT, MOPT, Municipalidad de Pococí y Asesores de la señora Diputada Yorleny León Marchena. Así como Organizaciones como la Asociación de Boteros, Asociación de Desarrollo Tortuguero y San Francisco, Cámara de Turismo, Cámara de Comercio, Bomberos de Costa Rica, Guarda Costa y la Ciudadanía Civil.

3. Atracadero y Boulevard en Playa Herradura

a. El día 18 de setiembre del 2019, la Municipalidad de Garabito, pregunta sobre la consulta inicial para el desarrollo de un atracadero turístico denominado Atracadero y Boulevard en Playa Herradura, localizado en el sector de Playa Herradura, cantón Garabito, provincia Puntarenas.

b. Por medio del oficio CIMAT 431-2019, del 15 de octubre del 2019, la CIMAT le da respuesta a su consulta y le indica que esta Comisión como asesora técnica de las Municipalidades conforme la Ley 7744, recomienda un acercamiento entre las instituciones para comentar el proyecto del muelle en Playa Herradura.

c. El 22 noviembre del 2019, se visita Playa Herradura, para recabar en campo detalles de la operación de entrada y salida de las embarcaciones, personas y mercancías; conforme lo requerido por las recomendaciones de la Auditoria Interna del ICT, en busca de la eficacia administrativa de los proyectos.

PAPAGAYO

Los principales alcances de Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo durante el año 2019 se detallan en:

Proyectos de Gestión:

1.1. Digitalización:

Durante el año 2019 se inició con la licitación de Digitalización de todos los expedientes de la unidad, esta meta tiene como fin, que la unidad pueda contar con la información en digital para la consulta pública que se haga sobre los expedientes, además de minimizar el uso de papel y aumentar la eficiencia en el manejo de la información.

El proyecto es plurianual y pretende quedar implementado con el sistema de administración de información que actualmente está desarrollando el ICT, su finalización se espera para agosto del año 2020, o antes.

1.2. Inicios de nuevos proyectos constructivos – Concesionarios:

Durante el año 2019 se autorizaron 7 obras nuevas a construir dentro de Península Papagayo, constituidas principalmente, por residencias turísticas.

Acreditación en Turismo Social con Integridad:

Durante el año 2019 se acreditó al Polo Turístico Golfo de Papagayo conforme a los requerimientos del Turismo Social con Integridad TSI: 2019, para la Modalidad de: *niños de las comunidades de Playa Panamá, Altos del Roble y El Triunfo.*

PROPUESTA DE PROYECTO

Dirigido a: Niños escolares y adolescentes.

Localización geográfica: Comunidad de Playa Panamá, Altos del Roble, El Triunfo.; ubicadas dentro del área de influencia del Polo Turístico Golfo Papagayo.



Vista de las posibles áreas ecológicas a considerar, así como las comunidades beneficiadas.

Objetivo:

Conformar un grupo de niños y adolescentes, motivados, capacitados y conscientes de la riqueza ecológica que posee el PTGP (áreas de manglares y bosques), recurso que puedan explotar de forma responsable, convirtiéndose en entes transmisores de conocimiento y concientización para los visitantes de la zona.

Componentes:

- Instituto Costarricense de Turismo. Dirección Ejecutiva del PTGP.

Será el ente estatal coordinador, el cual propiciará el espacio (Oficina del ICT en Playa Panamá) para realizar las capacitaciones, las cuales pueden ser rotadas con otros espacios facilitados por las empresas concesionarias dentro de los proyectos turísticos). Facilitador del transporte para la realización de giras a los diferentes centros ecológicos seleccionados. Además, dotará de implementos a los participantes tales como; libretas, lapiceros, gorras, repelente, protector solar, mochila, etc.

- Concesionarios del PTGP.

Coordinarán recorridos con los niños por las instalaciones hoteleras como parte del estímulo y agradecimiento por la participación en el programa, además coordinarán con funcionarios del ICT una pequeña celebración navideña a finales de año. Como parte de los objetivos de este programa, es que tanto los concesionarios como los visitantes al proyecto, cuenten con un grupo de niños y jóvenes identificados con el respeto y cuidado de la naturaleza, la cual es el mayor atractivo turístico de la zona y es el motor de atracción para la visita de turistas tanto extranjeros como nacionales. Y que, además, éstos promuevan y difundan a sus familiares, vecinos y visitantes lo aprendido, formando una cadena estratégica a nivel nacional.

- Área Conservación Tempisque, MINAE, SINAC.

Proporcionarán el equipo profesional que capacitará a los niños y adolescentes, además del material pedagógico necesario para el conocimiento básico.

- Comunidades de Playa Panamá, Altos del Roble y El Triunfo.

Comunidades ubicadas dentro o muy cerca del área de influencia del Polo Turístico Golfo Papagayo y que han dejado muy claro su sentir en relación a la falta de integridad al encadenamiento social, económico y turístico del proyecto. Comunidades que presentan entre las tres, una población de aproximadamente 150 niños y adolescentes.

- Áreas Ecológicas.

Dentro del PTGP, se cuenta con más de 15 áreas con gran valor ecológico, dentro de las que se hayan, manglares, refugios de vida silvestre, esteros, bosques, etc. Dichos sitios pueden llegar a alcanzar un área aproximada de 155 hectáreas.

Estrategia:

Por medio de la firma de un convenio entre el ICT, Concesionarios del PTGP-ASOPAPAGAYO e instituciones del estado como el Área de Conservación Tempisque, MINAE, SINAC., crear una estrategia de capacitación y motivación para niños escolares de las comunidades de Playa Panamá, Altos del Roble, El Triunfo con el fin de que valoren y se identifiquen con las áreas de reserva de manglar y bosque que se encuentran dentro del Polo Turístico Golfo Papagayo. Que dicha estrategia contemple:

- Selección y definición de los sectores ecológicos a los cuales se les va a dar mayor énfasis (con mayor variedad de flora y fauna, facilidad de acceso, concentración de visitantes, etc.).
- Además de la capacitación pedagógica la cual se puede impartir en las oficinas del ICT en Playa Panamá, así como en espacios dentro de los hoteles construidos dentro del PTGP o escuelas de las comunidades, sería importante que se incorporen giras y recorridos por los diferentes sectores tanto de Península como de Papagayo Bahía, en que se encuentran los centros ecológicos seleccionados.
- Que a los niños y adolescentes se les proporcione vestimenta y equipamiento y material alusivo y apropiado para los recorridos, con los cuales ellos se sientan identificados.
- Que a mediano plazo los niños se puedan integrar a campañas en las cuales sean protagonistas y brinden información a los visitantes de todo el PTGP y a la vez puedan disfrutar de la misma actividad, conociendo playas y hoteles de la zona.
- Que, a mediano y largo plazo, los interesados puedan obtener una acreditación o similar, para poder optar por ser guías turísticos o similar.
- Con la construcción del “Paseo Chorotega”, específicamente los sectores que ingresan a las áreas de manglar y bosque, sirvan de apoyo y faciliten la actividad de avistamiento de aves y otros animales; y que además los niños y adolescentes capacitados puedan utilizar la infraestructura construida para compartir su conocimiento y concientizar a los visitantes.

Registro fotográfico



Una vez conformados los grupos de niños y adolescentes, otra de las metas es que estos puedan realizar “Turismo social con integridad”, formando parte de la cadena a nivel nacional, donde otros grupos del país puedan visitar las áreas ecológicas designadas y sean ellos quienes los guíen e instruyan y a la vez ellos puedan desplazarse a otros puntos del país, donde sean recibidos por otros grupos identificados con el turismo social con integridad



El turismo social con Integridad es un medio para que muchos más ciudadanos puedan vivir la experiencia de realizar turismo, por medio de programas nacionales que funcionan como un medio facilitador de dicha actividad, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos por medio de experiencias enriquecedoras en destinos sostenibles del país, además de facilitarle la oportunidad a las empresas turísticas de brindar un servicio social importante.

Actividad de Responsabilidad Social:

Como parte de la ayuda que se realiza a con las comunidades de Playa Panamá y Sardinal este año, como iniciativa de la Presidencia del ICT, se participó en la organización de las comunidades tanto en la entrega de Regalos donados por el ICT como en la ejecución de la fiesta para niños y para adultos mayores.

Además de llevar los donativos de regalos, los peluches de la campaña #StopAnimaSelfies, toldo y materiales para la fiesta, se organizaron juegos infantiles, pinta carita, carnaval y se colaboró repartiendo comida y envolviendo regalos donados por los funcionarios del ICT.



Anexo D-102-MP: SEGUIMIENTO DIRECTRIZ PRESIDENCIAL N° 102-MP

Artículo 5 (Política de Confidencialidad): La institución no cuenta con una política oficialmente definida. Sin embargo, a continuación, se comenta algunas consideraciones del trabajo futuro a realizar:

Debido a que los puntos contenidos en una Política de Confidencialidad, por la naturaleza de actividad del ICT, se deben de tomar, en cuenta aspectos de competitividad del mercado, lo que hace necesario la conformación de un equipo de trabajo para la correcta redacción de la misma.

Dicho equipo de trabajo podría estar conformado por: Legal, Planificación, Mercadeo, Gestión y Desarrollo y Gerencia General, entre otros.

El producto debe de ser presentado y aprobado por el máximo Jeraarca de la Institución, en este caso debe de ser la Junta Directiva y ellos aprobar la política.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORACION DE POLITICA CONFIDENCIALIDAD

No. de Actividad	Actividad	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV
1	Conformación Equipo										
2	Investigación Preliminar										
3	Análisis de Datos recabados.										

No. de Actividad	Actividad	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV
4	Elaboración de Propuesta de Política Privacidad										
5	Remisión y Presentación de Política ante Junta Directiva										
6	Revisión y corrección de Observaciones por parte de Junta Directiva										
7	Remisión de Propuesta corregida a Junta Directiva										
8	Publicación de Política.										

Artículo 7: (Proceso de auto evaluación de transparencia y acceso a la información), Durante el período 2019, se realizó la autoevaluación del tema a nivel institucional, tomando en cuenta con los puntos descritos en el decreto 40200-MP-MEIC-MC, resultados en el archivo adjunto, donde se evidencian las oportunidades de mejora. Queda pendiente la elaboración del informe, él se hará llegar al despacho de la Gerencia General en las próximas fechas.

Artículo 8, Inciso c: que a letra dice:

“...La política de remuneraciones aplicada a los miembros del órgano de dirección y alta gerencia. Esto incluye señalar si la misma está relacionada o no con su desempeño o con los resultados de la empresa a corto o largo plazo, así como la indicación de cualquier beneficio adicional a la remuneración, tales como compensaciones, reembolsos, bonificaciones y otros, financieros o no financieros, consecuencia del cargo. Deberá indicarse la fuente legal que rige para cada uno de estos aspectos...”

Se indica que para los miembros de la alta gerencia del ICT; a saber, Presidente Ejecutivo, Gerente General y Sub Gerente de Mercadeo, su pago salarial se rige por los acuerdos que para tales efectos emite la Secretaria Técnica de la Autoridad Presupuestaria. Cabe indicar que estos puestos forman parte de la Serie Gerencial de las Entidades Públicas, las cuales son remuneradas con salario único y no sujetos a remuneración adicionales.

Artículo 8, inciso d: Para la conformación, funciones y potestades del órgano de dirección se aplica lo establecido en la Ley Orgánica del ICT, Capítulo VI De la Junta Directiva.

Con respecto a sus méritos y atestados, se tiene disponible en la Institución los currículos vitae de cada uno de los integrantes de la Junta Directiva. Sobre el proceso de selección, a partir de octubre 2018, rige lo indicado en el Decreto Ejecutivo 41516-PM. Los miembros de Junta Directiva no son considerados miembros independientes, ya que representan un órgano colegiado.

Artículo 8 inciso e: La política de remuneraciones aplicada a los miembros del órgano director se hace de conformidad con la Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Pública, Ley No. 9635 publicada en el Alcance No. 202 del Diario Oficial La Gaceta el 4 de diciembre del 2018, así como lo indicado en el artículo 3 de la mencionada Ley que modifica en el Título III la Ley No. 2166 Ley de Salarios de la Administración Pública, donde se adiciona un Capítulo V denominado: Remuneraciones para quienes conforman el nivel jerárquico superior del Sector Público, titulares, subordinados y Miembros de Juntas Directivas: “(...) Artículo 43- Remuneración de los miembros de las juntas directivas. Se aclara que la remuneración recibida por dieta, no está relacionada con su desempeño, solamente se ampara en el marco legal anteriormente señalado.

Artículo 8, inciso f: Los mecanismos previstos para abordar cualquier eventual situación relativa a conflictos de interés, son los que se contemplan en la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su Reglamento.

Artículo 8 inciso g: Sobre Indicación de si existen o no planes de sucesión que aseguren la continuidad en el manejo y administración de la entidad. Se informa que en el año 2019 se realizó un diagnóstico, con el fin de determinar la viabilidad de un Plan Institucional de Sucesión dentro del ICT, considerando en primera instancia a los directores, jefaturas y coordinadores que se encuentren próximos a una salida por Jubilación; asimismo, se identificaron los posibles sucesores de esos puestos, considerando sus perfiles profesionales y el cumplimiento de estos con respecto a los requisitos establecidos en el

Manual de Cargos Institucional. No obstante, a la fecha no se ha implementado un Plan de Sucesión dentro del ICT.

Artículo 8. Inciso h: Sí se realizó durante el 2019 el primer proceso de Autoevaluación del desempeño de la Junta Directiva, con los siguientes resultados:

Diagnóstico del ICT en seguimiento a la “Política general para el establecimiento de una evaluación de desempeño en las Juntas Directivas u Órganos de Dirección de las empresas propiedad del Estado y de las Instituciones Autónomas”

El Instituto Costarricense de Turismo ha venido trabajando en su mejoramiento, apegado a lo establecido en la legislación vigente, así que los siguientes ítems se pueden enmarcar en sanas prácticas de Gobierno Corporativo, en razón de que la Junta Directiva realiza:

1. Evaluación de Control Interno: Recibe de la Administración el Informe Anual de Control Interno, conoce y analiza conclusiones y recomendaciones, emite Acuerdo de seguimiento a las recomendaciones.
2. Valoración de SEVRI: Recibe de la Administración el Informe Anual de Riesgos, conoce y analiza conclusiones y recomendaciones, emite Acuerdo de seguimiento a las recomendaciones
3. Formulación PAO año siguiente: Evalúa propuesta de la Administración en cuanto a definición de metas, objetivos y presupuesto del siguiente ejercicio fiscal, procediendo a su aprobación para que sea elevado a los entes fiscalizadores: CGR, MIDEPLAN, STAP.
4. Evaluación PAO, Junta verifica cumplimiento de Objetivos y Metas de conformidad con Informe Semestral que le remite la Administración, analiza conclusiones y recomendaciones, emite Acuerdo de seguimiento a las recomendaciones.
5. Participación activa en estrategias institucionales: Plan Nacional de Desarrollo Turístico, el cual aprobó mediante SJD-114-2017, Plan Estratégico Institucional (PEI) aprobado mediante el SJD-492-2014 y participa en el actual proceso de actualización (PI-150-2019 y PI-155-2019 y PI-175-2019).
6. Aprobación implementación de las NICSP, las cuales desde enero del 2018 se están aplicando, no obstante estamos acogidos al transitorio para lo que es Propiedad, Planta y equipo” (tenemos hasta diciembre del 2021), para todo lo que es el reconocimiento de activos.

Cabe indicar que existe un Seguimiento de Acuerdos de este órgano asesor ya institucionalizado, en estrecha coordinación entre la Gerencia General y la Secretaría de Actas que garantizan el cumplimiento de cada uno de ellos.

El compromiso de los miembros de Junta Directiva es garantizar la generación de valor mediante la participación activa y aumentar en forma sostenible la responsabilidad del Grupo. La Junta Directiva es el órgano encargado de representar a la Institución. Ésta debe encargarse de controlar que la actuación de la empresa funcione en congruencia con la normativa vigente, asegurando el cumplimiento de los planes establecidos tanto estratégicos como operativos. La autoevaluación también se realiza para encontrar opciones de mejora conforme a los resultados de la misma.

Debe resaltarse que la Junta Directiva ha mostrado un interés especial en capacitarse en materia de Gobierno Corporativo y que mediante Acuerdo SJD -313-2019, acogió propuesta de la Gerencia(G-1338-2019) en torno al SEVRI, con el fin de dar cumplimiento a la Directriz Presidencial N° 039-MP *“Política General para el establecimiento de una evaluación del desempeño en las Juntas Directivas u Órganos de Dirección de las empresas propiedad del Estado y de las Instituciones autónomas”*, en ese marco se hizo circular la propuesta de Autoevaluación presentada a los miembros de la Junta Directiva, para contar con un diagnóstico inicial.

El cuestionario de la autoevaluación se entregó a los miembros de la Junta Directiva por medio de correo electrónico, haciendo uso de la herramienta de encuestas Survey Monkey, y por esa misma herramienta se respondieron las preguntas. Se validan los resultados de 6 autoevaluaciones diligenciadas, aunque son siete miembros, uno no respondió.

La autoevaluación se dividió en cinco secciones:

1. Información General que contiene 3 preguntas.
2. Composición de la Junta Directiva que contiene 3 preguntas.
3. Reuniones de la Junta Directiva que contiene 9 preguntas
4. Deberes y responsabilidades de la Junta Directiva que contiene 4 preguntas.
5. Contribución personal de los miembros de Junta Directiva que contiene 3 preguntas.

Además, al final de cada sección de la autoevaluación se consignó un espacio para comentarios de manera que cada participante pudiera expresar cualquier otra contribución sobre el tema.

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta de autoevaluación de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, presentado por sección conforme a la estructura de la encuesta suministrada.

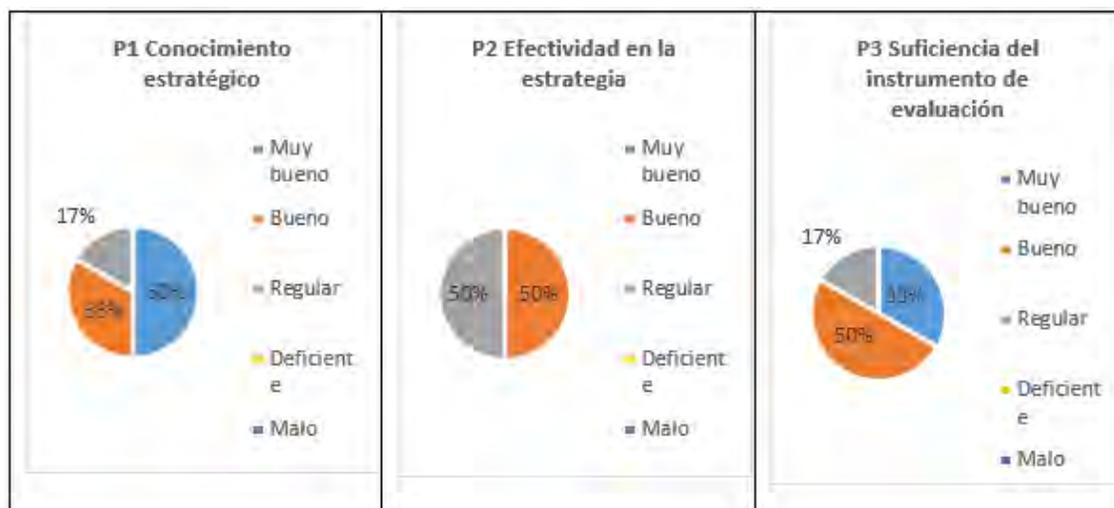
1. Sección: Autoevaluación de Información General del ICT

A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en los siguientes asuntos, en términos de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo:

1	¿La Junta Directiva conoce la estrategia del Instituto, sus fines, valores, misión, visión, objetivos, y refleja dicho conocimiento en la toma de sus decisiones?
2	¿La Junta es efectiva en el proceso de desarrollo de la estrategia del Instituto?
3	¿Este instrumento de evaluación del desempeño de la Junta es suficiente en este momento?

Los resultados son los siguientes:

Calificación	Pregunta		
	No 1	No 2	No 3
Muy bueno	3	0	2
Bueno	2	3	3
Regular	1	3	1
Deficiente	0	0	0
Malo	0	0	0



Comentarios:

Para las nuevas Juntas Directivas y al Ministro entrante lo siguiente:

- Dar capacitación sobre procesos.
- Dar a conocer Planes Estratégicos y Operativos, SEVRI, FODA, presupuesto y fechas de entrega claves.
- Dar un espacio anual para que la Junta Directiva analice el punto anterior como un trabajo aparte que permita avanzar de forma estratégica. Que no sea una sesión de Junta.
- Participar a la Junta Directiva activamente en la formulación y/o modificaciones del PEI, asunto que no sea opcional.

2. Sección: Composición de la Junta Directiva

A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en los siguientes asuntos, en términos de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo:

4	¿La Junta Directiva tiene el número de directores necesario para cubrir las necesidades del Instituto?
5	¿La Junta Directiva tiene la composición, habilidades y el perfil profesional requerido para que la institución cumpla de manera adecuada con sus fines?
6	¿El trabajo en equipo de la Junta Directiva es efectivo? ¿Por ejemplo, considera que se hace necesario contar con Comités de Apoyo adicionales? Favor, si no está cubierto en las otras preguntas, ponga aquí abajo cualquier otro cambio que le gustaría ver.

Los resultados son los siguientes:

Calificación	Pregunta		
	No 4	No 5	No 6
Muy bueno	5	3	1
Bueno	1	3	4
Regular	0	0	1
Deficiente	0	0	0
Malo	0	0	0



Comentarios:

Acerca de los comentarios generales para la segunda sección si dio a conocer lo siguiente:

- La participación de los directores en comités debería de ser asignada y clarificada al ingreso y actualizada en el proceso.
- No se considera clave esta participación porque somos colegiados por tanto no existe un involucramiento que sea efectivo.
- La revisión de los comités, análisis de los mismos y que tan efectivos y necesarios son; es clave para poder hacer a la Junta participe de los mismos.

3. Sección: Reuniones de la Junta Directiva

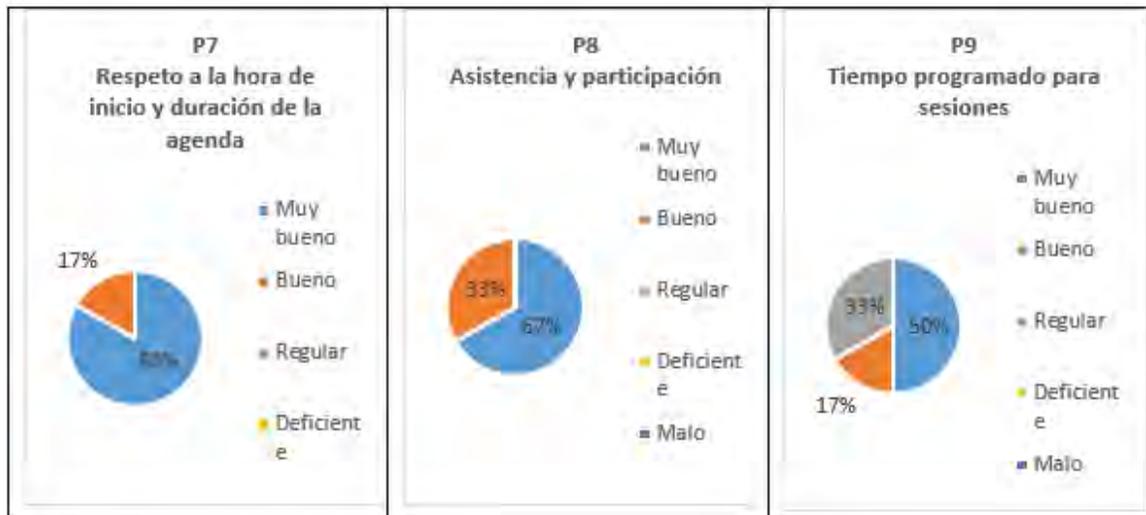
A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en los siguientes asuntos, en términos de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo:

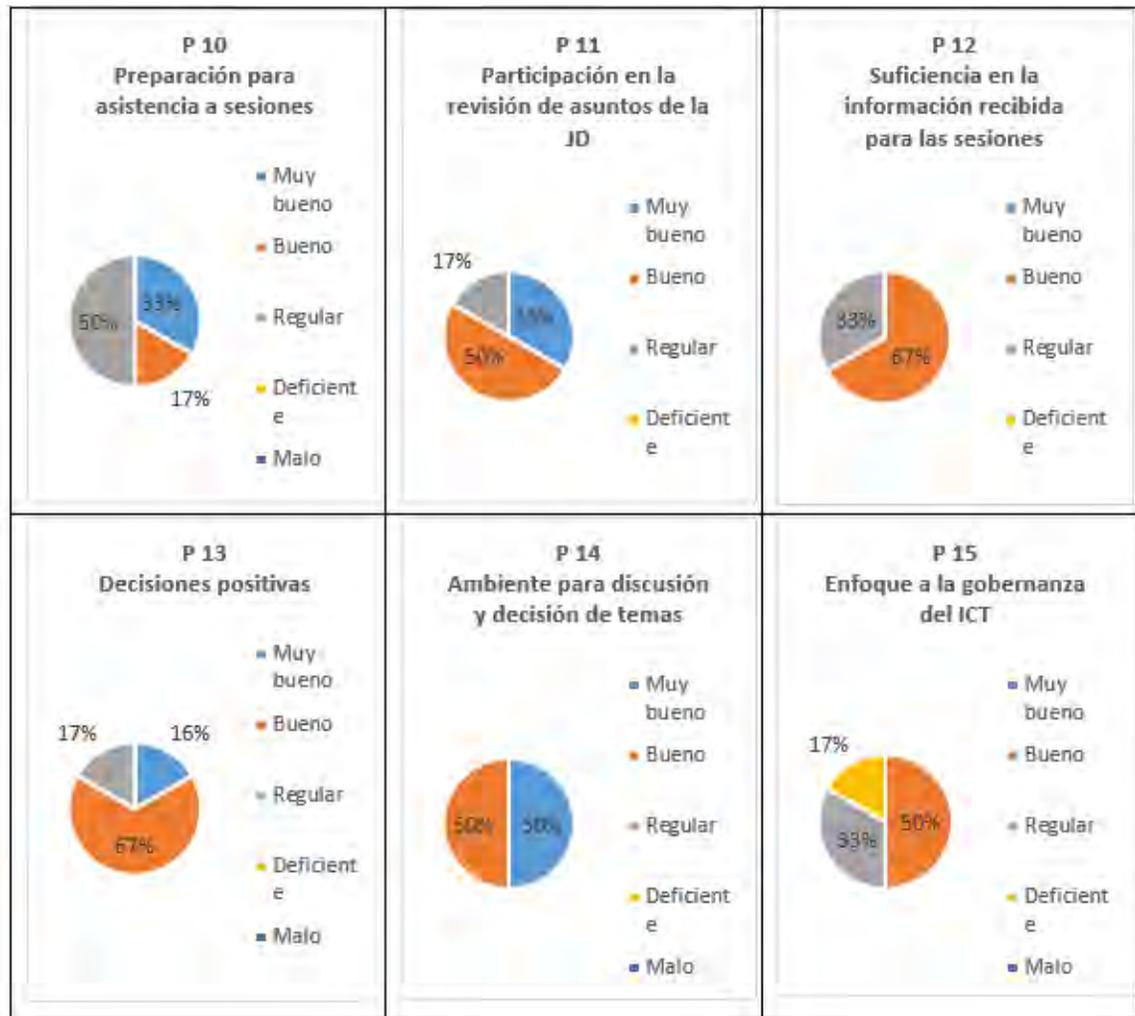
7	¿En general, se respeta la hora de inicio de las reuniones y la duración programada?
8	¿Las reuniones de la Junta Directiva son bien asistidas, con los miembros participando activamente?
9	¿El tiempo establecido para las reuniones es suficiente y razonable?
10	¿Los miembros de la Junta asisten bien preparados a las reuniones?
11	¿Los miembros participan activamente en la revisión de asuntos en la Junta?

12	¿La Junta recibe suficiente información para resolver sobre los asuntos agendados, con anticipación adecuada?
13	¿La Junta logra decisiones positivas en sus reuniones?
14	¿Las sesiones se realizan en un ambiente que promueve la participación, la discusión y la toma de decisiones constructivas y prontas?
15	¿Hay un enfoque adecuado en el gobierno del Instituto y no en asuntos insignificantes?

Los resultados son los siguientes:

Calificación	Pregunta									
	No 7	No 8	No 9	No 10	No 11	No 12	No 13	No 14	No 15	
Muy bueno	5	4	3	2	2	0	1	3	0	
Bueno	1	2	1	1	3	4	4	3	3	
Regular	0	0	2	3	1	2	1	0	2	
Deficiente	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	





Comentarios:

Acerca de los comentarios generales para la tercera sección si dio a conocer lo siguiente:

- Se requiere trabajar en habilidades para tener conversaciones más provechosas, acompañar a la Junta en gobierno corporativo y en buenas prácticas de dirección.
- Capacitar al órgano máximo es importante para alinear, crear mayor y mejores políticas y colaborar en agilizar los procesos en la institución.
- A la fecha, la Junta no ha recibido una capacitación en liderazgos ejecutivos, gobierno corporativo, habilidades conversacionales que aporten calidad a las reuniones.
- En ocasiones se dedica mucho tiempo a asuntos administrativos menores.

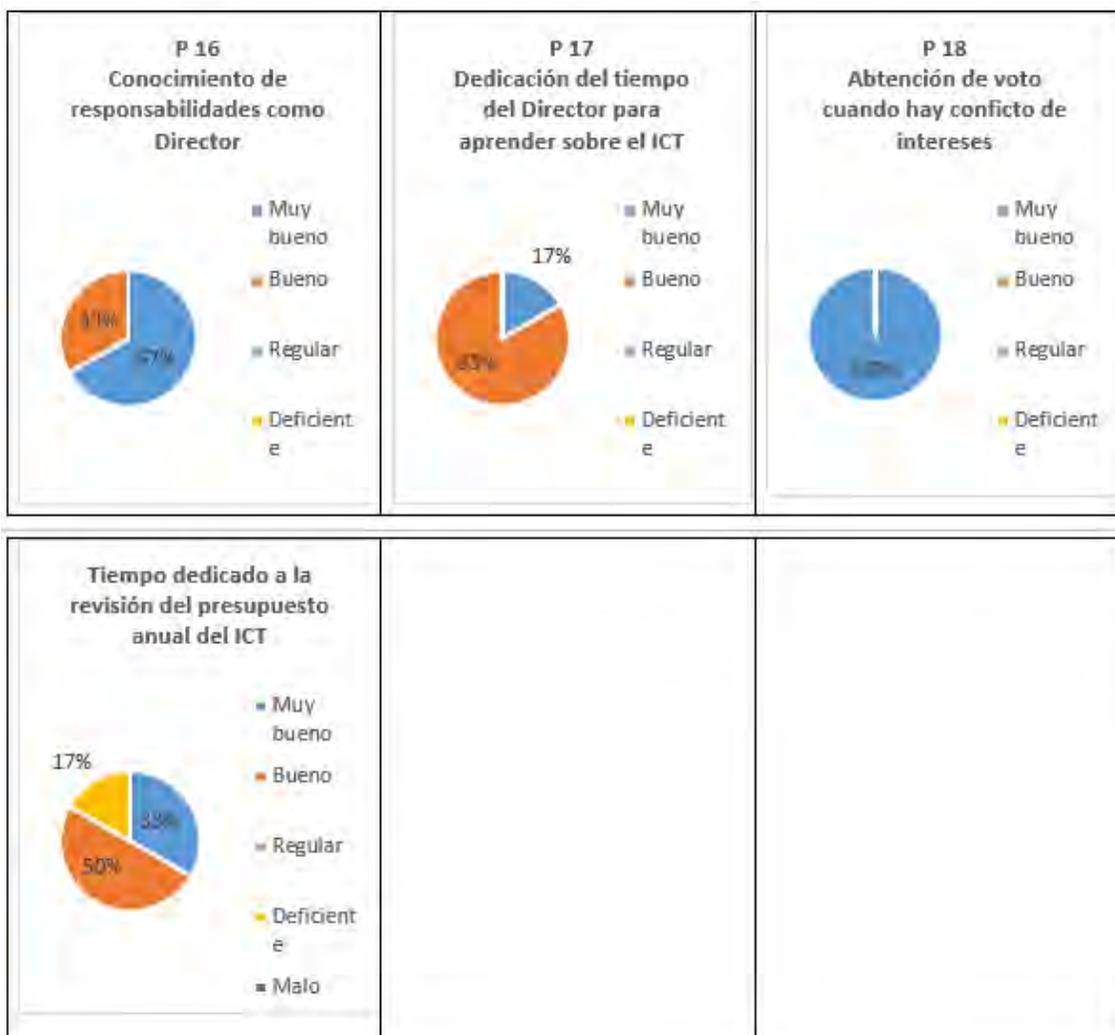
4. Sección: Deberes y responsabilidades del Director

A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en los siguientes asuntos, en términos de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo:

16	¿Conoce claramente todas las responsabilidades que tiene como director?
17	¿Los directores dedican suficiente tiempo aprendiendo sobre el giro del Instituto y ofreciendo mecanismos de crecimiento y desarrollo?
18	¿Los directores informan y se abstienen de votar cuando consideren que existen conflictos de interés?
19	¿Se dedica suficiente tiempo revisando el presupuesto anual del instituto?

Los resultados son los siguientes:

Calificación	Pregunta			
	No 16	No 17	No 18	No 19
Muy bueno	4	1	6	2
Bueno	2	5	0	3
Regular	0	0	0	0
Deficiente	0	0	0	1
Malo	0	0	0	0



Comentarios:

Acerca de los comentarios generales para la cuarta sección si dio a conocer lo siguiente:

- Las agendas de la junta vienen cargadas en ocasiones de tramites junto con documentos estratégicos donde no se les da ni el tiempo requerido ni se nos da el tiempo para la lectura.
- Son pesados y largos los documentos y la información es enviada el viernes por la tarde, dando dos días para la lectura.
- La revisión del presupuesto debe de ser una sesión exclusiva para la misma. Sin otro tema de agenda.

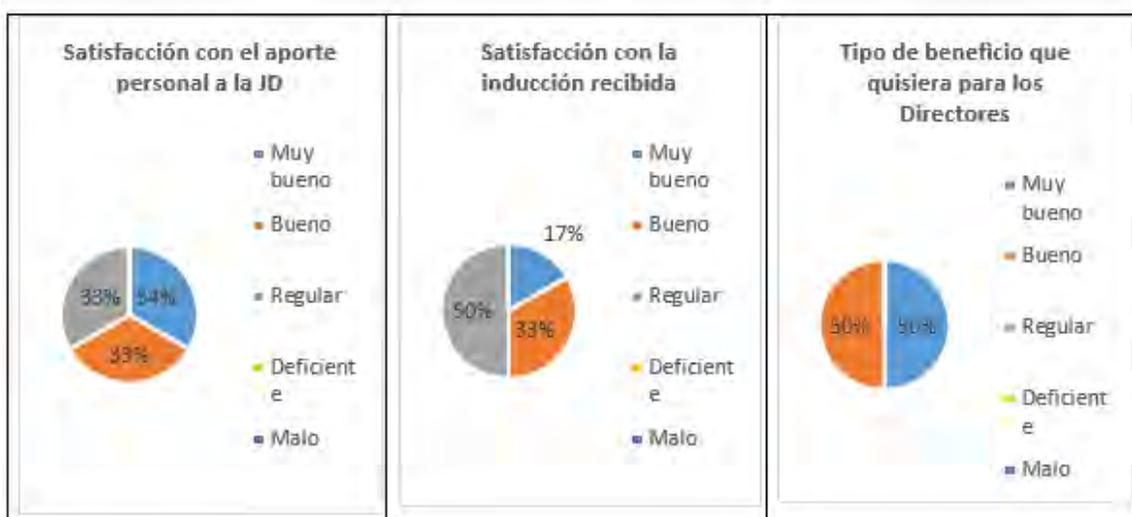
5. Sección: Contribución personal a la Junta Directiva

A los miembros de la Junta se les pide que se evalúen en los siguientes asuntos, en términos de Excelente, Muy Bueno, Bueno, Regular, Deficiente y Malo:

20	¿Se siente contento con su contribución personal a la Junta?
21	¿Se siente contento con la inducción que recibió del Instituto, para permitir una participación adecuada en la toma de decisiones?
22	¿Qué tipo de beneficio quisiera Usted que el Instituto considere para los directores o miembros de comités?

Los resultados son los siguientes:

Calificación	Pregunta		
	No 20	No 21	No 22
Muy bueno	2	1	3
Bueno	2	2	3
Regular	2	3	0
Deficiente	0	0	0
Malo	0	0	0



Comentarios:

Acerca de los comentarios generales para la quinta sección si dio a conocer lo siguiente:

- Quisiera contribuir más.
- Creo que un área de mejora es establecer esos comités los mismos lunes, con claros objetivos, agendas y metas para el año.
- La inducción estuvo bien, pero le faltó el cómo hacernos partícipes de forma más activa.
- ¡Quisiera haber podido tener más insumos, la construcción del PEI en junta con direcciones, etc. esta encuesta es un gran avance!
- El único "beneficio" que falta es que seamos invitados constantemente a las actividades tanto del ICT o de Gobierno en lo que participa el ICT.

En resumen y a modo de conclusión, podemos afirmar que el ICT realiza de manera sistemática algunas prácticas de buen gobierno que facilitará la consolidación de una agenda institucional de Gobierno Corporativo. Que la Junta Directiva conoce sus funciones y valora la importancia de su trabajo, los fines, valores, misión y visión del ICT, reconocen que tiene retos por delante, que debe trabajarse más en la efectividad y agilidad de los procesos, abogan por mayor participación en la formulación de planes estratégicos como el PEI, por ejemplo. Consideran que debería analizarse previamente la efectividad de los Comités y la necesidad de éstos. También que se deben realizar mayores esfuerzos para que todos los miembros dispongan de información precisa, oportuna y pertinente, facilitándoles llegar informados y preparados a las reuniones, que el enfoque del gobierno del Instituto sea el adecuado y que a los miembros de la Junta se le dé una mayor inducción a su ingreso.

Recomendación:

A la Gerencia General: Proponer una agenda de implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo al tenor de las disposiciones del Gobierno de la República y la coordinación estrecha con la Unidad Asesora para la Dirección y Coordinación de la Propiedad Accionaria del Estado y la Gestión de las Instituciones Autónomas. Donde se propicie de manera permanente el desarrollo del talento humano de los actores responsables de esta materia y la validación técnica de los avances.

Artículo 8 inciso i: Sobre los estados financieros auditados anuales del periodo más reciente disponible, presentados al público en condición y detalle que reflejan los resultados financieros y la situación financiera de la entidad, a efectos de una comprensión general del público. Lo anterior implica que deberá incluirse una versión simplificada pero suficiente del balance general y de los principales cambios en el patrimonio; la declaración de pérdidas y ganancias; la balanza de comprobación del periodo, los puntos clave de las notas sobre

los estados financieros y las Notas Contables Complementarias y matrices de autoevaluación de cumplimiento de normativa, así como los planes de acción respectivos. En la Institución se dispone de los Estados Financieros y Opinión de los Auditores Independientes al 31 de diciembre de 2017 y 2018.

Artículo 8. Inciso j: Se realiza una evaluación trimestral de metas, utilizando un Sistema informático, en el cual cada jefatura registra el grado de avance físico, la Unidad de Planificación (dueña del sistema), es la responsable de consolidar los datos y elaborar un Informe Trimestral, para lo cual coordina con el Departamento Financiero la ejecución de presupuesto por meta. Cabe indicar que los informes del primer y segundo semestre de cada año se presentan ante los entes fiscalizadores (Contraloría, MIDEPLAN, Hacienda), una vez aprobados por la Junta Directiva. Los informes del primer y tercer trimestre se presentan a la Gerencia General y en todos los casos se da un proceso de retroalimentación, ya que se incluye un capítulo de recomendaciones que les son remitidas con instrucciones de la Junta Directiva o Gerencia según corresponda a cada jefatura, a fin de garantizar el cumplimiento de metas y objetivos del PAO Institucional cada año. En relación al 2019, cabe indicar que el grado de ejecución física de metas fue de 90.7% (Presupuesto ₡42,408,612,270.00 y la ejecución presupuestaria operativa es 91.5% ₡31,003,205,070.00 (no incluye remuneraciones).

En la página institucional se publica la Evaluación Anual para que pueda ser consultado.

Artículo 8 inciso k: Sobre relaciones con partes vinculadas o relacionadas, entendidas estas como personas o entidades con las cuales existan vinculaciones de propiedad o gestión, se debe indicar los detalles relativos a posibles operaciones materiales con ellas, ya sea de forma individual o en grupo, independientemente de si se han llevado a cabo a precios y en condiciones normales de mercado. Se debe incluir especialmente información sobre aquellas transacciones entre partes vinculadas que se puedan considerar significativas por la existencia de un mayor riesgo al usual, o porque el monto de lo transado supera los estándares de normalidad en el giro comercial ordinario. En este último caso, se debe incluir información sobre el proceso en la toma de decisiones respecto de tales transacciones. Se informa que no es aplicable.

Artículo 8, inciso m: Temas relevantes en materia de recursos humanos a los efectos de la competitividad o efectividad de la entidad. Debe incluir información relativa a los programas para el desarrollo y la formación de los recursos humanos; las tasas de

permanencia de los empleados; y cualquier dato relevante que pueda transmitir información necesaria para la comprensión sobre el desempeño de la entidad. En el área de Desarrollo, se llevó a cabo en el 2019 el II Módulo del Programa de Técnicos y Administrativos conformado por 74 funcionarios quienes representan el 25.7% de las plazas ocupadas en la Institución. Debido a la gran cantidad de actividades administrativas que éstos realizan y que demandan mucho tiempo, se les brindó capacitación para la efectiva administración del tiempo, recomendaciones para utilizar la Programación Neurolingüística como herramienta para innovar, mejorar la comunicación y alcanzar los objetivos para un desempeño eficiente, además de técnicas de trabajo en equipo para lograr la más alta sinergia y desarrollar relaciones de trabajo armónicas. Por otra parte, el Plan Institucional de Capacitación (PIC 2019), cuyas necesidades de capacitación son resultantes de los factores del desempeño que determinan las jefaturas, evidenció un cumplimiento del PIC de 85.68% lo que equivale a 5.902 horas de capacitación durante el 2019, para 182 funcionarios que participaron en diversos tópicos según su especialización.

En octubre 2019, se adquirieron las pruebas psicométricas PDA (Personal Development Analysis), prueba que a través de una metodología simple, precisa y científicamente comprobada, permite describir y analizar el perfil conductual de las personas e identificar sus talentos, principales habilidades, sus motivaciones, puntos fuertes y áreas a desarrollar.

Al cierre del 2019, se contaba con 297 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Distribución de plazas en el 2019		
Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	286	97%
Vacantes	7	2%
Vacante Temporal	4	1%
Total	297	100%

Dichas plazas han sido monitoreadas en los últimos cuatro años por los siguientes tipos de rotación:

a) la rotación de funcionarios por salidas (renuncias y despidos) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 1%, cerrando en el 2019 con una rotación acumulada del 0.14% y

b) la rotación de funcionarios por todos los tipos de salidas (renuncias, despidos, jubilaciones, fallecimientos, entre otros) estableciendo temporalmente para poder determinar una rotación promedio, un porcentaje menor al 2%, cerrando en el 2019 con una rotación acumulada del 0.26%.

Con la entrada en vigencia de la Ley N° 9635, Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, específicamente lo relacionado a empleo público, se realizaron importantes ajustes al Sistema de SIRH (Sistema Integrado de Recursos Humanos).

Finalmente, en el 2019 se realizó la segunda medición del Clima y Cultura Organizacional, la población que participó en el estudio represento un 82% de la población activa del ICT. El resultado general del “alineamiento global” para esta segunda medición fue de un 74%, incrementando 6 puntos porcentuales con respecto al 2017, se continúa trabajando en los planes de mejora con los diferentes departamentos, con el objetivo de que la nueva medición de clima organizacional 2021, muestre un incremento porcentual en el alineamiento global. Este subproceso también estuvo a cargo de la gestión anual correspondiente a la Evaluación del Desempeño 2018-2019, cuantitativamente el resultado más alto es del 100% y el más bajo de 79.70%; con una nota promedio institucional de 98.07%; adicionalmente, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 252 funcionarios Excelentes (con nota de 95 a 100); 21 con calificación Muy Bueno (con nota de 85 a 94,99); 1 con calificación de Bueno (con nota de 75 a 84,9). Como resultado de la Evaluación del Desempeño se continuó por tercer año, con la implementación de los Compromisos Laborales, asociados a uno o varios factores del desempeño que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar.

Artículo 8, Inciso o: Sí existen políticas relativas a la ética, la sostenibilidad y Gobierno Corporativo, de éste último se dio cuenta en el inciso h) de este artículo. En cuanto a la ética, existe una Comisión Institucional que cuenta con una meta en el PAO 2019 a la cual se le dio oportuno seguimiento. Asimismo cabe informar que tenemos un Manual de Ética del ICT emitido desde el 2018, el cual regula todo lo concerniente a la ética.

En relación a la protección del ambiente y/o sostenibilidad El Sistema de Gestión Ambiental del Instituto Costarricense de Turismo se basa en el desarrollo de tres programas ambientales:

- ✓ Programa de Gestión Ambiental Institucional – PGAI
- ✓ Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.
- ✓ Programa de Carbono Neutralidad según la norma nacional INTE ISO 14064-1 e INTE B5: 2016.

El objetivo es mitigar los impactos ambientales que generan las diversas funciones de la

organización a través de un Sistema de Gestión Ambiental, con el propósito de garantizar y preservar el derecho constitucional a un ambiente sano y sostenible.

El programa de Gestión Ambiental, tuvo como meta en el PAO:

1.2.5.5 realizar al menos 5 acciones con el propósito de darle seguimiento al sistema de gestión ambiental institucional a diciembre 2019 en cumplimiento al decreto ejecutivo #36499-s-minae

Las acciones fueron:

1. Dar seguimiento al Programa Bandera Azul Ecológica categoría cambio climático.
2. Cumplir con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (PGAI) según las recomendaciones del equipo técnico del MINAE.
3. Dar seguimiento a la verificación bajo la norma nacional para demostrar la carbono neutralidad del ICT.
4. Realizar al menos cinco actividades de concientización y sensibilización medio ambiental con los funcionarios del ICT.
5. Dar continuidad al Plan de Manejo Integral de Desechos Sólidos.

Cumplimiento: Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático.

- Entrega de Informe Final 2018.
- Recepción de Resultado: 5 Estrellas.
- Iza de la Bandera.

Cumplimiento: Plan de Gestión Ambiental Institucional

Visita de DIGECA – MINAE para seguimiento del Plan de Gestión Ambiental Institucional.

Resultado auditoría de DIGECA – MINAE: Muy buen desempeño Ambiental, con un porcentaje de 92% de cumplimiento.

Cumplimiento: Carbono Neutralidad Institucional.

- Visita de seguimiento por parte de INTECO en agosto.
- Proceso concluido durante el mes de diciembre con declaración de parte de INTECO. Con referencia a la norma, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) ha definido como sus límites operativos todas las actividades en donde la organización tiene el control operacional al 100%, dentro del Edificio Central y Oficinas Regionales de la organización donde se brindan los servicios.

Cumplimiento: Actividades Ambientales desarrolladas durante el año 2019:

Actividades Ambientales:
Entrega de abono orgánico.
Charla de ECOINS.
Charla de Eficiencia Energética.
Voluntariado Parque Nacional Manuel Antonio.
Voluntariado DONATAPA.
Campaña Cero Papel.
Campaña de Reciclaje ECOINS.
Uso de energías alternativas OMNIbicis.

Cumplimiento: Continuidad al Plan de Manejo Integral de Residuos Sólidos.

- Charlas y campañas.
- Se actualizó la versión del documento
- Seguimiento en la medición de desechos.
- Continuidad al manejo por compostera de los residuos orgánicos y entrega de abono orgánico a los funcionarios.

• FOTOGRAFÍAS ACTIVIDADES PGAI 2019

Entrega abono orgánico



Charla ECOINS



Charla Eficiencia energética



Campaña Reciclaje ECOINS



Voluntariado Manuel Antonio



Voluntariado DONATAPA



Demostración uso de energías alternativas.



Artículo 8 inciso p: La Ley Orgánica del ICT (artículo 33) dispuso que el Instituto contará con una Auditoría Interna, cuyo Auditor Interno es nombrado por medio de un concurso externo y sus funciones están determinadas en la citada Ley, la Ley de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y el Reglamento de organización y funcionamiento de la Auditoría (artículo 15).

Resumen sobre los resultados de las labores de la Auditoría Interna.

Según la ejecución del Plan Anual de Trabajo 2019, se emitieron 28 servicios de auditoría interna, donde se identificaron oportunidades de mejora que fueron comunicadas a la Administración. El 64% corresponde a aspectos relacionados con control interno, el 25% a temas de gobernabilidad y el 11% a la gestión de riesgos.

Asuntos relevantes sobre exposición al riesgo y control

Como parte de las auditorías realizadas en el periodo 2019, se valoraron los riesgos asociados a los procesos auditados, su posible impacto sobre los objetivos y metas institucionales y los controles establecidos para mitigarlos.

Como resultado de los servicios de auditoría interna, se emitieron recomendaciones y advertencias para mitigar riesgos y mejorar los controles según el siguiente detalle:

Para mejorar la eficiencia y eficacia en los siguientes procesos:

- Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.
- Contratación administrativa institucional.
- Recaudación y fiscalización de impuestos.
- Aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.
- Acción de patrocinios.

Sobre esta misma temática se emitieron servicios preventivos sobre los siguientes aspectos:

- Instrumentos de supervisión de la Dirección de Gestión Turística.
- Alineamiento entre el PEI y el PAO de las acciones que desarrolla la Dirección de Gestión Turística.
- Directrices Gerenciales sobre Recargo de Funciones para el ICT.
- Alineamiento PAO SEVRI ASCI.
- SEVRI Planes Estratégicos Institucionales.
- Estrategia para lograr la transformación digital de los servicios esenciales que brida el ICT a la ciudadanía para que éstos sean eficientes y de calidad.

Para fortalecer el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.

Además, se emitieron los siguientes servicios preventivos:

- Nombramiento del Subgerente de Mercadeo bajo la figura de recargo.
- Nombramiento del Jefe del Departamento Administrativo-
- Plan de Continuidad del Negocio.
- Implementación del método de costeo PEPS.

- Competencia para la aprobación de normativa interna.
- Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.
- Competencia para la aprobación de la regulación de contratación del Centro Nacional de Congresos y Convenciones (CNCC).
- Proceso para la recepción y trámite de denuncias y quejas presentadas ante el ICT.
- Control interno de las giras que realizan los colaboradores del Departamento de Gestión y Asesoría Turística.
- Lineamientos, directrices y procedimientos sobre viajes en el exterior.

Para mejorar la calidad y confiabilidad de la información, se emitieron los siguientes informes y advertencias:

- Auditoría de cumplimiento sobre la aprobación de las concesiones en la zona marítimo terrestre.
- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo.
- Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.
- Servicios Preventivos sobre:
 - El Plan Estratégico Institucional (PEI) y los lineamientos institucionales para la formulación de objetivos, metas e indicadores.
 - Registros duplicados de proveedores.
 - Diferencia en el registro contable y presupuestal de vales de caja chica.

Con respecto al objetivo de proteger y conservar el patrimonio público, se emitieron los siguientes informes:

- Auditoría operativa acerca de la eficacia, eficiencia y economía en la gestión de la Oficina Ejecutora del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Auditoría de cumplimiento sobre el Programa Declaratoria Turística.
- Auditoría de cumplimiento contractual y financiero entre el Administrador del Centro Nacional de Congresos y Convenciones y el Instituto Costarricense Turismo.
- Auditoría de cumplimiento sobre la acción de patrocinios.

- Auditoría Operativa sobre la eficiencia y eficacia del proceso de contratación administrativa institucional.
- Auditoría de cumplimiento sobre la seguridad de la red, bases de datos, configuraciones y web.
- Auditoría operativa del proceso de recaudación y fiscalización de impuestos.

Asimismo, se emitieron los siguientes servicios de advertencia:

- Probabilidad que se materialice el riesgo de fraude.
- Implementación de prácticas de Buen Gobierno Corporativo en el ICT.

Sobre este tema se realizó un análisis de las acciones realizadas por el Instituto para llevar a culminar con éxito la implementación de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo y se comunicó a la Gerencia las respectivas oportunidades de mejora con respecto del avance del mismo.

Verificación de la implementación de los Servicios de la Auditoría

Como parte de las obligaciones establecidas en la normativa técnica y legal, se verificó el cumplimiento de los servicios emitidos por la Auditoría Interna, determinándose un cumplimiento razonable de los mismos. A continuación un detalle del comportamiento de dicha implementación:

Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendientes		Total	% Cumplimiento por año
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%		
2017	84	80	95%	4	5%	0	0%	84	95%
2018	68	62	91%	6	9%	0	0%	68	91%
2019	143	46	32%	57	40%	40	28%	143	32%

Fuente: Auditoría Interna

El cumplimiento de los servicios emitidos durante el año 2019 que corresponde al 32%, también se considera razonable debido a que los informes fueron remitidos a la Administración recientemente.

Artículo 13: En lo concerniente a la rotación de auditores externos, la entidad debe asimismo informar en su sitio web, sobre los procesos de selección y aprobación del auditor interno; cualquier requerimiento prescriptivo de rotación de los auditores externos; la duración del auditor externo actual en el cargo y si existe la práctica de rotación de

auditores de acuerdo con estándares internacionales. Se deberá informar también sobre el acatamiento de las recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna. Sobre este punto se informa que en este momento no existe ningún proceso de reclutamiento para ocupar el cargo de Auditor Interno. El Auditor Interno actual se encuentra debidamente nombrado desde el 17 de enero de 2014. Cuando se presente eventualmente algún proceso de reclutamiento y selección de esta plaza, se procederá conforme lo dicta la normativa respectiva, incluyendo la correspondiente a la Contraloría General de la República.

En relación con los requerimientos prescriptivos de rotación de auditores externos, se comunica que no se cuenta con requerimientos de esta naturaleza en el proceso de contratación.

Por otra parte, sobre la duración del auditor externo actual en el cargo se informa que desde el año 2011 el ICT ha contado con los servicios de distintos Despachos de Contadores Públicos para la evaluación de sus estados financieros. El último proceso de contratación se realizó en el año 2018 a través de la plataforma SICOP, por un período de 1 año, con posibilidad de prórroga de hasta dos periodos iguales. Las prórrogas se hicieron efectivas por lo que esta contratación concluye con la evaluación de los Estados Financieros al 31 de diciembre del 2019.

En relación con la existencia de la práctica de rotación de auditores de acuerdo con estándares internacionales, se informa que sí existe, por cuanto se tiene como práctica realizar la contratación por uno o varios periodos prorrogables, en tanto no supere los cinco años en total, además de que la contratación de las auditorías externas del ICT se realizan a través de la plataforma SICOP (Sistema Integrado de Compras Públicas), lo que promueve la libre participación incluso de las pequeñas y medianas empresas, generando además una mayor confianza y transparencia en el proceso mismo de adquisición del servicio.

SECRETARÍA DE ACTAS
JUNTA DIRECTIVA
COMUNICADO DE ACUERDO

SJD-133-2020

****SUSTITUIR**

13 de mayo, 2020

Dr. Alberto López
Gerente General

Lic. Víctor Quesada
Unidad de Planificación Institucional

Asunto: Oficios N° G-0923-2020 y N° PL-057-2020 con la propuesta de Memoria Anual Institucional de 2019.

Estimados señores:

En Sesión Ordinaria de Junta Directiva Virtual N° 6116, Artículo 5, inciso II, celebrada el 11 de mayo de 2020, se tomó el siguiente acuerdo que textualmente dice:

SE ACUERDA:

A) Dar por recibida la propuesta de Memoria Institucional **** 2019**, presentada por la Unidad de Planificación, mediante oficio N° PL-057-2020.

B) Autorizar a dicha Unidad, para que ponga a disposición de los ciudadanos en la Web institucional, la Memoria 2019, y a comunicar lo pertinente, a la Asamblea Legislativa.

ACUERDO FIRME

Atentamente,

Licda. Hannia Ureña Ureña
Secretaria de Actas

Cc

MBA. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo
Lic. Fernando Rivera Solano, Auditor Interno ICT
Lic. Francisco Coto Meza, Asesor Legal
Consecutivo
Expediente