



INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO



Aprobado por la Junta Directiva del
ICT, en sesión N°6214 del 02 mayo de
2022, según SJD-117-2022.

Contenido

JUNTA DIRECTIVA-ICT	4
ORGANIGRAMA	8
SECRETARÍA DE ACTAS:.....	9
GERENCIA GENERAL	13
AUDITORÍA INTERNA.....	27
ASESORIA LEGAL.....	40
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	55
DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN	62
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERA	74
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	77
DEPARTAMENTO FINANCIERO	82
UNIDAD FINANCIERA CONTABLE.....	85
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA	94
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	101
PROVEEDURIA INSTITUCIONAL	114
DIRECCIÓN DE MERCADEO	121
DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN	122
DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD E INVESTIGACIÓN.	158
DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA 2021	174
UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES.....	182
DEPTO. GESTIÓN Y APOYO DEL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR)....	192
DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA	195
DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA	201
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES	201
DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA.....	216
DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURISTICO	225

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO:	226
DEPARTAMENTO DE PLANEAMIENTO TURÍSTICO	255
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN	259
UNIDAD DE INSPECCIÓN DE ZONA MARÍTIMO TERRESTRE (ZMT)	263
COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS CIMAT	266
POLO TURISTICO GOLFO PAPAGAYO	280

Anexo 1. Metas ICT en PNDIP Resultado anual 2021	284
---	------------

JUNTA DIRECTIVA-ICT



Miembros de Junta Directiva 2021



Gustavo Alvarado C.
Ministro de Turismo



Celia Quintana Madriz



Pablo A. Chacón Zúñiga



Julieta Chan Blanco



Gustavo Araya Carvajal



Leyla Solano Pacheco



Federico Barquero

La recuperación se afianzó



Gustavo Alvarado Chaves
Ministro de Turismo

Han transcurrido 25 meses de pandemia, y con la perspectiva que da el tiempo y con los datos que lo avalan de forma inequívoca, es posible afirmar que Costa Rica ha tenido una recuperación sostenida de su industria turística con impactos positivos.

Concluimos el año 2021 con 1 347 055 turistas por todas las vías de ingreso al país, lo cual representa un 42,9 % del registro de 2019. La vía aérea logró recuperar el 52,5% de las llegadas de turistas (1 270 483) en comparación con las cantidades registradas en el 2019. Los dos aeropuertos internacionales mostraron dinamismo durante el 2021. El Juan Santamaría sumó 882 424 turistas, un 48,6% de las llegadas del 2019 y el Daniel Oduber Quirós en Guanacaste recibió 288 054 turistas,

el 64,7% de los turistas registrados en el 2019. Estados Unidos, principal mercado emisor de turistas a Costa Rica, es indiscutiblemente la punta de lanza de esta reactivación con 852 182 turistas (un 66,4% en relación con 2019). En el caso de Europa, las llegadas representaron en 2021 la mitad de las recibidas en el 2019, siendo España, Alemania y Francia los principales emisores. No sólo recuperamos visitantes, sino también todas las aerolíneas que volaban al país previo a la pandemia, nuevas rutas y sigue creciendo el número de asientos. Además, retomamos en setiembre de 2021 el turismo náutico con la temporada de cruceros 2021-2022.

Estos números ratifican que nuestro país continúa siendo no solo un destino donde los turistas disfrutaban de una gran variedad de actividades relacionadas con naturaleza, ecoturismo, aventura, playa, deportes, fincas agroproductivas, cultura y bienestar, sino además que seguimos atrayendo perfiles afines a los mejores prospectos de demanda internacional. Para este año nuestra meta es alcanzar una visitación de 2 millones de turistas y en 2024 -o antes-, coincidir con las proyecciones de la Organización Mundial del Turismo, y alcanzar los niveles del año 2019.

Como ha sido el caso desde el inicio de la pandemia, para el ICT el 2021 estuvo plagado de desafíos, obstáculos y retos, pero trabajamos a capacidad máxima escuchando al empresariado, rediseñando estrategias, pidiendo a otros sectores apoyo, manteniendo los valores de marca en el extranjero, trabajando en fortalecer nuevos atractivos como la gastronomía y el bienestar, y en la elaboración e impulso de leyes de profundo calado que nos coloquen en una posición preferente para turistas, inversores o empresas que generen recursos al sector. La lista es larga y les puedo asegurar que el trabajo ha sido arduo, pero ya tenemos la semilla perfectamente colocada y asentada con leyes tan importantes para el futuro como la Ley 22 215 para Atraer Trabajadores y Prestadores Remotos de servicios de Carácter Internacional; la Ley 9 996 para la Atracción de Inversionistas, Rentistas y Pensionados; la Ley 9 977 de Impulso a las Marinas Turísticas y el Desarrollo Costero y la Ley 10 071 para Atracción de Inversiones Fílmicas en Costa Rica. Nuestra mayor satisfacción de cara al 2022 es la aprobación en la Asamblea Legislativa del expediente N° 22 820 que adiciona un transitorio a la Ley 9 635 de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, transitorio que posibilita al ICT calcular el crecimiento presupuestario -a partir de este año y en los años subsiguientes hasta el

2029- tomando como referencia el presupuesto inicial del año 2020 y no el 2021, que fue uno de los más bajos de nuestra historia debido al impacto en las finanzas institucionales por la caída en la visitación a causa de la pandemia. De esta manera, salvaguardamos con recursos económicos adecuados el financiamiento para la gestión, planificación y promoción de Costa Rica como destino turístico en el año 2022 y en los años venideros.

Durante el 2021 emprendimos la actualización del Plan Nacional de Turismo, documento que plantea el pensamiento estratégico de la industria turística costarricense para el quinquenio 2022-2027. La actualización estuvo frenada desde marzo de 2020 debido a la pandemia y reviste especial importancia en estos momentos de cambio en los que aparecen nuevos retos y oportunidades para el desarrollo turístico de Costa Rica. Como ha sido en el pasado, el Plan refleja la visión compartida entre el sector público y el privado y establece los objetivos, metas, estrategias y proyectos relevantes y necesarios para el fortalecimiento y reposicionamiento de nuestra industria turística de cara al futuro sin variar enfoques como sostenibilidad o el interés por las pequeñas empresas, ni elementos esenciales del modelo turístico de

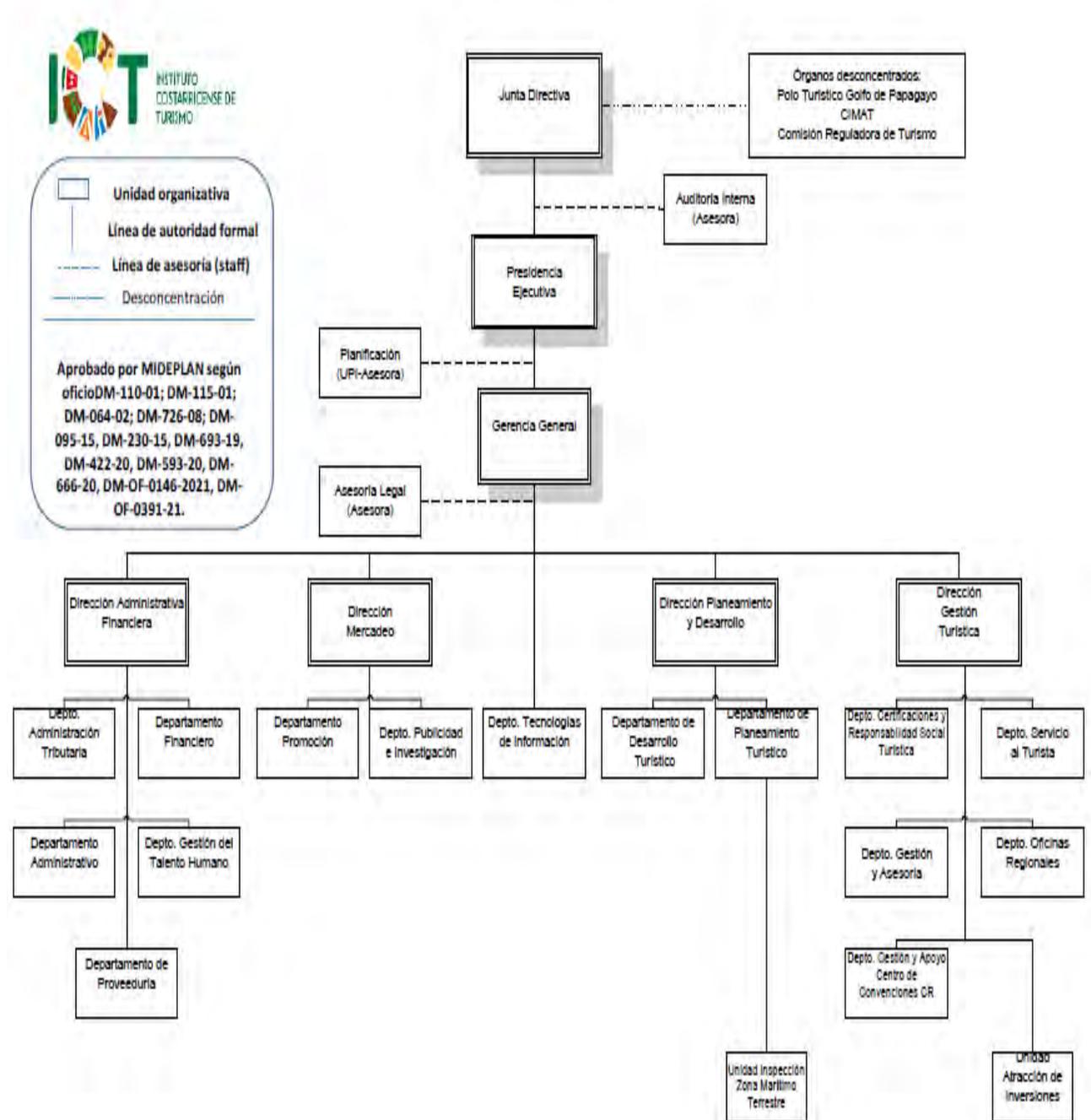
Costa Rica reconocidos a nivel mundial.

Especial mención merecen las 198 personas de la familia ICT que durante 605 días hicieron posible que la industria turística internacional pudiera visitar Costa Rica en época de pandemia. Ellas y ellos revisaron más de 1,5 millones de Pases de Salud, pólizas de seguro y certificados de vacunación, entre otros documentos; contestaron más de 12 400 correos electrónicos donde los turistas planteaban dudas para ingresar al país; atendieron personalmente a miles de turistas en nuestros aeropuertos, y además apoyaron a la Dirección de Migración y Extranjería para extender la estadía en Costa Rica

de 4 556 turistas extranjeros. Ha sido una labor titánica, muchas gracias.

Aún queda camino por delante, pero con pasos firmes, sin abandonar nuestra esencia, poniendo el foco en las personas, en el medio ambiente, en la igualdad, en un progreso justo y sostenible hemos en definitiva convertido en la pandemia en una oportunidad para un futuro mejor. Es en los momentos más difíciles cuando las personas deben dar lo mejor de sí, cuando las instituciones deben demostrar su valor. Nuestro capital humano, la experiencia y la inteligencia colectiva del ICT siempre ha estado, está y estará al lado de la ciudadanía costarricense.

ORGANIGRAMA



SECRETARÍA DE ACTAS:

El año 2021 al igual que el 2020, fue también especial, en virtud de la situación que se mantuvo tanto en Costa Rica como en el resto de los países por la Pandemia a causa del COVID-19, provocando un mundo en pausa de manera instantánea, una anomalía de la noche a la mañana y un antes y un después que obligó a realizar cambios extremos en todos los sentidos.

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.

A partir del 29 de julio de 2021, la Secretaría de Actas asume la responsabilidad de atender las sesiones de la Comisión Nacional de Guiado de Turismo (CONAGUITUR) constituida mediante Decreto Ejecutivo No. 41369 MEIC-TUR (publicado en el diario La Gaceta #196 en fecha 16 de noviembre del 2018).

En el ámbito laboral se mantuvo la modalidad de trabajo en casa y la virtualidad de las reuniones de trabajo, realizándolas mediante video conferencia, manteniéndose así hasta la fecha y mientras tanto rija la situación de pandemia según las directrices del Ministerio de Salud.

La labor fundamental de esta Secretaría de Actas 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, la Subgerencia de Mercadeo y la Dirección de Gestión Turística, 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. Importante mencionar que la Junta Directiva en la Sesión Ordinaria Virtual N° 6170, Artículo 5, inciso II, celebrada el 24 de mayo de 2021, mediante acuerdo N° SJD-161-2021, aprobó la modificación al Reglamento de las Sesiones de Junta Directiva, donde se establece tanto en su Artículo 15, como en el Artículo 15 bis, que las actas y sus respectivos expedientes se llevarán de manera digital, de igual forma los Libros oficiales de las Actas, aplicándose de esta forma para todos los órganos colegiados.

Adicionalmente dentro de las responsabilidades de la Secretaría de

Actas se 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 2021 se debe mencionar el haber

cumplido y superado la meta propuesta, en asistencia y atención de las sesiones de los seis órganos colegiados a cargo, todas virtuales, a excepción de la Junta Directiva que realizó dos sesiones de manera presencial y una el Comité Mixto de Mercadeo.

Junta Directiva:

En el año 2021 se realizaron un total de 47 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6152 de fecha 04 de enero a la N° 6199 del 20 de diciembre), todas virtuales por medio de video conferencia, excepto la sesión N° 6188 que se realizó de manera presencial en fecha 4 de octubre de 2021 y la N° 6197 que se celebró de forma Híbrida el 6 de diciembre de 2021.

Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 25 ocasiones de manera virtual, iniciando en fecha 11 de enero y finalizando el

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2021 la Comisión Reguladora celebró un total de 9 sesiones (de la N° 868 de fecha 6 de enero a la N° 876 del 15 de noviembre), de las cuales ocho fueron ordinarias y una extraordinaria, todas

Durante el 2021 se confeccionaron 110 Actas entre los 6 órganos, con un aproximado de 1100 acuerdos, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 90 %.

Respecto a los acuerdos tomados, durante este año se dictaron 433 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 96.30 % de los acuerdos tomados. El señor Ministro 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.

20 de diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 286 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 88.46 %.

de manera virtual por la plataforma Zoom. La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 216 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 90%.

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

En el año 2021 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 9 sesiones, todas virtuales, (de la N° 01 de fecha 21 de enero a la N° 09 del 09

de diciembre). Dicha Comisión tomó 58 acuerdos, ejecutándose al final del año el 93.10%.

Comité Mixto de Mercadeo:

En el año 2021 el Comité Mixto de Mercadeo celebró un total de 10 sesiones (de la N° 001-2021 de fecha 27 de enero a la N° 10-2021 celebrada el 22 de diciembre), de las cuales nueve fueron ordinarias y una extraordinaria, nueve de manera virtual por la plataforma Zoom y una de

forma presencial en el Centro de Convenciones de Costa Rica.

El Comité Mixto de Mercadeo, tomó 50 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 96%.

Comisión Nacional de Guiado de Turismo

En el año 2021 el Comisión Nacional de Guiado de Turismo celebró un total de 10 sesiones (de la N° 001-2021 de fecha 17 de enero a la N° 010 del 16 de diciembre), de las cuales nueve fueron ordinarias y una extraordinaria,

todas de manera virtual por la plataforma Zoom.

La Comisión Nacional de Guiado de Turismo, tomó 51 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 75%.

GERENCIA GENERAL



La Gerencia General del Instituto Costarricense de Turismo es el jerarca de más alto nivel en la toma de decisiones administrativas y estratégicas y apoya

directamente al desarrollo de eficaz de la gestión Institucional para el logro de los objetivos, políticas y metas definidas por la Junta Directiva.

El año 2021, represento un año de enormes retos y dificultades para el país y el turismo en general, por los efectos de la Pandemia de Covid y sus variantes, pese a esto la Institución se avocó en apoyar y fortalecer todo esfuerzo asociado a la reactivación del sector del turismo, con la clara consigna de recibir a nuestros turistas por las distintas vías y aplicando los protocolos de bioseguridad establecidos.

En ese sentido, hacemos presente los quehaceres y proyectos más destacados de la Gerencia General, los cuales se desarrollaron durante el año 2021.

Contraloría de Servicios

Las actividades realizadas en este período por parte de la Contraloría de Servicios se pueden dividir en tres ejes básicos, a saber: Atención al Cliente, Mejora Regulatoria, Ética y Valores.

Los que se detallan de la siguiente manera

Atención al Cliente

Durante este período esta Contraloría de Servicios implementó varias campañas de sensibilización a los funcionarios del ICT, en temas

relevantes tanto para una buena atención al cliente externo como interno, como, por ejemplo:

Campañas de Sensibilización

Atención Telefónica”, debido a que la pandemia nos obligó a realizar la atención de los clientes de una manera más impersonal, se ejecutó una campaña de sensibilización de los

Toma el control de tus datos personales” en el período se colaboró con la PRODHAB en la campaña donde por medio de videos que se colocaron en el Sitio Web institucional

“Buen Compañero” se trabajó durante varias fechas por medio de una serie de videos elaborados desde la “Red de Hombres por la Igualdad de Género” en la sensibilización de los

Se elaboraron en forma trimestral informes, donde se analizó la Percepción de Usuario Externo, por medio de la encuesta en línea, y de los habladores con una imagen código

Se realizó un trabajo en conjunto con el Departamento de Oficinas Regionales con el fin de poder medir la percepción de los ciudadanos, de la

funcionarios hacia una mejor atención telefónica.



y en la página de Facebook, se trabajó por concientizar tanto a los funcionarios como a los ciudadanos de la importancia que tiene sus datos personales.



funcionarios para poder erradicar el sentimiento machista que es uno de los problemas en nuestra sociedad.



QR, colocados en diferentes puntos de las Oficinas Centrales y en las Oficinas Regionales.



Calidad de servicio brindado por estas oficinas. Para esto se realizaron informes puntuales de estas zonas. Se coordinó una capacitación virtual de

los funcionarios del Departamento de Polo Turístico Papagayo en el tema de la Ley 8220, “LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS” la cual fue impartida por el Lic. Ronny López de la Asesoría Legal. Además, se elaboró un informe individualizado del Departamento donde se analizó la

percepción de la calidad de servicio brindado por los funcionarios de este departamento, esto con el fin de cumplir con una recomendación dictada por la Auditoría institucional.

Durante el período fueron atendidas alrededor de 20 inconformidades presentadas ante esta Contraloría.

Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites:

Dentro de los puntos que fueron trabajados en el período en el tema de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites se deben mencionar los siguientes:

Durante el período se mantuvo un trabajo de depuración y seguimiento de los diferentes trámites que deben de cumplir los clientes-usuarios en la Institución, dando seguimiento continuo los departamentos que aplican estos trámites, con el fin que estos puedan estar incorporados en el Catálogo Nacional de Trámites.

Se dio atención y trámite a la solicitud de información relacionada con el Decreto N° 41795-MP-MEIC en Directriz Presidencial N°85, “Uso de Declaración Jurada como forma de simplificación de Trámites.

Se dio atención y trámite a la solicitud de información relacionada con

Directriz N° 113MP-MEIC “Dirigida a la Administración Pública Central y Descentralizada reforma al artículo 1° de la directriz n° 079-mp-meic del 08 de abril de 2020, denominada Revisión y Simplificación de Trámites Administrativos de Permisos, Licencias, Autorizaciones.

De acuerdo con el Oficio DP-202-2020, Proyecto Costa Rica – Fluye, durante el período 2021 se realizó un trabajo de coordinación y seguimiento a nivel institucional e interinstitucional, con los diferentes actores involucrados en el mismo, donde se mantuvieron una serie de reuniones de trabajo, dando por concluido el proyecto, obteniendo como resultado la firma del Señor Ministro en una Carta de Compromiso, la cual se tomará como base para los Planes de Mejora Regulatoria 2022.

En este período se realizó una labor de seguimiento y coordinación de reunión con funcionarios del MEIC en el tema de Plan de Mejora Regulatoria 2019 y Plan de Mejora Regulatoria 2021, durante la presentación de sus cuatro informes de avances de cada plan de

mejora, acciones pertinentes de correcciones y modificaciones de estos; lo anterior tuvo como resultado el cierre del PMR 2021 con un 100% de cumplimiento. Además, se dio inicio al Plan de Mejora Regulatoria 2022

Ética y Valores Institucionales:

En cuanto al tema de Ética y Valores Institucionales, desde la Contraloría de Servicios, se colaboró en:



- La creación de nuevo Reglamento de Ética institucional.
- Se tuvo participación activa en los diferentes talleres de trabajo mensuales realizados por la Comisión Nacional de Rescate de Valores.
- Participación en el lanzamiento en el mes de agosto de la “Estrategia Nacional de Integridad y Prevención de la Corrupción (ENIPC)

Presupuestos, riesgos y seguimiento de acuerdos

Desde la Gerencia General se apoyó las gestiones tendientes a reducir el gasto de la Institución, dada las condiciones difíciles que enfrentamos por la disminución de los ingresos institucionales por efectos de la Pandemia.

Durante el año 2021, se gestionó la recolección y preparación de información para la toma de decisiones gerenciales y de continuidad del negocio durante la pandemia, como también para ser presentada en propuesta de Plan, también se dio el seguimiento de

acuerdos de Junta Directiva que corresponde a Gerencia General.

Además, fueron establecidas las metas y se brindó el seguimiento correspondiente en el periodo 2021, como también la identificación, análisis y administración de los riesgos asociados a cada meta. Se apoyó permanente las actividades por de reactivación del Turismo, desde las diversas vías que la Institución tiene a disposición del usuario como lo fue brindar información oportuna y calidad en atención al turismo.

Declaratorias turísticas, otorgamiento, modificaciones, cancelaciones, otros

Como parte de las funciones de apoyo que esta Gerencia General realiza particularmente con las Resoluciones y documentación de declaratorias turísticas, se brindó gestión oportuna a 272 oficios compuestos de la siguiente manera:

- 134 Oficios para Nuevas Declaratorias Turísticas
- 67 Oficios para cambios varios (propietarios, nombre comercial, representantes legales, de actividad entre otros)
- 09 Oficios de Cancelaciones de Declaratorias Turísticas.
- 37 Oficios otorgando plazos a las empresas tanto en trámite como declaradas turísticas
- 25 Oficios de empresas con la declaratoria turística denegadas.

Ruta Nacional de las Aves

Ruta Nacional de Observación de Aves

En el año 2021 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). Esto como parte de una propuesta de pasar de Nodos a sitios de importancia para la observación de aves. Este año por temas de pandemia, no se participó en ninguna

feria a nivel nacional ni internacional ni se impartieron cursos para guías presenciales. Lo que si se aprovechó fue la plataforma ICT Capacita para realizar diferentes charlas sobre aviturismo para guías y que estas sirvieran para poder certificar su experiencia a la hora de renovar su credencial de guías turísticos.



Imagen N°1: Invitación de Charla de Aviturismo en Península de Nicoya e Islas del Golfo en ICTCapacita

Se impartieron 16 charlas, con expertos en aviturismo, guías certificados especialistas en aves, expertos en mercadeo de este producto y por funcionarios de diferentes áreas de conservación del país.

Entre estas:

- Ruta Nacional de Observación de Aves
- Aviturismo en Turrialba y aviturismo en Tapantí
- Aviturismo en área de conservación Guanacaste
- Aviturismo en Sarapiquí

- Aviturismo en los cantones de la zona sur de Costa Rica (Osa, Gofito, Corredores, Buenos Aires y Coto Brus)
- Aviturismo en Tortuguero
- aviturismo en Caribe Sur
- Aviturismo en aves rapaces
- Aviturismo en Península de Nicoya y Palo Verde
- Aviturismo en san Gerardo de Dota
- Aviturismo en Occidente
- Aviturismo en Pacífico Medio
- Mercadeo del aviturismo en Costa Rica
- Aviturismo en Llanuras del Norte
- Aviturismo en Caño Negro
- Aviturismo en Monteverde
- Aviturismo en Monserrat
- e-bird y aplicaciones móviles
- aves de la Gran Área Metropolitana

- Conservación e investigación sobre las aves de la Península de Osa
- Aviturismo en Río Celeste
- Aviturismo en Pérez Zeledón
- Especies endémicas de Costa Rica

Este año se realizaron junto con la Dirección de Mercadeo dos famtrip con dos grupos de 7 expertos cada uno entre periodistas especializados, influencer y agentes que venden este producto.

El primero se realizó en el mes de setiembre junto a Futuropa y Proimagen y el segundo en el mes de diciembre, en esta oportunidad lo realizó solamente la Institución.



Imagen N° 2: Grupo de Aviturismo Costa Rica 2021.

Grupo de Acción Regional de las Américas

Al nivel internacional, se continúa 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.

En el mes de noviembre, se participó virtualmente de la XIII 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.

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.

Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera

En enero del 2018, se asume desde la Gerencia; la Presidencia de la Comisión Nacional de Educación Turística y Hotelera (CNETH). Dicho nombramiento es ratificado en diciembre de 2019. Dentro de los trabajos más destacables están los siguientes:

- Se realizó un Mapeo de la oferta educativa turística del país.
- Revisión curricular de dos programas de guías del Instituto Nacional de Aprendizaje INA.
- Se promovió el desarrollo profesional de los miembros de la comisión.

- Se realizó el Congreso virtual de Educación Turística en el mes de noviembre con la participación del

Señor Ministro Gustavo Araya y de 8 expertos en temas relacionados de varias partes del mundo.

Comisión Turismo de Aventura

Dentro de las actividades más importantes para el año 2021 fue seguir trabajando en la reforma al Transitorio Único del Decreto Ejecutivo N° 39703-S-TUR, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura, del 22 de febrero del 2016, dicha reforma se mediante el

Decreto Ejecutivo N.º 42487-S-TUR del 27 de julio del 2020.

Se trabajó igualmente en un diseño de diferentes herramientas de evaluación para ser sometidas a estudio del Ministerio de Salud para su implementación



Imagen N°3: Juramentación miembros de la Comisión de Turismo de Aventura.

Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual CHASIT

Al tenor de lo dispuesto en los artículos 33 y 56 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 5 de la Convención Americana de Derechos Humanos y Convenio 111, Sobre la Discriminación (empleo y ocupación) de la OIT, los artículos 19, 69, 81, 197, 273, 282 y del 404 al 410 del Código de Trabajo, Ley General de Salud, y la Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia y con el Código de Trabajo artículo 19, 69 inciso c), 70, inciso i); con la finalidad de cumplir con los objetivos de la citada disposición normativa, se creó la Comisión de Hostigamiento y Acoso Sexual del Instituto Costarricense de Turismo; en adelante “CHASICT”



El objetivo para el cual fue creado la comisión es para: Reconocer, prevenir y erradicar todo comportamiento que atente contra la integridad de sus colaboradores al ponerse en manifiesto cualquier conducta de acoso en materia sexual; así como

generar mecanismos de atención tanto a nivel preventivo como disciplinario.

Los objetivos específicos de la comisión son: Divulgar entre todos los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo y usuarios externos sobre la existencia de una política institucional. Promover dentro del Instituto Costarricense de Turismo una cultura libre de hostigamiento sexual. Capacitar a los funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo en materia de hostigamiento sexual. Establecer mecanismos para el debido proceso de investigación, atención y sanción de casos de hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo que garantice un adecuado abordaje.

Como parte de la ejecución de las actividades tomadas en 20210, se han realizado comunicados de información y prevención, enviado a las jefaturas y los colaboradores del ICT, se emitieron las Políticas para prevenir, investigar y sancionar el acoso y hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), en donde se explica lo que es el hostigamiento sexual, como se manifiesta y como debe abordarse, indica el procedimiento para el trámite de la interposición de las denuncias, y condiciones de atención.

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

La Gerencia General en 2015 emitió 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.

CuadroNº1 Recomendaciones emitidas por Auditoría Interna 2017 al 2021					
Año	Emitidas	Cumplidas	Parcialmente Cumplidas	Pendientes	% de cumplimiento
2017	84	84			100%
2018	68	68			100%
2019	143	124	19		87%
2020	88	80	9		91%
2021	40	17	23		43%

Fuente: Registros de la Gerencia General.

Apoyo sustancial a distintas Unidades en la Institución:

Mediante resoluciones, reuniones realizadas con los auditados y criterios, se emitieron a las diferentes Unidades información en relación al cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades

Cuadro N°2	
Resoluciones emitidas	
2017-2021	
Años	Cantidad de oficios por criterio
2017	220
2018	200
2019	260
2020	255
2021	133

Fuente: Registros de la Gerencia General

Participación en comisiones

Comisión Institucional de Ética y Valores

Mediante el Comunicado de Acuerdo SJD-286-2020, se nombra a la Directora Julieta Chan Blanco como representante de la Junta Directiva ante la Comisión Institucional de Ética y Valores del Instituto Costarricense de Turismo, quien de conformidad con el artículo 6 del Reglamento de

Funcionamiento de la citada Comisión, fungirá como coordinadora, de dicha Comisión. Se trabaja mediante un plan de trabajo elaborado por la Comisión, con el fin implementar un Modelo de Gestión de Ética Institucional en el ICT

Comisión de Mejora Regulatoria

Con el oficio G-2116-2020, la Gerencia General nombra a la Comisión de Mejora Regulatoria del Instituto Costarricense de Turismo, su finalidad es cumplir con lo indicado en la Ley 8220 y su Reglamento “LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS del 4 de marzo de 2002”



AUDITORÍA INTERNA

La Ley Orgánica del ICT, artículo 33 dispone que el Instituto cuenta 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.

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 Jерarca y la del resto de la Administración se ejecuta conforme al marco legal y técnico y a las prácticas sanas.

Se presentan a continuación algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2021 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

Se verifica el desempeño de la Auditoría Interna, se aprueba el Plan Anual de Trabajo basado en riesgos, se presenta ante la Junta Directiva el Informe de Gestión, se mantiene 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 participa en calidad de asesor, en todas las sesiones de la Junta Directiva.

El recurso humano se gestiona de acuerdo con el esquema establecido, se ejerce una 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

En el año 2021 se revisa y se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría para el periodo 2022-2027, el mismo se desarrolla siguiendo la metodología recomendada por el Marco Internacional para la Práctica Profesional (MIPP) del Instituto Internacional de Auditoría Interna.

La Auditoría tiene establecido dentro del plan estratégico ir poco a poco ajustándose a lo que requiere el MIPP.

Las actividades planificadas para el 2021 se incluyeron tanto en el PAO como en el Plan Anual de Trabajo, ambos siguiendo la normativa establecida.

Actualización del Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo

Se revisa y se actualiza el Universo de Auditoría, el cual está basado en riesgos, lo que permite que el Plan Anual de Trabajo se enfoque en los procesos más importantes y relevantes del ICT con el propósito de agregar valor.

Mejora continua

La Auditoría en el año 2021, según el Programa de Aseguramiento y Mejora de la Calidad, cumple con las “*Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público*”, pues la autoevaluación de la calidad de la Auditoría Interna refleja un cumplimiento del 99%. Además, la actividad se desarrolla con eficiencia y eficacia y las actividades de mejora identificadas fueron implementadas por medio del plan de acción correspondiente.

Autoevaluación Operativa de la Auditoría Interna

La autoevaluación operativa de la Auditoría se realiza utilizando la metodología basada en el cálculo de indicadores de gestión para los periodos 2018, 2019 y 2020,

comparando los resultados con un reporte de estadísticas (Benchmark) del Instituto Global de Auditores Internos (IIA), se determina que la gestión está de conformidad con los resultados siguientes:

Cuadro N° 1		
Resultado de la Autoevaluación operativa de la Auditoría Interna		
2021		
Gestión de la Auditoría	Benchmark	Resultado Promedio
Cantidad de servicios ejecutados	13	29
Porcentaje de cumplimiento del plan	84%-87%	88%
Servicios por auditor	3,5	4,1
Porcentaje de tiempo invertido en servicios	81%	85%
Ejecución de auditorías		
Porcentaje que se invierte en cada etapa:		
Planificación	23%	27%
Examen	54%	52%
Comunicación	23%	21%
	100%	100%

Fuente: Registros de la Auditoría

Estandarización de los procedimientos de auditoría

El Manual de la Auditoría se revisa y ajusta periódicamente 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

La Auditoría como parte de la mejora continua y la transformación digital cuenta con el sistema “Gestión de Procesos de Auditoría”, donde se desarrollan los proyectos de auditoría, lo que garantiza la calidad de la

información en cuanto a la confiabilidad, oportunidad y utilidad y permite realizar una supervisión en línea de los servicios de la Auditoría Interna, más ahora que se está en teletrabajo.

Auditoría continua

Se aplican rutinas de auditoría continua, proceso que se realiza de manera automatizada, con la finalidad de identificar excepciones y emitir observaciones en tiempo real a la Administración y se verifica la

implementación de las medidas adoptadas para subsanar las oportunidades de mejora.

Asesoría de la Auditoría en proyectos de interés institucional

a) Gobernanza de la Junta Directiva

Se contribuye en determinar un “Modelo de Madurez de la Gobernanza de la Junta Directiva”, de la aplicación de éste, se determina que el ICT se ubica en el segundo nivel denominado “competente”. Se asesora también para que se realice un plan de mejoras para ubicar al ICT en un nivel de madurez más alto, como resultado de este plan se generaron los productos siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo del ICT.
- Manual de procedimientos de la Junta Directiva.
- Actualización de los lineamientos de conflictos de interés.
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgo
- Cronograma Junta Directiva.
- Flujo de comunicación, diagramación de cómo fluye en el ICT la comunicación para la toma de decisiones.

b) COBIT-2019

La Contraloría General de la República, deroga¹ las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) y solicita a la Administración aprobar el marco de gestión de tecnologías de información y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes.

La Auditoría Interna como parte de su función de asesoría a la Administración y con el propósito de mejorar la preparación del ICT, de cara a la derogatoria citada realiza las acciones siguientes:

- Asesora a la Junta Directiva² que se debe declarar, aprobar y divulgar a más tardar el 1° de enero de 2022, el “Marco de Gestión de Tecnologías de Información” y establecer un proceso de implementación gradual de cada uno de sus componentes. Este marco se debe desarrollar siguiendo una herramienta que garantice el cumplimiento del plazo establecido por la CGR.
- Brinda capacitación al “Comité para la implementación marco de gestión de tecnologías de información y comunicación en

¹ R-DC-17-2020 (27/3/20)

² AI-As-24-2020

COBIT 2019” en los temas siguientes:

- ✓ Que es COBIT y su estructura.
- ✓ Gobierno de TI.
- ✓ Definición de los Dominios de COBIT.
- ✓ Como implementar COBIT por medio de los 10 factores de diseño.
- ✓ Los componentes del sistema de gobierno de TI.
- ✓ Beneficios de la implementación de COBIT.
- Asesora al Comité en el planteamiento del proyecto usando la metodología de proyectos aprobada en la Institución, obteniéndose los documentos siguientes:
 - ✓ Acta de constitución.
 - ✓ Identificación de riesgos.
 - ✓ Partes interesadas.
 - ✓ Estructura de desglose de trabajo (EDT).
- ✓ Matriz de trazabilidad y de comunicación.
- ✓ Cronograma de implementación.
- Asesora al citado comité sobre el diseño del modelo de acuerdo a 10 factores de diseño³ recomendados por ISACA.
- Asesora a la Coordinadora del Comité de implementación en las siguientes actividades:
 - ✓ Análisis de brechas existentes entre:
 - COBIT 2019.
 - Índice de Capacidad de Gestión emitido por la Contraloría General de la República, que incluye prácticas y acciones relacionadas con las tecnologías de información que debe cumplir la institución.
 - Modelo de Gobierno Corporativo.
 - Modelo Institucional

³ Estrategia empresarial, objetivos de la empresa, perfil de riesgo de la empresa, los problemas actuales relacionados con I & T, panorama de amenazas, requisitos de cumplimiento, la función

de TI para la empresa, modelo de adquisiciones para TI, métodos de implementación de TI, la estrategia de adopción de tecnología y el tamaño de la empresa.

- Sistema Control Interno.
- ✓ Plan de implementación para cada uno de los procesos COBIT que contiene:
 - Documentos o acciones requeridas para cerrar la brecha.
 - Referencia a buenas prácticas.
 - Responsables de la implementación de las acciones.
 - Estado de las acciones o documentos requeridos para cerrar la brecha.
 - Prioridad.
 - Fecha de implementación.

c) Modelo del Sistema de Control Interno

La Auditoría Interna colabora como parte de las labores de asesoría en conjunto con la Unidad de Planificación Institucional en el proyecto para la “Construcción e implementación del Marco Institucional del SCI y su autoevaluación”. Los principales entregables se presentaron en tiempo y forma para la debida aprobación y son los siguientes:

- **Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI)**, basado en el Marco Integrado – COSO 2013, el cual contiene los criterios para el diseño, la implementación y la autoevaluación del SCI con el fin de garantizar la eficacia operativa del mismo y determinar si es apropiado y suficiente para cumplir con los objetivos de la Institución.

Contiene los 5 componentes funcionales del Sistema de Control Interno y 17 principios de control que representan los elementos asociados a cada componente y puntos de enfoque que corresponden a las acciones a implementar para cumplir con los principios y los componentes del Sistema.

- **Herramienta Institucional para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno**, se construye con base en el MISCI y se integra en el sistema informático SYNERGY que contiene los componentes del SCI: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Actividades de Supervisión y Seguimiento del SCI, éstos se

desagregan en 17 principios, 70 puntos de enfoque⁴ y 140 acciones, con el fin de obtener información y documentos probatorios para determinar su correcto funcionamiento y el nivel de madurez; así como para identificar oportunidades de mejora para fortalecer el Sistema.

- **Guía Institucional de la Herramienta para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno**, elaborada con el fin de brindar orientación básica sobre el correcto uso y aplicación de la Herramienta y la metodología para la realización de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno

⁴ COSO 2013

Cumplimiento del PAO

El plan anual operativo presenta un cumplimiento del 96.5%, el cual es razonable de conformidad con los

recursos asignados, la programación establecida y los indicadores definidos. El cumplimiento se detalla en el cuadro siguiente:

Cuadro N° 2				
Detalle del cumplimiento del PAO de la Auditoría Interna				
2021				
Objetivo	Meta	Meta	Cumplimiento	Cumplimiento del objetivo
Optimizar el proceso de la actividad de auditoría, mejorando la oportunidad y calidad de los servicios con el fin de incrementar el valor agregado a la Administración Activa.	Al 31 de diciembre de 2021 cumplir el 90% el Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT).	90	95%	97%
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de Auditoría Interna.	100	97%	
	Al 31 de diciembre de 2021 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90.	90	100%	
Incrementar las competencias y habilidades del personal de auditoría, mediante capacitación y	Al 31 de diciembre del 2021 obtener al menos una calificación de 90 en promedio, en el resultado de la evaluación del desempeño de los colaboradores de la Auditoría Interna.	90	97%	

realimentación, con el fin de mejorar el desempeño del potencial humano.	Al 31 de diciembre 2021 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones.	90	95%	96%
---	--	----	-----	-----

Fuente: Auditoría Interna

Resultados de las labores de la Auditoría Interna

La ejecución del Plan Anual de Trabajo 2021 se cumple en un 95% y se emiten 31 servicios de auditoría interna, donde se identifican oportunidades de mejora que se comunican a la Administración. El 84% corresponde a aspectos

relacionados con control interno, el 7% a temas de gobernabilidad y el 9% a la gestión de riesgos.

Las 42 recomendaciones y 11 advertencias emitidas se clasifican de acuerdo con los objetivos del control interno, según el detalle siguiente:

a) Eficiencia y eficacia

Se emiten 18 recomendaciones y advertencias (24%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-004-2021 “Evaluación del Programa CST”
- AI-Ad-06-2021 “Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”

- AI-Ad-07-2021 “Acciones a realizar después de la Pandemia”
- AI-Ad-09-2021 “Desarrollo de sistemas institucionales”
- AI-O-06-2021 “Auditoría del Centro de Convenciones de Costa Rica”

b) Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

Se emiten 44 recomendaciones y advertencias (59%), las cuales se comunicaron mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-Ad-10-2021 “Uso del Sistema de Compras Públicas SICOP”
- AI-Ad-03-2021 “Atención de prensa internacional”
- AI-Ad-01-2021 “Gestión de las inversiones del Fondo de Garantías”
- AI-C-004-2021 “Evaluación del Programa CST”

- AI-O-10-2021 “Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT”
- AI-Ad-06-2021 “Aspectos sobre la nueva funcionalidad del ICT”
- AI-Ad-07-2021 “Acciones a realizar después de la Pandemia”
- AI-Ad-20-2021 “Plan de continuidad del negocio del ICT”.

c) Calidad y confiabilidad de la información

Se emiten 12 recomendaciones y advertencias (16%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-004-2021 “Evaluación del Programa CST”
- AI-O-10-2021 “Informe sobre el cumplimiento de Funciones de la CIMAT”.

d) Proteger y conservar el patrimonio público

Se emite 1 advertencia (1%), la cual se comunica mediante el servicio de la auditoría interna AI-As-04-2021

“Atención SJD-119-21 sobre reforma al Reglamento de Registro de control de Bienes del ICT”.

Verificación de la implementación de las recomendaciones/ observaciones

Se verifica el cumplimiento de las recomendaciones u observaciones emitidas, determinándose un cumplimiento razonable. El detalle del

comportamiento de la citada implementación se ilustra a continuación:

Cuadro N° 3 Detalle del cumplimiento de las recomendaciones /observaciones emitidas								
Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente Cumplidas		Pendientes		% Cumplimiento por año
2019	143	124	87%	19	13%	0	0%	87%
2020	88	80	91%	8	9%	0	0%	91%
2021	68	36	53%	19	28%	13	19%	53%

Fuente: Auditoría Interna

Las observaciones pendientes se deben a que el responsable de instruir

su implementación no ha sesionado en el presente periodo.



ASESORIA LEGAL

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.

Labores realizadas durante el año 2021.

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 Zonas Urbano Litorales (CIZUL), 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.

Consultas.

Esta Asesoría legal como parte de su función asesora, atendió durante el 2021, un número aproximado de 1789 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.

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 2021

Cuadro N° 1 Resumen 2021	
Actividad	Cantidad
Contratos	0
Convenios	12
Licitaciones	23
Refrendo Interno	23
Consulta a Contraloría	0
Autorizaciones Contraloría	0
Refrendo Contratos Contraloría	0
Refrendos Convenios Contraloría	0
Consultas	29

Fuente: Registros Asesoría Legal

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 N° 2 Resumen 2021	
Actividad	Cantidad
Información sobre Normas que involucran Instituciones Autónomas	110
Actualizaciones en Compendio Normas que regulan las Empresas Turísticas	09
Actualizaciones en Compendio Normas Internas	03
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas .	02
Fuente: Registros Asesoría Legal	

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 N° 3 Resumen 2021	
Actividad	Cantidad
Juicios Monitorios (Cobro Judicial)	159
Juicios de Transito	1
Juicios Laborales	14
Juicios Agrarios	1
Juicios Penales	14
Juicios contenciosos CPCA	47
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparos y habeas corpus	5
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	2
Convenio Preventivo de Acreedores	5
Diligencias de Información Posesoria	1
Fuente: Registros Asesoría Legal	

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 2021.

Cuadro N° 4 Resumen 2021	
Actividad	Cantidad
Solicitud Declaratoria Turística	185
Solicitud Acreditación Cambio de Nombre Comercial	4
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	2
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	18
Solicitud Acreditación Cambio Apoderados	17
Solicitud Acreditación Cambio de Domicilio	01
Solicitud de Contrato Turístico	10
Solicitud Acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	03
Consultas en materia de declaratoria turística	08
Consultas en materia de contrato Turístico	04
Revisión de borradores de Fideicomisos, adenda, y contrato turístico	09
Recursos en materia de contratos	0
Fuente: Registros Asesoría Legal	

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 2021.

CUADRO DE RESUMEN 2021

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas	124
Cesión de concesiones	22
Prórrogas de concesión	40
Denegatoria de aprobación	29

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Concesiones nuevas aprobadas	25
Cesión de concesión aprobadas	7
Prórrogas de concesión aprobadas	7
Adjudicación de herederos	2

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Modificación de contrato de concesión	16

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 2021

CUADRO DE RESUMEN 2021

ACTIVIDAD	CANTIDAD	MONTO
Arreglos de Pago	3	Se realiza la revisión y se recupera por tractos mensuales.
Juicios Activos	159	¢608.228,939.84
Juicios Terminados	11	¢ 43.398,615.90
Juicios con sentencia firme	107	¢409.311,299.13

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Nuevas demandas	17
Liquidaciones de intereses y costas procesales	107
Honorarios Liquidados	107
Declarados incobrables	16

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 63 proyectos de ley.

Esto es, específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

CUADRO RESUMEN 2021

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
21.558	Ley para desafectación y donación de la Zona Americana a la Municipalidad de Quepos.
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
21.679	Ley para darle carácter de título ejecutiva la factura electrónica y constituir la en valor negociable.
21.886	Moratoria de alquileres en favor del Estado, para el fomento de su liquidez para atender el COVID -19
21.948	Reforma del artículo 52, inciso c) de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica Ley N° 7558 del 4 de noviembre de 1955 y sus reformas.
21.986	Ley de adquisición de derechos para la construcción de infraestructura pública
22.006	Ley para tutelar la objeción de conciencia e ideario
22.033	Ley para potenciar el financiamiento para las mipymes afectadas por la emergencia del COVID- 19
22.041	Ley financiamiento para las Mipymes afectadas por la emergencia del Covid 19
21.160	Ley para potenciar el financiamiento e inversión para el desarrollo sostenible mediante el uso de valores de oferta pública temáticos.
22.161	Ley para el fomento de la economía creativa y cultural.
21.175	Ley para incentivar el turismo en los Parques Nacionales
22.206	Programa Nacional de alfabetización digital
22.208	Adición de un nuevo transitorio VII a la Ley N°8461, Ley del Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP) de 20 de octubre de

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
	2005, para autorizar al Incop a crear un fondo de aval para extender créditos de rescate a las empresas de los sectores comerciales, pesqueras, de turismo, agricultura y ganadería, en caso de una emergencia, en la provincia de Puntarenas.
22.215-	Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional.
22.304	Ley de Atracción de Inversiones Fílmicas
22.321	Ley para la construcción de la carretera panorámica en la Angostura de Puntarenas (refórmense los artículos 1,2 y 3 de la Ley 8505 “Ampliación y mejoramiento dela ruta de acceso terrestre a la Ciudad de Puntarenas, del 15 de mayo del 2006. El artículo 22 de la Ley N° 4071 “ Ley que declara Urbana de la Ciudad de Puntarenas y reforma otras leyes, del 22 de Enero de 1968, y el artículo 76 de la Ley N° 6043 Ley sobre la Zona marítimo Terrestre, del 16 de marzo de 1977)
22.324	Ley que declara de interés público el desarrollo turístico del Cantón de Guácimo.
22.333	Reforma a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos, Ley N° 8220 y sus reformas.
22.352	Ley para la generación de oportunidades ocupacionales en el área de mantenimiento y construcción de infraestructura vial a favor de las personas adscritas al Sistema Penitenciario Nacional.
22.391	Ley para la Gestión y Regularización del Patrimonio Natural del Estado y del derecho de Utilidad Ambiental.
22.416	Ley para la Reactivación Laboral en el Sector Turismo.
22.434	Ley para sustituir temporalmente la aplicación de la sanción de cierre de negocios y facilitación del pago del IVA en Sectores Impactados severamente por la restricción Sanitaria .
22.483	Ley para el mejoramiento de las Zonas Turísticas
22.523	Reforma a los artículos 346 y 347 de la Ley N° 5395 del 30 de Octubre de 1973 “ Ley General de Salud”.

NUMERO DEL EXPEDIENTE	NOMBRE DEL PROYECTO DE LEY
22.524	Ley para el desarrollo sostenible de la Cuenca del Río Sarapiquí y la protección de su cauce principal.
22.534	Ley para declarar como rutas nacionales las vías de ingreso a Parques Nacionales.
22.604	Reforma integral a la Sección II de la Ley de Biodiversidad N° 778, sobre el Sistema Nacional de Áreas de Conservación y otras reformas parciales.
22.635	Reforma de la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo, Ley N° 8634, del 23 de abril del 2008, para incluir representantes del Sector Turismo en la Integración del Consejo Rector.

Procedimientos Administrativos.

En el año 2021, 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 2021

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Investigaciones Preliminares	2
Procedimientos Administrativos disciplinarios y cobratorios	2
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa certificación para la Sostenibilidad Turística (CST)	26
Verificación de impedimento judicial para empresas que solicitan marca país.	128

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 2021, se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.



CUADRO RESUMEN 2021: Decretos Ejecutivos.

I TRIMESTRE	II TRIMESTRE	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE
1) 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 internacional. Decreto ejecutivo N° 37979 MP –H-MEIC- G-J-TUR del 22 de Abril del 2013.	4) Reforma art.5 inciso a) y b) de la Ley Orgánica del ICT N° 1917.	5) Reglamento para el otorgamiento de la licencia para el charreo en Costa Rica.	7) Adiciónese un Transitorio XXXVIII al Capítulo IV, responsabilidad fiscal, de la ley N° 9635, Ley de Fortalecimiento de las finanzas públicas.
2) Reforma al 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, Decreto Ejecutivo N° 35640- H-TUR del 20 de octubre del 2009.		6) Reforma al Reglamento de la Ley N° 7933 Reguladora de la Propiedad en Condominio.	8) Adición de un Transitorio V a la Ley N° 1917, del 29 de Julio de 1955, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo.
3) Reforma al Reglamento para la percepción, control, administración y fiscalización del impuesto de quince dólares netos (USD \$ 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, a la Junta Directiva en temas atinentes al desarrollo y ejecución de dicho Proyecto Turístico, a las diferentes instancias y entes del Estado quienes han requerido asesoría sobre este régimen especial de aprovechamiento de bienes de dominio público. 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 2021

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Criterios Legales	18
Criterios sobre solicitudes cesiones Parciales	23
Contratos de concesión y Addendas	6

Acreditación de traspaso de capital social y nuevos apoderados	94
Prórrogas y Ajuste de Plazo de concesión	2
Solicitudes Segregación en cabeza propia	1
Sometimiento en garantía	5
Reunión de Fincas	2
Procedimiento administrativo contra concesionarias	1

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.

UNIDAD DE PLANIFICACIÓN

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), es el área responsable de la planificación institucional, cuyo fundamento legal está amparado en el artículo 3 de la Ley Nacional de Planificación (Ley 5525).

Esta Unidad tiene como objetivo brindar asesoría a la Presidencia Ejecutiva, a la Gerencia General y dar acompañamiento técnico a las demás unidades del ICT en las actividades relacionadas con la planificación, control interno de la institución y el análisis administrativo, para apoyar el logro de la misión, visión y objetivos institucionales, fortaleciendo los procesos para una gestión transparente y una rendición de cuentas.

Las funciones de la UPI están contempladas en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN, Reglamento General al Sistema de Nacional de Planificación en su artículo N°28.

Actualmente la UPI está conformada por 4 Ejecutivos de Turismo 3, una secretaria y la Jefatura (Asesor de Planificación).

El presupuesto de la UPI para este año 2021 fue de ¢ 71 089 668 y se ejecutaron ¢69 089 668, de los cuales ¢ 67 589 668 corresponden al pago institucional a Organismos Internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA).

En cumplimiento con la normativa de rendición de cuentas, se informará de acuerdo a los siguientes procesos:

- Planificación Institucional.
- Análisis Administrativo.
- Control Interno.
- Informes especiales

Planificación Institucional

La funcionalidad en este proceso es definida por la normativa que emiten los entes contralores como son: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria y la Contraloría General de la República.

Durante este año, se realizó la evaluación del Plan Anual Operativo (PAO), Plan Operativo Institucional (POI), Proyectos de Inversión Pública y del Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas para el año 2020 los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la CGR, STAP y MIDEPLAN. Cabe mencionar, en cumplimiento con la Directriz N° 039-MP se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación de Junta Directiva en el marco de Gobierno Corporativo.

La Unidad de Planificación coordinó los procesos de seguimiento y evaluación del PAO 2021, para tal efecto se elaboró el informe semestral presentado a la Contraloría General de la República con la aprobación de la Junta Directiva y dos informes

trimestrales que se presentaron a la Gerencia General. institución.

En el proceso de transparencia institucional se elaboró la Memoria Institucional del año 2020.

Se participó con el Equipo Coordinador del Plan Nacional de Turismo 2022-2027, en los diversos procesos de consulta en especial con el Sector Institucional. .

En lo que respecta a la Secretaría Sectorial del Sector Turismo, se dio seguimiento a los Planes de Acción y a las Intervenciones Estratégicas en el Plan Nacional de Desarrollo e Inversiones Públicas. Se coordinó con MIDEPLAN la capacitación, para las Instituciones del Sector en los temas de formulación y seguimiento de todo lo referente al PNDIP. Se coordinó todo el proceso de formulación del Plan y las metas para el año 2022.

Toda la información concerniente a las intervenciones estratégicas, fueron incorporadas en el Sistema DELPHOS de MIDEPLAN.

Análisis Administrativo

El proceso de análisis administrativo está compuesto por dos áreas de trabajo: el análisis de las reorganizaciones en ajuste de mejora y de operatividad de la Administración y la revisión de los manuales de procedimientos de las unidades.

Para este año 2021 en lo que respecta a reorganizaciones se tramitó ante MIDEPLAN el informe de aplicación de la reorganización del Departamento de Administración Tributaria. Se da la creación de la Unidad de Atracción de Inversiones. También se realiza la elaboración del Mapa Institucional de Proceso y se da la actualización del Manual de Normas para la Autorización de Libros Legales. Inversiones del Departamento de Gestión a la Dirección de Gestión Turística, este documento se En lo que respecta a procesos y procedimientos se recibieron quince de los cuales diez) tuvieron criterio positivo (Oficinas Regionales, Financiero (Contabilidad), Dirección de Mercadeo, Proveeduría, Unidad de Planificación Institucional (Gobierno Corporativo) Departamento de Gestión y Asesoría Turística y Departamento de Responsabilidad Social Turística. cinco fueron devueltos para sus respectivos ajustes.

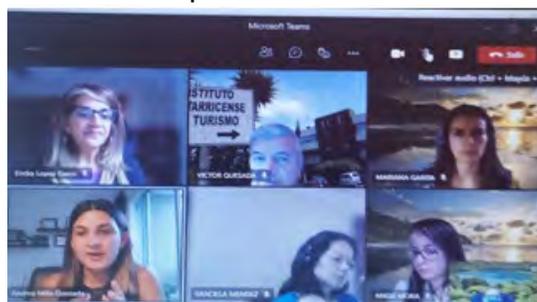
Se realizó la actualización del Manual de Normas para la Autorización de Libros Legales.

También esta Unidad con el uso de plataformas virtuales, llevó a cabo varias acciones de capacitación en temas relacionados con el quehacer institucional

- Tres funcionarios de la UPI participaron en el Curso Virtual “Líneas Éticas y su efectividad contra el Fraude: Importancia de la Auditoria Interna y el Gobierno Corporativo.
- Todos los funcionarios de la UPI participaron en Capacitación sobre la Red Sofía
-
- La UPI en coordinación con Correos de Costa Rica, realizó la capacitación sobre Gestión de Riesgo la cual fue dada por la Licencia Flory Zúñiga Capacitación Director de Riesgos de esa institución. En dicha capacitación participaron los enlaces de planificación y jefaturas. Fue muy interesante conocer cómo gestionan y atiende esa institución el tema de riesgos.

Participación de todos los funcionarios de la UPI y de otras unidades del ICT en capacitación brindada por MIDEPLAN sobre nuevo Decreto que

establece los procedimientos para gestionar proyectos (Inversión Pública).



Control Interno

Este año 2021, se realizó la valoración de los riesgos por parte de cada Unidad de la Institución, posteriormente se realizó un proceso de análisis y revisión de cada una de las Unidades. Luego se elaboró Informe Institucional y se le presentó a la Gerencia General

También se realizó de manera conjunta la formulación del PAO-2022 con su valoración de riesgo. Se

También se realizó Armonización del Plan de Acción de la Comisión de Ética con el MISCI y Revisión de las

realizó un trabajo de depuración de los eventos, por parte de todo el equipo de la UPI y se les brindaron sugerencia a las jefaturas.

En lo que respecta a Control Interno, teniendo el Modelo Institucional del Sistema de Control Interno aprobado, se elaboraron las Herramienta y la Guía, los cuales deben ser presentados ante la Junta Directiva para su aprobación.

Políticas Institucionales de Ética Valores del ICT.

Informes Especiales

Otra de las áreas que tuvo incidencia la UPI, fue la elaboración de informes especiales por la normativa establecida, por requerimientos de la Gerencia General o producto de la participación en diversas comisiones de trabajo.

En cumplimiento de la normativa se presentó a la Asamblea Legislativa, el informe de labores del ICT del año 2020.

Esta Unidad coordinó y elaboró el llenado del Cuestionario de la Contraloría General de la República sobre transformación digital. Esta consulta fue dirigida a los enlaces institucionales encargados de la medición del Índice de Capacidad de Gestión 2020 (ICG 2020) y pretende identificar y promover las experiencias y aprendizajes de las instituciones participantes en el Congreso Nacional de Gestión y Fiscalización de la Hacienda Pública 2020 y que guarden relación con el tema central de éste, sea la Transformación Digital (TD) de la gestión y sus servicios.

En lo que refiere a la coordinación Institucional: se remitió al Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) el informe concerniente a las acciones realizadas por el ICT, para cumplir con los compromisos de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la mujer (CEDAW). Se participó en la

reunión de seguimiento de la CEDAW para la Presentación proceso de construcción del VIII Informe periódico y Diálogo con expertas sobre la elaboración y revisión de informes de la CEDAW.

Se dio seguimiento del Plan Institucional de la PIEG junto con la Comisión, se realizó una reunión previa con dos funcionarias del Departamento de Políticas Públicas para abordaje de la Red Sofía y posteriormente todos los miembros participaron en el Taller Capacitación del INAMU “Hacia la elaboración de Política Institucional de Igualdad y Equidad” Se realizó un ajuste al Plan de Acción Institucional de la PIEG para incorporar acciones de la Red Sofía. En este Marco de Equidad una funcionaria de la Unidad Departamento participa en el Proyecto Primer Plano para el empoderamiento de las mujeres durante la recuperación por COVID-19, ejecutado por la Organización Mundial del Turismo.

En lo que respecta a la Política Pública de la Persona Joven, se remitió al Ministerio de Cultura y Juventud el Plan de Acción para la implementación de la política por parte del ICT.

Se elaboró informe sobre los resultados de la hoja de ruta visto en

el Consejo Económico a solicitud de MIDEPLAN.

Informe para la Contabilidad Nacional sobre Riesgos relacionados con el COVID-19.

En lo que respecta al Sector Ambiente, se trabajó en la revisión y aportación de información a la Matrices enviadas por la Dirección de Cambio Climático sobre territorios Resilientes al Cambio Climático.

Se analizó el Proyecto de Ley 2215: “Ley para atraer trabajadores y prestadores remotos de servicios de carácter internacional “nómadas digitales” y se remitió el informe correspondiente a la Asamblea Legislativa.

Participación en reuniones junto a la empresa Porter Novelli, Víctor Quesada, Luis Jara y Ana Aguilar en reuniones con cada uno de los Directores y jefaturas para conocer el flujo de la información y comunicación Institucional, a efecto de contratar la elaboración de un Modelo de

Arquitectura de la información y comunicación del ICT

Participación en reunión del MICITT en donde presentaron para consulta el “Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2022-2027” y posterior revisión de éste, aunque desde el interés y ámbito del accionar del ICT, no tuvimos observaciones que presentar al citado Plan.

Revisión de Proyecto de la Contraloría General de la República sobre cambios en el Sistema de Información sobre Planes y Presupuestos (SIPP), no obstante, desde el interés y ámbito del accionar del ICT, no tuvimos observaciones que presentar al citado Proyecto.

También se realizó una revisión de la “Normas Técnicas de Inversión Pública y remisión de observaciones a MIDEPLAN.

Se realizó el informe sobre la Autoevaluación de Junta Directiva del año 2020 se remitió la instancia correspondiente.

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

El reto del Departamento de Tecnologías de Información es acelerar la reducción de la brecha digital, manteniendo y ampliando la conectividad, para nuestros usuarios internos y externos. Durante el 2020 y hasta la fecha se han presentado diversos desafíos, no solo en cuanto a la conectividad virtual, aspecto superado desde la perspectiva técnica, sino además, mantener la plataforma tecnológica en funcionamiento brindando a nuestros usuarios internos y externos la seguridad e integridad de la información, con un presupuesto disminuido, lo cual provocó que tuviéramos que explorar aún más nuestra creatividad, para materializar nuestras propuestas de actualización

tecnológica, con base en estrategias minuciosamente analizadas, desde la jefatura del departamento, con el fin de mantener la funcionalidad, continuidad y seguridad de los servicios del Departamento de Tecnologías de Información, sino además incorporar el uso de nuevas tendencias e implementar nuevas soluciones de automatización y simplificación de procesos, lo cual sin duda alguna, ha venido a contribuir en la realización y mejora de los procesos en diferentes unidades de la institución.

Como parte de nuestro compromiso con la productividad y el servicio eficiente y oportuno a nuestros usuarios, se indican a continuación nuestros principales logros.

Desarrollo de sistemas

1. Mejoras al nuevo sistema del módulo de liquidaciones

- Generación de un archivo PDF con la información de la liquidación, para los casos cuando se tiene que reintegrar al funcionario: Con lo cual se mejoran los tiempos de respuesta ya que las compañeras secretarias ya no deben generar captura de pantalla de la liquidación a reintegrar, para luego adjuntarla el mismo a la OPS, debido a que, a partir de esta modificación, ahora de forma automática, el sistema genera el PDF y los adjunta a la OPS.
- Reversión de liquidación de gastos para los casos que el Departamento Financiero considere necesario. Al momento de desarrollar el sistema, esta funcionalidad no fue solicitada por dicho departamento, esta mejora le permite al funcionario corregir la liquidación y volver a pasarla a Financiero, para que puedan realizar las transacciones, ya modificadas. Anterior a esto, el proceso de corrección era muy engorroso y se le debía dedicar mucho tiempo, tanto por parte del usuario como por el Departamento Financiero

2. Módulos del Sistema de Ingresos Tributarios:

Se continuó el desarrollo de tres módulos para el Sistema Integrado de Ingresos Tributarios, el cual será en Modalidad Web, estos módulos son: Seguridad, Declaración Simplificada y Declaración ocasional, al momento ya

Beneficios

El sistema será una herramienta de apoyo a los usuarios internos, ya que se agilizarán, los trámites administrativos, por consiguiente, se estará brindando un servicio al cliente más efectivo.

se cuenta con un prototipo del sistema e inclusive ya se realizó el proceso de revisión y pruebas por parte de los compañeros del Departamento de Administración Tributaria, conforme el siguiente detalle:

- El sistema facilitará el trabajo por medio del teletrabajo, ya que podrá ser utilizado por varios usuarios al mismo tiempo y en diferentes lugares.
- Desde el sistema, el administrado, podrá realizar

sus trámites y consultas tributarias en línea.

- Al estar toda la información centralizada no hay que compartir pantallas o enviar e-mails con adjuntos.
- El sistema podrá ser accesible desde cualquier lugar, con un pc, una portátil, desde la oficina o la casa.

- El proceso de actualización es rápido y limpio. El sistema no requiere que el usuario se preocupe por obtener la última versión ni interfieren en su trabajo diario para descargar, instalar y configurar últimas versiones.
- La información tributaria estará más segura, en los servidores y bases de datos institucionales.

Ventajas

- Las actualizaciones del sistema al estar basadas en web están siempre actualizadas con el último, desarrollo o ajuste que se realice.
- El sistema se puede acceder de forma inmediata desde un navegador web, sin importar cuál es su configuración o hardware.
- El sistema requiere de menos memoria desde la pc o computadora del lado usuario, ya que la mayoría de los procesos los realiza desde el servidor y base de datos.
- En el sistema, todos los usuarios utilizan la misma versión de la aplicación web y los posibles fallos pueden ser corregidos una sola vez al ser localizado el error.
- El sistema no necesita instalarse, ni actualizarse en la pc o computadora.

- El sistema cuenta y protocolos de seguridad, continuidad y usabilidad.
- Se ha estado trabajando, con el propósito de que el Departamento de Administración Tributaria, conozca e implemente una simplificación de sus procesos, a través de la implementación de este nuevo sistema, labor que conlleva un gran desafío por la brecha generacional entre los integrantes del equipo, pero continuaremos, realizando el esfuerzo necesario, para lograr tener el equilibrio necesario para que este aspecto no afecte la puesta en marcha de un sistema, fresco, actualizado y conforme a las nuevas tendencias en materia de tecnología.

La implementación de este sistema, lo cual será efectivo en el corto plazo, permitirá lo siguiente:

Los trámites administrativos que los usuarios externos podrá realizar por medio del Módulo ICT-Contribuyente serán los siguientes:

1. Inscribir la entidad como agente de percepción de impuestos \$15, 5%(b) y 5%(a) (Líneas Aéreas, Agencias de Viajes, Empresas de transporte terrestre y Navieras).
2. Registrar una agencia no recaudadora de impuestos (Agentes que deben presentar declaraciones informativas).
3. Actualizar datos administrativos.
4. Autorización uso firma digital.
5. Des inscribir la entidad.
6. Registrar y Tramitar chárter ocasional Terrestre.
7. Inscripción Chárter Aéreo.
8. Consultas Gestiones Tributarias, tales como:
 - Declaraciones Presentadas de los impuestos de \$15, 5%(b) y 5%(a).

- Declaraciones Rectificadas.
- Actuaciones Tributarias.
- Cuotas Arreglos de Pagos.
- Intereses Arreglos de Pagos.
- Créditos Fiscales.
- Intereses Tributarios.

Como se puede observar, este sistema incorpora funciones, que anteriormente no se tenían en la institución, pero que están a la altura de las necesidades tecnológicas, de movilidad y virtualidad actuales, con lo que la institución estará dando un paso muy importante, no solo en cuanto a la recaudación sino también en cuando al servicios y agilidad de trámites, lo cual trasciende en la imagen institucional, por lo que este esfuerzo nos hace sentirnos muy orgullosos y satisfechos en cuanto al papel que debe tener nuestro departamento, liderando los proyectos relacionados con las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

3. Sistema para el registro del Hospedaje no tradicional

En un tiempo récord, se desarrolló y se puso en operación el nuevo sistema para el registro del Hospedaje no Tradicional, con el cual la institución está cumpliendo con la normativa dictada según Decreto Ejecutivo 43154-H-TUR del 21 de octubre del 2021, por medio de la cual, le correspondía al ICT, habilitar un sistema para el registro de los

anfitriones que ofrecen el servicio de hospedaje por medio de diferentes plataformas Web. Este sistema, está en funcionamiento a partir de la publicación de dicho decreto y contempla funcionalidades Web, de continuidad, usabilidad, disponibilidad y además es de tipo “responsive”, es decir el compatible con diferentes dispositivos móviles. En la actualidad

se está trabajando en una segunda etapa del sistema, para ampliar los reportes existentes, a fin de establecer

una conectividad que permita la interoperabilidad con el Ministerio de Hacienda.

4. EL Sistema de Gestión

Front End (está aplicación será para el usuario externo del ICT):

- Registro de Usuario: El usuario se puede registrar por sí mismo, para usar esta parte de la aplicación, sin depender del Instituto Costarricense de Turismo; el sistema le enviará vía correo electrónico el usuario y clave (autogenerada por el sistema) de inicio de sesión.
- Recuperación de Clave: En caso de que el usuario no recuerde su clave de inicio de sesión, el sistema le enviará la contraseña de ingreso vía correo electrónico, por lo que no dependerá de ningún funcionario del ICT dicha función.
- Ingreso a la aplicación: El sistema valida el usuario, clave y estado del usuario para poder ingresar al sistema, así como el perfil asociado a ese usuario.
- Solicitud de Declaratoria Turística: El usuario externo puede solicitar el trámite de “Declaración Turística”, llenando todos los datos pertinentes y obligatorios.
- Solicitud de Contrato Turístico: El usuario externo que cuente con Declaratoria Turística, puede solicitar el trámite de

“Contrato Turístico” llenando todos los datos pertinentes y obligatorios.

- Cambio de clave: El usuario puede por sí mismo, cambiar el clave de inicio de sesión, para ello, el sistema solicita a nueva clave y la confirmación de la misma (valida que sean iguales) y, además que cumpla con los requerimientos de seguridad mínimos del ICT.
- Ver y actualizar datos de usuario: El usuario puede ver sus datos desde la aplicación y actualizarlos en caso de que así lo desee.

Back End (está aplicación será para los funcionarios del ICT)

- Configuraciones del sistema: El sistema permite gestionar todo el mantenimiento (ingresar, modificar, eliminar y listar) los parámetros de: usuarios del sistema, perfiles que se pueden vincular a los usuarios, tipos de Declaratoria Turística, Tipos de Hospedajes, Categoría de Gastronomía, Actividades Temáticas y Transporte Acuático.
- Asignación de analistas e Inspectores Declaratoria o Contrato Turístico: El jefe de del

Departamento podrá asignar el analista e inspector que desea que revisen un expediente en particular, el sistema es dinámico, por lo que mostrará los analistas o inspectores según el perfil que posee de acuerdo con su función.

- Reportes de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Estos reportes tienen diversos filtros para búsquedas inteligentes, además los reportes se pueden exportar a Excel, para ser enviados al otras Instituciones (Hacienda).
- Análisis de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Los analistas e inspectores de Declaratoria Turística y Contrato Turístico ingresan a este módulo para estudiar los expedientes completos (todos los datos de la empresa y oficios aportados por funcionarios del Instituto Costarricense de Turismo) que fueron asignados en el módulo anterior, así mismo, se puede

incluir otros documentos, mismos que además envían vía correo electrónico, ya sea a la empresa o a algún funcionario del Instituto Costarricense de Turismo. El envío de oficios queda registrado como el último estado de esa Declaratoria Turística / Contrato Turístico para dar seguimiento

- Seguimientos de Declaratoria Turística y Contrato Turístico: Es un reporte que posee diferentes filtros de búsqueda, con el fin de ubicar ágilmente un determinado expediente y ver el seguimiento, así como fechas importantes.

Notas:

- Las claves son encriptadas para mayor seguridad.
- Las claves autogeneradas por el sistema están compuestas por 8 caracteres alfanuméricos (letra y números) y al menos una mayúscula.



5. Mantenimientos de sistemas:

Se continúa en la línea de disminuir el tiempo de respuesta, como la necesidad de realizar mantenimientos a los sistemas actualmente

implementados, de los 68 mantenimientos solicitados se atendieron 56, lo cual se observa en el siguiente cuadro:

Mantenimientos solicitados a TI 2021

Estado	Cantidad	Concepto	Porcentaje (%)
Devuelto por TI	1	Devolución por TI por alguna razón	1.47%
Tramitada	56	Finalizadas por TI con VB de usuario	82.35%
Aceptado por T.I.	1	Asignadas a analista	1.47%
Pasado a VB° Jefatura	2	El usuario envió a VB de la jefatura	2.94%
Anulada	6	Anulada	8.82%
Solicitado a T.I.	2	Solicitudes enviadas a TI para su atención	2.94%
Total	68		100%

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 2021 y debido a varios estudios realizados, se renovó la contratación de los servicios del antivirus Sophos, mismo que según el reporte de NSS Labs es un antivirus con 99.1% de tasa de efectividad, esta entidad es muy importante en materia de seguridad a nivel mundial ya hace pruebas integrales y detalladas del producto, sobre su funcionalidad y efectividad, no únicamente en cuanto a popularidad, tal y como funcionan por ejemplo, las listas de Garner. Adicionalmente se actualizaron los dispositivos de seguridad del perímetro en alta disponibilidad con lo que se está mejorando ampliamente la protección de la información institucional, ante los innumerables ataques y la velocidad con que se generan

Lo anterior con el propósito de mejorar las funcionalidades y armamento tecnológico para dar frente a los ataques y vulnerabilidades de las que pueda ser objeto la plataforma tecnológica institucional, por medio de la

aplicación de diferentes tecnologías, como las que se indican a continuación.

- Características básicas del agente de protección contra malware.
- Funcionalidad de detección proactiva de reconocimiento de nuevas amenazas.
- Funcionalidad de protección contra ransomware.
- Bloqueo de Servidores.
- Identificación de servidores en la Nube.
- Monitorización de integridad de archivos en Servidores.
- Protección contra Vulnerabilidades y técnicas de explotación.
- Filtrado Web.
- Control de aplicaciones y dispositivos.
- Funcionalidad de Protección y Prevención a la Pérdida de Datos (DLP).
- EndPoint Detect and Response (EDR).
- Servicio de Respuesta a incidentes (SOC) Avanzado.
- Solución de Cifrado.

Adicionalmente y como medida de protección, contamos con dispositivos de seguridad perimetral, recientemente actualizados, no solo en cuanto al hardware, sino respecto

del software los que nos reportaron para el año 2021, las detecciones cuyas gráficas se incluyen a continuación:

Intrusions Blocked

#	Attack Name	Counts
1	malicious-url	1,760
2	Trojan.TrickBot	829
3	Dasan.GPON.Remote.Code.Execution	319
4	NETGEAR.DGN1000.CGI.Unauthenticated.Remote.Code.Execution	190
5	DDWRT.HTTP.Daemon.Arbitrary.Command.Execution	168
6	Apache.Log4j.Error.Log.Remote.Code.Execution	119
7	Torpig.Mebroot.Botnet	108
8	HTTP.URI.java.Code.Injection	83
9	VACRON.CCTV.Board.CGI.cmd.Parameter.Command.Execution	63
10	Apache.Struts.2.Jakarta.Multipart.Parser.Code.Execution	41

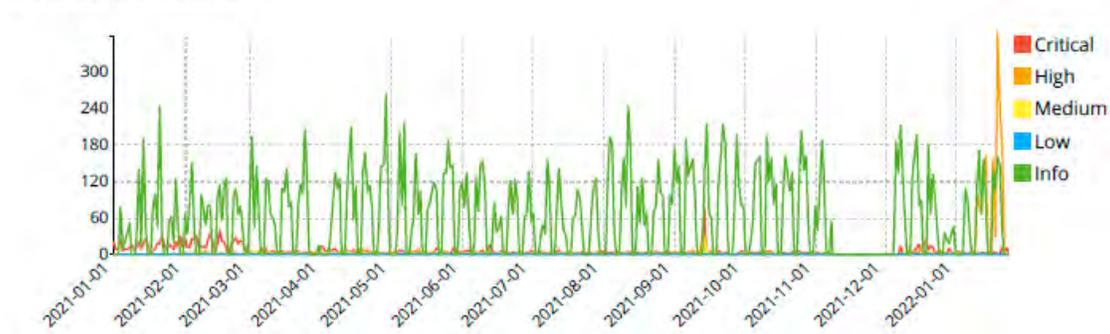
Según las previsiones realizadas, durante el año, las intrusiones que fueron detectadas son bloqueadas de inmediato, esto debido a que se realiza un análisis exhaustivo de las vulnerabilidades detectadas, se investiga la forma en que aplican, así como el nivel de afectación o severidad que presentan 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.

En la siguiente gráfica se muestran los intentos mensuales, de intrusión que tuvimos durante el año pasado:

ATAQUES DETECTADOS EN EL 2021 DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

Intrusions Timeline



Una virtualidad, segura, pronta y continúa

En medio de los inconvenientes presupuestarios, nuestro Departamento, así como otras unidades de la institución, se establecieron estrategias, que nos permitieron mantener el uso de herramientas que hoy en día son indispensables para poder contar con un ambiente virtual, remoto, seguro y constante, lo cual deriva en una serie de encadenamientos entre herramientas y recursos que son necesarios para garantizar dichos ambientes, los que se enumeran a continuación:

- **Software Zoom:** Para uso algunas jefaturas y la Junta Directiva, esto permitió que las reuniones se realizaran sin inconveniente, con un software sumamente amigable, actual y sencillo de utilizar e instalar.
- **Software Any Connect:** Se renovaron las licencias para cada funcionario, que requiera utilizar los sistemas institucionales por medio de VPN.
- **Software Monday:** Herramienta definida para la planificación de proyectos, por lo que, durante el 2021, se realizaron grandes esfuerzos para lograr, renovar este software y así mantener la información almacenada y administrada por medio de la misma, por parte de los diferentes departamentos.
- **Software Power BI Pro:** Se adquirieron licencias de este software, para uso de la Dirección de Planeamiento y Desarrollo, para poder realizar publicaciones de los diferentes escenarios y/o análisis de datos realizados por algunos compañeros de esa dirección.
- **Conectividad en el Aeropuerto Juan Santamaría:** Como apoyo a la función que se realizó, por parte del ICT, para la revisión de pases de salud, se realizaron diligencias en coordinación con la Gerencia para establecer el convenio entre el ICT y el Ministerio de Salud a fin de poder utilizar el sistema implementado para este fin, para esto fue necesario participar de varias reuniones, realizar presentaciones y recomendaciones ante la Junta Directiva, sobre el software y el análisis técnico realizado al mismo, así como participar en la elaboración del respectivo Convenio. Adicionalmente se realizaron diferentes reuniones con personal técnico del Aeropuerto, se plantearon propuestas de conectividad y se realizaron negociaciones con el Administrador del Aeropuerto, con el propósito de

habilitar un acceso hacia internet dedicado, con tecnología de punta y enlaces inalámbricos independientes, para uso de las computadoras ubicadas en el Aeropuerto, para uso de dicha revisión de pases, colaboración al turista y otros, con resultados positivos, mejorando en gran manera el acceso, equipos (cámaras web, lectores de código de barras) que fueron instalados y configurados por el departamento.

- **Aumento del ancho de banda:** Con el propósito de dar soporte a las nuevas necesidades, producto del Teletrabajo y la conectividad de las oficinas regionales, se amplió el ancho de banda hacia

internet del anlace principal, pasando de 300 MB a 400 MB en la actualidad, para lo cual se realizaron negociaciones con el ICE, a fin de obtener un buen precio para este incremento, considerando las condiciones actuales.

- **Plataforma ICT Capacita:** La plataforma de Capacitación, con que se cuenta en la institución, se mantuvo en operación de forma continua y adecuada durante el 2021 y nuestro apoyo en todas las capacitaciones virtuales, asumiendo a nivel técnico el soporte, la administración y la asistencia durante los streaming que se realizaron durante el año, según el siguiente detalle:

ASISTENCIA PLATAFORMA ICT CAPACITA DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION

DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD REALIZADA	CANTIDAD
Apoyo en las capacitaciones en vivo (streaming) mismos que se transmiten en YouTube	118
Cantidad de cursos de la plataforma ICT Capacita a los que se les brindó apoyo en varios aspectos técnicos	126
Videos de capacitaciones y streamimg que fueron redimensionados para que pudieran ser subidos a la plataforma de ICT Capacita	50
Total de cursos actualmente en la plataforma	146

Añadido a esto, se ha brindado apoyo técnico a la plataforma, cuando hay problemas específicos con los usuarios, matrículas, entre otros. Así mismo, se han aclarado diversas

consultas técnicas al equipo de Desarrollo, quienes Administrar la plataforma, en cuanto a la definición de los detalles relacionados con las capacitaciones.

Finalmente, se nos trasladó la administración del sitio Web institucional, por lo que nos ha correspondido asumir la continuidad de este servicio, en cuanto a las publicaciones, actualizaciones de datos, relacionados con las comisiones y toda la información almacenada, en el mismo por parte de las diferentes unidades de la institución de manera oportuna y efectiva. Por otra parte, se realizaron todas las gestiones de contratación

necesarias para dar el mantenimiento, actualización, soporte y licenciamiento, para los dispositivos de comunicación y servidores del departamento, correo en la nube, Power BI, SharePoint, pues es absolutamente necesario contar con una plataforma tecnológica en buenas condiciones, actualizada y segura, ya que ya que es la base para poder continuar en el proceso de transformación digital, en la Institución

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVO FINANCIERA

La Dirección de Administración y Finanzas (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 su diligencia; 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 satisfacerlos.

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 las unidades, tanto en la Sede

Central como en las Oficinas Regionales.

La totalidad de los requerimientos de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos, para lo cual se participó activamente en su conducción estratégica; de igual manera fueron atendidas las demandas por servicios diversos por parte de las demás Unidades de la institución. Asimismo, fueron resueltas absolutamente todas las solicitudes de información de las instituciones y demás entes externos; también se ha tenido una participación activa en cada una de las actividades en que se ha debido participar, en representación del ICT.

La DAF trabaja en varios comités de importancia institucional: Comisión de Accidentes de Tránsito, Comisión Evaluadora de Solicitudes de Pasajes, Comisión de Ética y Comisión de NICSP. Asimismo, participa en la reunión de Directores bajo la coordinación de la Gerencia General.

2021: un año también de Pandemia; de aprendizaje y lenta recuperación

El año 2021, un año marcado también por la Pandemia COVID-19, ha tenido la virtud de capitalizar en todos los quehaceres del mundo lo aprendido, y de presentar una relativa lenta recuperación.

A nivel institucional, se continúan atendiendo las recomendaciones técnicas de esta Dirección para enfrentar la crisis, con lo cual la Administración ha instruido oportunamente a todas las Unidades – entre otras medidas–, determinar prioridades de ejecución y presentar una propuesta de recursos mínimos necesarios para operar durante este período, dando como resultado un ajuste del Presupuesto Ordinario 2021 por el orden del 59.5%. Efectivamente, el presupuesto ICT inicial 2020 fue de: ¢50.048.751.662 (\$79.639.666), y se financiaba: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 85.5%, Superávit: 14.5%; mientras que el presupuesto ICT inicial 2021 es de: ¢20.294.655.714 (\$33.161.202.15), y se financia: Recursos Frescos (Ingreso Corriente) en un 53.1%, Superávit: 46.9%. Con lo que se debió recurrir al financiamiento vía Superávit, triplicándose prácticamente esta forma de financiamiento.

Las finanzas del ICT desde el punto de vista técnico, se han manejado

siempre con mucha responsabilidad, lo que se ve reflejado en los presupuestos en respuesta a la crisis, por lo general: conservadores y prudentes. Esto ha hecho posible que se tenga la posibilidad de haber no solo operado en el año 2020, sino también en el año 2021; esto pese a la severa disminución de ingresos de este año de pandemia.

Claramente la Pandemia COVID 19 ha supuesto un esfuerzo adicional para el mejor manejo de la institución. La asesoría permanente a todas las Unidades internas para el alineamiento operativo, fue el resultado y final complemento de la participación de esta Dirección en la orientación técnica y estratégica a la más alta jerarquía institucional: Junta Directiva, su Presidente y la Gerencia General, como máximo jerarca administrativo.

Dichosamente, los diferentes Departamentos de la institución, ajustaron sus procesos para mantener la mayoría de metas a costos mínimos apoyados con el trabajo en casa y coordinaciones virtuales. En este mismo sentido, se debe destacar el decidido apoyo que esta Dirección ha dado mediante la incorporación de su personal a la atención de vuelos en forma presencial en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, y

Pases de Salud en forma virtual, mediante la modalidad de Teletrabajo.

No obstante la crisis, que sin duda se ve reflejada en la información financiera, lo cierto es que la misma se ha visto atenuada mediante la incorporación patrimonial del terreno donde se construyó el Centro de Convenciones, gestión impulsada por esta Dirección, que ya advertía a finales del año 2019, de las restricciones de naturaleza presupuestaria que alcanzarían a las instituciones involucradas (PIMA e ICT) a través de la Ley No. 9635 Ley de Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, y especialmente lo relativo a la Regla Fiscal; y por consecuencia, los riesgos de no lograr materializar la adquisición de tan importante activo.

Por tanto, el ICT no solo logró edificar el Centro de Convenciones de Costa Rica, sino que también con recursos propios, hizo posible que el terreno fuera también de su propiedad. Todo lo anterior se detallará más adelante en la información financiera, con el consecuente incremento en las cuentas de Activo y Patrimonio de la institución.

Ante una situación de incertidumbre generalizada en todos los ámbitos de la vida nacional, y a partir de una dependencia exclusiva en sus ingresos de la entrada de turistas y salida de nacionales, las decisiones que se han debido tomar han sido determinantes, no solo para el futuro del ICT, sino y, sobre todo, para el futuro del turismo nacional.



DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

La modernización del área de Gestión de Talento Humano, ha permitido el diseño de una nueva estructura organizacional; la cual, ha contribuido a provocar impactos sobre los resultados estratégicos del departamento y la organización, sustentado en el nivel estratégico del área que permita alinear la estrategia funcional con los subprocesos, contemplando las mejores prácticas que sobre talento humano surjan,

propiciando una activación, interacción y sinergia.

En consecuencia, se conformaron los siguientes Subprocesos de Trabajo por las siguientes áreas funcionales: compensación, relaciones laborales, desarrollo, organización del trabajo y empleo y servicios de personal, todo esto sustentando en la implementación de un modelo de Gestión por Competencias.

Subprocesos del Departamento de Gestión del Talento Humano

Subproceso de Compensación

Al cierre del 2021, se contabilizan 317 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria de conformidad con el

presupuesto institucional, detalladas a continuación:

Cuadro N° 1 Distribución de Plazas 2021		
Plazas	Cantidad	Porcentaje
Ocupadas	284	90
Vacantes	23	7
Vacante Temporal	10	3
Total	317	100

Fuente: Registros Departamento de Gestión del Talento Humano

Del análisis de rotación de plazas de los últimos 5 años, se tienen 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 2021 con una rotación acumulada del 0.21% 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 2021 con una rotación acumulada del 0.29%.

Subproceso de Relaciones Laborales

Se elaboró y presentó a la Gerencia General el nuevo proceso de gestión y evaluación del desempeño, con el fin de cumplir con lo establecido en el Decreto N°42087-MP-PLAN sobre “Lineamientos generales de gestión de desempeño de las personas servidoras públicas”, esta evaluación del desempeño se fundamentará en indicadores cuantitativos, con este

insumo se elaboró un “Manual para la implementación del Proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional en el ICT (GEDI)” acompañado de siete formularios clasificados por categoría. El modelo de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI), está integrado por el 80% correspondiente al cumplimiento de objetivos y metas conforme a los instrumentos de planificación estratégica y operativa y el 20% restante por los criterios previamente establecidos.

De igual manera este subproceso realizó la gestión anual de Evaluación del Desempeño 2020-2021, en la cual se evaluaron 275 funcionarios lo que corresponde a un 100% de la población 100% y en el cuadro anterior dice otra cosa. El resultado cuantitativo más alto es del 100% y el más bajo de 84.9%, el nivel de desempeño de los evaluados se distribuye en 251 funcionarios Excelentes (95 a 100); 23 con calificación Muy Bueno (85 a 94,99); 1 con calificación de Bueno (75 a 84,9).

Como resultado de la Evaluación del Desempeño, se continuó con la implementación de los Compromisos Laborales asociados a uno o varios factores del desempeño, que la jefatura considera que los funcionarios requieren desarrollar, lo que evidenció que el 92.76% de los compromisos pactados fueron cumplidos.

Dicho instrumento se ha venido utilizando regularmente en la institución, lo que ha hecho que el funcionario de manera anticipada se familiarice, con la metodología propuesta por MIDEPLAN a partir de la Ley 9635.

Subproceso de Desarrollo

Se realizó el Programa de Desarrollo con Formadores Internos de la Dirección Administrativa Financiera 2021, esto con el propósito de transferir información a los colaboradores de la Institución sobre procesos de interés general que se desarrollan en cada uno de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera; se ejecutaron 14 actividades de formación virtuales para un total de 21 horas de capacitación en temas relacionados con: Gestión por Competencias, Administración Tributaria del ICT, Liquidaciones de Viáticos, NICSP, Control de Bienes del ICT, Administración de Contratos y el uso de la herramienta Microsoft Teams.

Subproceso Organización del Trabajo

Se asesoró la modificación del oficio G-2813-2019 “Política Institucional de Reclutamiento y Selección y Movimientos de Personal del Instituto

Costarricense de Turismo”, para eliminar lo relacionado al Registro de Elegibles en cuanto a la conformación, aplicación y exclusión de oferentes.

En lo que respecta a movimientos de personal, se efectuaron movimientos a lo interno tales como: nombramientos y ascensos interinos, ascensos en propiedad, suplencias, cuatro Concursos Internos para puestos Ejecutivos, Profesional y Administrativos.

Como participante en el Programa de Desarrollo con Formadores Internos, correspondiendo este subproceso impartió la “Charla de Entrevista por Competencias”, dirigida a Coordinadores de Unidad, extendiéndose la invitación a jefaturas y direcciones.

En conjunto con el Subproceso de Relaciones Laborales, se efectuó un estudio de puestos con el objetivo de identificar aquellos que pudieran resultar susceptibles a un cambio de funciones, sea por asignación de

actividades diferentes a la clase que ocupa el titular; o bien, por recargo de funciones de manera informal.

Para tal efecto, el análisis se realizó a partir de la asignación en los cargos por niveles de riesgo alto, medio o bajo; en esta oportunidad las clases revisadas que se corresponden con riesgo alto son: las de Ejecutivo de Turismo 1, Gestor de Turismo 1 y 2, Secretaria Ejecutiva y Oficinista, para un total de 55 puestos analizados. Se recopiló la información mediante cuestionario y se verificó que las funciones indicadas por el servidor coincidieran con las del Manual de Cargos Institucional. Para 3 puestos se solicitaron aclaración a la información suministrada; y se determinó que un 5.88% de la muestra, evidenciaba funciones diferentes y de mayor responsabilidad de las asignadas al cargo, realimentado al funcionario y a la jefatura del proceso y la correcta asignación de funciones según la clase.

Subproceso de Empleo

Producto de la situación nacional por el Covid-19 en el 2021 de acuerdo a la directriz G-0579-2021 “reforzamiento de la modalidad de Teletrabajo en el ICT, ante el incremento de contagios por COVID-19”, este subproceso

mediante un programa de trabajo semanal, llevó el control de los funcionarios que se encontraban en modalidad de teletrabajo, presencial, vacaciones y entre otros, presentándose un informe semanal a

la Gerencia General y al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Mediante el oficio GTH-0673-2021, se remitió a la Gerencia General estudio técnico DRH-ETE-036-2021 sobre la actualización del diagnóstico del Plan de Sucesión Institucional, en el cual este Departamento considera que el

escenario más apropiado según las circunstancias de la institución es el escenario de “carrera administrativa”, el cual brindará a los puestos de Ejecutivos de Turismo 3 la supervisión de personal, con lo que se pretende cerrar la brecha que existe en los candidatos.

Apoyo a las labores de apertura de aeropuertos desde el Departamento de Gestión del Talento Humano

A partir de abril del 2021 este Departamento, asumió la coordinación, elaboración y comunicación de los roles de trabajo para atender las nuevas labores que se desarrollan tanto en el Aeropuerto Juan Santamaría, como las realizadas por los funcionarios que revisan pases de salud en la modalidad de teletrabajo. De igual manera se centralizó en este Departamento la concesión de vacaciones, permisos y

compensables para dichos funcionarios.

Esta nueva actividad surge como consecuencia de la Pandemia, y en Coordinación con el Ministerio de Salud, con el fin contar con medidas sanitarias para resguardar la salud de los costarricenses. Es así, como a través de los equipos de trabajo se brinda un servicio oportuno al turista que nos visita y se agiliza el tiempo de espera en los Aeropuertos.

DEPARTAMENTO FINANCIERO

Es el Departamento responsable de dirigir los procesos financieros, contables y presupuestarios de la institución, al ser el órgano asesor en esta materia, de conformidad con sus competencias, y en atención a los lineamientos y normas preestablecidas.

Se destaca por ser una de las unidades con mayor recurso informático, ya que cuenta con sistemas de información desarrollados para cumplir con sus objetivos dirigidos 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, para el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

En razón de lo anterior, y en el contexto de la pandemia del COVID-19, con la aplicación de la modalidad de Trabajo en Casa, la operativa del departamento continuó sin mayores inconvenientes, permitiendo en lo fundamental generar en forma oportuna información financiera y presupuestaria para la toma de decisiones.

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 se constituye en soporte primario para las Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución. Para enfrentar el impacto de la pandemia COVID 19, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, se definieron las necesidades básicas a nivel presupuestario de la institución, anticipando con oportunidad las consecuencias que tal situación produciría en las finanzas de la institución.

Sobre el financiamiento de las metas y objetivos institucionales, en el siguiente Cuadro se muestra que los ingresos recaudados del periodo 2021 alcanzaron ingresos reales por ¢ 23.061.7 millones, un 67.5.2% más que el presupuesto ordinario (¢13.767.7 millones), lo que en términos absolutos representa ¢9.294.0 millones.

Cuadro No. 2
Ingresos Acumulados al 31 de Diciembre de 2021
(millones de colones)

Detalle	Ingresos		Variación		% Participación
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingresos Tributarios	19,464.3	10,705.8	8,758.5	81.8%	84.4%
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	6,770.1	4,310.6	63.7%	48.0%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	1,596.8	1,423.6	89.2%	13.1%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	2,338.9	3,024.3	129.3%	23.3%
Ingresos no Tributarios	597.4	61.9	535.5	865.5%	2.6%
Alquileres de Edificios e Instalaciones	21.8	20.8	1.0	4.7%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	278.0	0.0	278.0	-100.0%	1.2%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	17.5	0.0	17.5	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos ICT y Cta. Cte. (PTGP)	115.4	0.0	115.4	-100.0%	0.5%
Otros Ingresos	164.8	41.1	123.7	300.9%	0.7%
Transferencias Corrientes	3,000.0	3,000.0	0.0	0.0%	13.0%
Transferencias Corrientes del Gobierno Central	3,000.0	3,000.0	0.0	0.0%	13.0%
TOTAL	23,061.7	13,767.7	9,294.0	67.5%	100.0%

(*/1) Aprobado mediante el Alcance No. 175, La Gaceta No. 170 del 3 de setiembre de 2021.

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2021), es pertinente señalar que se da un seguimiento y apoyo

continuo a cada una de las áreas. Para este periodo se alcanzó un nivel de ejecución operativa del 87.9%.

Cuadro No. 3
Instituto Costarricense de Turismo
Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa
al 31 de Diciembre de 2021
(millones de colones)

Programa	Presupuesto	Ejecución Real		Disponibile	
		Monto	%	Monto	%
Dirección Superior y Administración	2,681.5	2,020.5	75.4%	661.0	24.6%
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Sin CNCC)	8,487.3	7,837.6	92.3%	649.7	7.7%
Proyecto Golfo de Papagayo	564.2	365.6	64.8%	198.5	35.2%
Total (Sin CNCC)	11,733.0	10,223.7	87.1%	1,509.2	12.9%
Administración - CNCC					
Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Administración)	845.3	836.3	98.9%	9.0	1.1%
Total Administración CNCC	845.3	836.3	98.9%	9.0	1.1%
Total	12,578.3	11,060.0	87.9%	1,518.2	12.1%

UNIDAD FINANCIERA CONTABLE

Se encarga de gestionar las políticas, normas, sistemas de información y procedimientos necesarios, que garantice la razonabilidad y seguridad del registro de las operaciones financieras, aplicando las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público (NICSP).

Durante el periodo 2021 esta Unidad participó activamente en el programa de capacitación patrocinado por la Contabilidad Nacional, sobre la normativa vigente, principalmente para brindar información oportuna para la toma de decisiones de la Administración y de las distintas instancias del sector público responsables de la gestión y evaluación financiera, así como para terceros interesados.

En forma trimestral se entregaron informes a la Contabilidad Nacional, para facilitar la integración de las cifras contables del sector público en el Sistema de Cuentas Nacionales, y proveer la información que se requiera para este efecto.

En cumplimiento de las Normas de Control Interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, y con el objetivo de evaluar la calidad de la información financiero-contable del periodo 2020, se contrató una firma de Auditores Externos, obteniéndose una opinión

favorable (“opinión limpia”), quienes indican que los estados financieros *“presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT) al 31 de diciembre de 2020 y 2019, así como sus rendimientos financieros, variaciones en el patrimonio y flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas”*. No obstante, lo anterior, se mantiene como pendiente y dentro del plazo permitido (diciembre 2022), la revaluación de Terrenos del Golfo Turístico de Papayo. De acuerdo a la NIA 400, el nivel de Riesgo al cierre del año 2020, fue bajo en temas como: Control Interno, Disponibilidades, Inversiones, Cuentas por Pagar, Inventarios, Propiedad, Planta y Equipo, Documentos por Pagar, Patrimonio, Ingresos y Gastos.

Un aspecto relevante con respecto a la información contable-financiera para el periodo 2021, y que se detallará más adelante, es la referida a

En Sesión Ordinaria Virtual N° 6189 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Apartado 5, Inciso I, celebrada el 11 de octubre de 2021 y ratificada en Sesión Ordinaria Virtual N° 6190 realizada el 18 de octubre de 2021, se conocieron los resultados de la

Auditoria Externa de Estados
Financieros (SJD-322-2021).

A continuación, se detallan y analizan
los Estados de Rendimiento
Financiero de Ingresos y Gastos, y
Situación Financiera 2021-2020:

Cuadro No. 1.

Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)
Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
Ingresos por Operaciones						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales	19.530,4	12.614,0	6.916,4	54,8%	80,1%	68,2%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	20,7	22,2	-1,5	-6,8%	0,1%	0,1%
Intereses por equivalentes de efectivo	21,6	16,2	5,4	33,3%	0,1%	0,1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	198,7	1.248,7	-1.050,0	-84,1%	0,8%	6,8%
Alquileres	297,6	46,4	251,2	541,4%	1,2%	0,3%
Transferencias Corrientes	3.000,0	0,0	3.000,0	0,0%	12,3%	0,0%
Diferencias positivas tipo de cambio	1.177,1	2.524,6	-1.347,5	-53,4%	4,8%	13,7%
Otros ingresos	138,3	2.013,8	-1.875,5	-93,1%	0,6%	10,9%
Total Ingresos por Operaciones	24.384,4	18.485,9	5.898,5	31,9%	100,0%	100,0%

Como se observa en el Cuadro No. 1 “Estado de Rendimiento Financiero (Ingresos)”, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2020, una variación absoluta positiva de ¢5.898.5 millones de colones, que en términos relativos se traduce en 31.9%.

La partida de Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacionales registra todo lo relacionado a la recaudación de Impuestos de 5% (A), 5% (B) y los \$15, como puede observarse tiene una variación absoluta de ¢6.916.4 millones, lo que representa un 54.8%

en relación al año 2020, debido principalmente al incremento gradual de la entrada de turistas al país.

La cuenta de Alquileres registra el ingreso proveniente del Convenio Tico Frui, así como también los ingresos por concesiones del Golfo de Papagayo.

La partida Transferencias corrientes, registra un movimiento de ¢3.000.00 millones, de conformidad con el acuerdo al oficio DM-923-2021 Ley n°10.035 “V Presupuesto Extraordinario de la República y la VI Modificación presupuestaria de aprobación Legislativa”, publicada en

el alcance n.º175 de la Gaceta n.º 170 del 03 de setiembre de 2021; para financiar el proyecto “Ampliación de la

Estrategia de Mercadeo Integral para la Recuperación y Reactivación del Sector Turismo”.

Cuadro No. 2

Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)
Al periodo terminado IV Trimestre 2021 - 2020
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
Gastos de Operaciones						
Gastos de personal	9.541,3	9.977,4	-436,1	-4,4%	45,8%	37,3%
Servicios	8.851,4	13.765,1	-4.913,7	-35,7%	42,5%	51,5%
Materiales y suministros consumidos	58,0	88,6	-30,6	-34,5%	0,3%	0,3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	829,2	1.064,1	-234,9	-22,1%	4,0%	4,0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	24,7	0,0	24,7	0,0%	0,1%	0,0%
Transferencias corrientes	842,4	606,8	235,6	38,8%	4,0%	2,3%
Transferencias de capital	321,2	176,0	145,2	0,0%	1,5%	0,7%
Resultados negativos por tenencia y por exposición a la inflación	358,3	1.003,0	-644,7	-64,3%	1,7%	3,8%
Otros gastos y resultados negativos	4,0	34,3	-30,3	-88,3%	0,0%	0,1%
Total Gastos	20.830,5	26.715,3	-5.884,8	-22,0%	100,0%	100,0%
Resultado del Periodo	3.553,9	-8.229,4	11.783,3	-143%		

El Cuadro N°2 “Estado de Rendimiento Financiero (Gastos)” detalla el Total de Gastos al 31 de diciembre de 2021, el cual advierte una disminución absoluta por ¢ 5.884.7 millones, es decir un -22.0% con relación al mismo período del 2020.

La cuenta de Gastos de personal muestra una disminución absoluta de ¢436.1 millones y un 4.4% relativo, con respecto al año 2020, esto al no registrarse aumentos por pagos de costo de vida y pagos por contratación de Jornales.

La cuenta de Servicios presenta la mayor baja. La disminución absoluta de ¢4.913.7 millones que representa 35.7 % en relación al 2020, forma

parte de la medida de la contención del gasto implementada por la Administración, así como también el cambio realizado en el Contrato relativo al Centro de Convenciones, en relación con el registro operativo de su actividad.

Los ¢321,2 millones en la cuenta Transferencias de Capital, responden a la Entrega de la Obra Policía Turística en Tamarindo.

Las fluctuaciones de tipo de cambio se ven reflejadas en la partida Resultados negativo por tenencia y por exposición a la inflación, lo que representa en valores absolutos una disminución por la suma de ¢ 644.7 millones, es decir un -64.3% respecto del año anterior.

En términos generales, el Resultado del Período Terminado el 31 de diciembre de 2021 en comparación con el mismo Período Terminado 2020, muestra un resultado positivo (+), lo que contrasta con el año 2020

el cual presenta un resultado negativo (-). La variación absoluta fue ¢ 11.783.3 millones lo que en valores relativos se traduce en un -143%.

Cuadro No. 3

Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Situación Financiera
Al 31 de diciembre para los años 2021 - 2020
(millones de colones)

Detalle	2021	2020	Variación 2021 / 2020		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2021	2020
Activos						
Activos Corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	18.790,2	16.383,6	2.406,6	14,7%	81,5%	71,3%
Inversiones a corto plazo	1.444,2	3.943,6	-2.499,4	-63,4%	6,3%	17,2%
Cuentas por cobrar a corto plazo	75,3	651,3	-576,0	-88,4%	0,3%	2,8%
Inventario	333,3	513,5	-180,2	-35,1%	1,4%	2,2%
Otros activos	2.405,9	1.491,9	914,0	61,3%	10,4%	6,5%
Total Activo Corriente	23.049,0	22.983,9	65,0	0,3%	100,0%	100,0%
Activo no Corriente						
Inversiones a largo plazo	4.965,9	1.516,5	3.449,4	227,5%	4,4%	2,4%
Cuentas por cobrar a largo plazo	573,7	0,0	573,7		0,5%	0,0%
Bienes no concesionados	75.750,4	29.786,3	45.964,1	154,3%	67,4%	47,7%
Bienes concesionados	31.111,6	31.188,4	-76,9	-0,2%	27,7%	49,9%
Total Activo no Corriente	112.401,6	62.491,2	49.910,4	79,9%	100,0%	100,0%
Total Activos	135.450,5	85.475,1	49.975,4	58,5%		
Pasivos						
Pasivo Corriente						
Deudas a corto plazo	547,8	572,1	-24,3	-4,2%	44,9%	45,8%
Fondos de terceros y en garantía	433,3	436,5	-3,2	-0,7%	35,5%	34,9%
Provisiones y reservas técnicas	235,6	239,0	-3,4	0,0%	19,3%	19,1%
Otros pasivos	3,5	2,2	1,3	59,7%	0,3%	0,2%
Total Pasivo Corriente	1.220,2	1.249,7	-29,5	-2,4%	100,0%	100,0%
Total Pasivos	1.220,2	1.249,7	-29,5	-2,4%		
Patrimonio						
Capital	16,1	16,1	0,0	0,0%	0,0%	0,0%
Transferencias de capital	41.191,3	-96,0	41.287,3	-43021,4%	30,7%	-0,1%
Reservas	11.627,4	8.960,5	2.666,9	29,8%	8,7%	10,6%
Resultados acumulados	81.395,5	75.344,7	6.050,8	8,0%	60,6%	89,5%
Total Patrimonio	134.230,3	84.225,3	50.005,0	59,4%	100,0%	100,0%
Total Pasivo y Patrimonio	135.450,5	85.475,1	49.975,4	58,5%		

En el cuadro N°3 "Estado de Situación Financiera periodo 2021-2020, se muestra un aumento absoluto Total Activos por la suma de ¢ 49.975.4 millones, que se traduce en un incremento del 58.5%.

Según se detalla, la partida Efectivo y equivalentes de efectivo, revela un crecimiento debido al aumento en la recaudación tributaria, siendo además que por Directriz del Ministerio de Hacienda se elimina toda posibilidad de inversión de recursos en títulos valores (Decreto 42267-H).

Las inversiones reflejan las correspondientes a Fondetur (Papagayo), y su variación se explica por el traslado de inversiones a largo plazo.

Por su parte, la variación en las Cuentas por Cobrar, obedece a la reclasificación de cuentas a nivel de Balance, debido a que los arreglos de pago asociados son a más de un año.

La partida de Otros Activos, contiene en lo fundamental los Adelantos de la Dirección de Mercadeo, que deben cancelarse de forma anticipada para la realización de los eventos. La mayoría de estos responden a la transferencia de ¢3.000 millones del Gobierno Central.

Bienes no concesionados, es la partida que contiene los activos de la Institución para el desarrollo de sus

operaciones. Su incremento en términos absolutos es de ¢ 45.964.1 millones para una variación relativa de 154.3%, lo que refleja en lo fundamental la incorporación del Terreno en donde se edificó el Centro Nacional de Convenciones.

Bienes concesionados Corresponde a los Terrenos del Proyecto del Golfo Turístico de Papagayo. Su incremento es por la entrada del Edificio de la Policía Turística de Playa Panamá que se dará en concesión (¢247.5 millones) y Edificaciones revaluadas del Proyecto en Playa Panamá por la suma de ¢74.9 (Ref. n°5-1355-Z-000. Avalúo ATJSJO-SVAT-AVA-103-2021).

Por otro lado, sobre el rubro total de Pasivos, se observa una disminución en términos absolutos de ¢ 29.5 millones lo cual se traduce en -2.4% en términos relativos, con respecto al mismo período 2020. Particularmente, las Deudas a Corto Plazo son deudas de tipo operativo, de carácter fiscal y de cargas sociales. No se consignan deudas de largo plazo.

En cuanto al Patrimonio Total, se presenta una variación absoluta de ¢ 50.005.0 millones para una variación relativa del 59.4%, que se explica principalmente por la partida de Transferencias de Capital, que muestra un aumento absoluto de ¢41.287.3 millones de colones y relativa del 43.021.4%, relacionado

con el registro del Terreno del Centro Nacional de Congresos y Convenciones.

El incremento de los resultados acumulados en ¢ 6.050.8 millones en términos absolutos (variación relativa del 8.0%) se debe al registro del superávit del periodo en ¢3.553.9

millones, y a otros ajustes propios del ejercicio.

La solidez financiera de la institución puede fácilmente ser evidenciada, tanto a partir de su estructura del capital, como de la conformación de su financiamiento.

Tesorería

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 2021 el Decreto Ejecutivo No. 42265-H, publicado en la Gaceta No. 66 del 30 de marzo de 2020, que indican que las entidades públicas deberán cumplir con las Políticas Generales de

Captación establecidas por la Tesorería Nacional para la adquisición de títulos de Gobierno. Al respecto, las inversiones administradas por la Institución corresponden a recursos del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, que para el período 2021 alcanzan la suma total de ¢6.410.1 millones, captando por concepto de intereses ¢111.3 millones. Esto encuentra explicación en el oficio DM-1342-2020 y en el Decreto No. 42267-H (publicado en la Gaceta No. 66 del 31 de marzo de 2020), dado que los títulos valores del ICT fueron redimidos en su totalidad en el año 2020.

Control de Adelantos y Liquidaciones de Gastos de Viajes

La funcionalidad de esta dependencia, está dirigida a controlar los adelantos de dinero por concepto de giras al interior o exterior del país, dar seguimiento a la liquidación de gastos en el plazo reglamentario, así como analizar y controlar que las mismas se ajusten a la normativa del Reglamento Interno de Gastos de Viajes y al emitido por la Contraloría General de la República. Para el año 2021 se revisaron 749 liquidaciones.

Durante el año 2021 se continuó con las mejoras del módulo de liquidaciones, considerando los

requerimientos institucionales. Cabe indicar que en este período, por el impacto de la pandemia COVID-19 así como las medidas de restricciones sanitarias emitidas por el gobierno, la institución retoma paulatinamente las giras al exterior; con respecto a las giras en el interior del país, se mantienen las estrictamente necesarias, entre ellas las dirigidas a la revisión del cumplimiento de protocolos en hoteles, restaurantes, además de aquellos relacionados con el apoyo de revisión de pases de salud que los turistas internacionales, deben cumplir al ingresar al país.

Oficina de Pagos

Esta oficina tiene como fin el procedimiento de pagos para cumplir con la cancelación a los proveedores sobre la adquisición de bienes y servicios contratados tanto a nivel nacional como internacional, además del pago de viáticos y planilla de los colaboradores de la institución.

Para el periodo 2021, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, para el año en mención se aplicaron un total de 2755

transferencias bancarias, el cual, en comparación con el año 2020 (2566 transferencias bancarias), se da un incremento en valores absolutos de 189 trámites bancarios.

En el caso del rubro de cheques, para el periodo 2021 se confeccionaron un total de 41, corresponden a reintegros de caja chica de la Tesorería y adelanto de gastos a colaboradores que no poseen cuentas bancarias en moneda extranjera (dólares-euros).

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA

El Departamento de Administración Tributaria, en su condición de Administración Tributaria por 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., asimismo, responsable de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

La reorganización interna del Departamento promovida desde el periodo 2020, según la cual se organizó la gestión tributaria en dos grandes áreas sustantivas, como son Recaudación y Fiscalización, permitió durante el año 2021 una mayor eficiencia en la planificación y ejecución de las funciones asignadas en cada una de esas áreas. Al respecto, en cuanto al proceso de recaudación, como parte de las actividades, se realizaron acercamientos virtuales con representantes de líneas aéreas de forma que se mantuviera un monitoreo constante y preciso de la recaudación, además se ejecutó la actividad de cobro administrativo de forma expedita, en tiempo y forma, en cumplimiento con la normativa, y se

trasladaron cuentas a cobro judicial según corresponde conforme el procedimiento tributario. Se procesaron y registraron en los sistemas de información tributaria un promedio mensual de 250 declaraciones mensuales recibidas como parte de las obligaciones de los contribuyentes. Se tramitaron en el periodo 3 arreglos de pago aprobados por Gerencia General por una suma superior a los ¢112.0 millones de colones.

En cuanto al proceso de fiscalización, y de acuerdo con el Plan Anual establecido al afecto, se realizaron 20 actuaciones fiscalizadoras la mayoría de forma virtual, y presencial en dos casos cuando se requirió; además, se tramitaron 16 resoluciones de crédito por estudios efectuados sobre boletos devueltos por las líneas aéreas a los pasajeros, 6 reembolsos del impuesto por boletos no utilizado tramitados en ventanilla y 23 devoluciones de forma virtual. También se realizaron 1.001 trámites de exoneración de impuestos a las agencias de viaje y 84 trámites de exoneración por pasaportes diplomáticos.

Tanto en Fiscalización como en Recaudación se logró un 100% de las actividades programadas en el Plan Anual Operativo.

Recaudación tributaria

1.1. Aun y cuando continuó la afectación por pandemia, la recaudación para el periodo 2021 fue muy positiva, superando las estimaciones presupuestarias en más de un 80%.

La recaudación de los impuestos, \$15,00 por el ingreso al país con un boleto aéreo adquirido en el exterior o “NW”, 5% sobre el valor de los pasajes vendidos en Costa Rica, para cualquier clase de viajes internacionales o “CR” y 5% sobre el valor de los pasajes cuyo origen de ruta sea Costa Rica, para cualquier

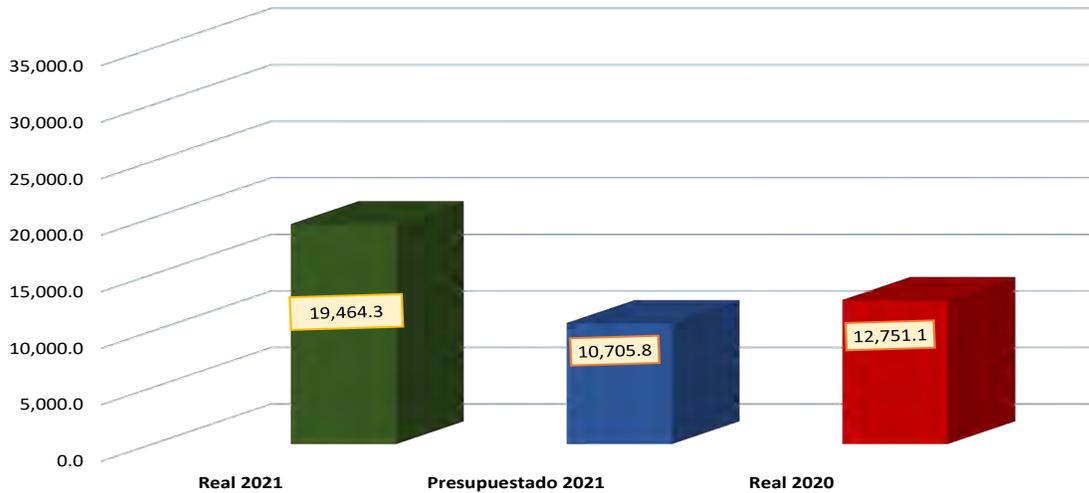
clase de viajes internacionales u “OU”; generó ingresos tributarios en el año 2021 de ¢19.464,30 millones de colones, superando el ingreso estimado en ¢8.758,50 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2020, se registraron ¢6.713,20 millones de colones de más, lo que representa una mejora recaudatoria de 52.6%.

No obstante, lo anterior, se logró alcanzar tan solo un 59.2% de la recaudación del año 2019.

**RECAUDACIÓN TOTAL
IMPUESTOS \$15,00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021
(Millones de colones)**

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2021	Pto 2021	Real 2020	Real 2021 vrs Pto. 2021		Real 2021 vrs Real 2020	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Total	19,464.3	10,705.8	12,751.1	8,758.5	81.8%	6,713.2	52.6%

**RECAUDACIÓN TOTAL
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2021
(Millones de colones)**

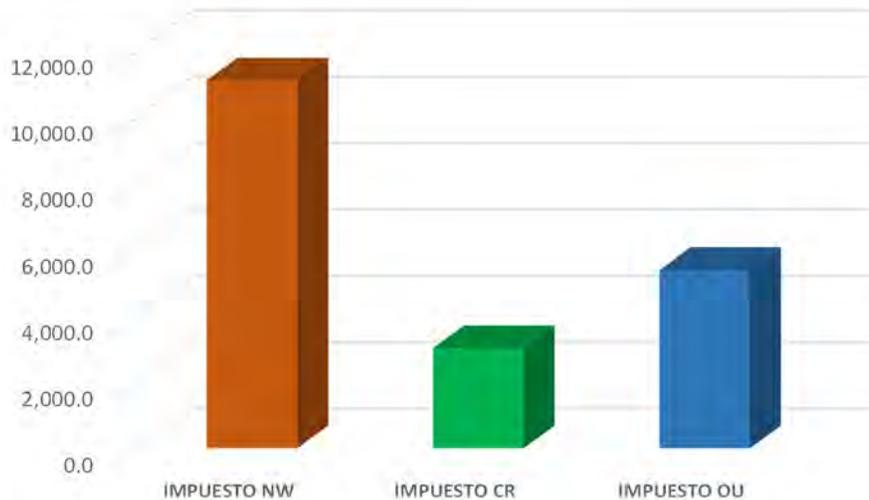


- 1.2. El impuesto de \$15,00 o NW produjo durante el año 2021 $\text{¢}11.080,70$ millones de colones; mientras que el impuesto del 5% a) o CR $\text{¢}3.020,40$ millones de colones y el impuesto del 5% b) $\text{¢}5.363,20$ millones de colones

**RECAUDACIÓN 2021
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% b) (OU) Y 5% a) (CR)
(Millones de colones)**

Ingreso	Monto	Participación
Otros Impuestos S/Comercio Ext. \$15,00 Ley No. 8694	11,080.7	56.9%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	3,020.4	15.5%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	5,363.2	27.6%
Total	19,464.3	100.0%

**RECAUDACIÓN 2021
IMPUESTOS \$15.00 (NW), 5% b) (OU) Y 5% a) (CR)
(Millones de colones)**



Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2021 es de ¢62.48 millones, provenientes de: alquileres de terrenos, ferias

internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros

Otros logros importantes del año 2022

Por iniciativa del Departamento de Administración Tributaria, se promovió la posibilidad de optimizar el control tributario sobre los agentes de percepción que declaran y liquidan el impuesto 5% a) establecido en la Ley N° 1917 de 29 de julio de 1955, con el fin de definir como único *Agente de Percepción de dicho tributo* por la vía aérea, a las empresas de transporte aéreo y sus representantes, domiciliados y no domiciliados en el

país; para gestionar lo anterior, se procedió con el análisis y labores investigativas del tema, se coordinaron reuniones con expertos de la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, y se contrató a una firma especialista en derecho tributario, todo con la firme intención de fundamentar técnica y jurídicamente la propuesta ante la Administración. Gracias a los esfuerzos antes comentados y el

apoyo de la Gerencia General y la Asesoría Legal, la Junta Directiva mediante acuerdo SJD-016-2021, aprueba la emisión de la Directriz G-0130-2021, publicada en la Gaceta 20 del 29 de enero 2021 según la cual “las empresas de transporte aéreo, se constituyen en los únicos agentes de percepción, declaración y liquidación del impuesto del 5% a), en la vía aérea”. La aplicación de esta Directriz en el corto plazo ha tenido resultados positivos, y sobre los cuales se han determinado las siguientes conclusiones

- ✓ Acertada decisión institucional la aprobación de la directriz.
- ✓ Aumento en la recaudación del impuesto 5% a), disponibilidad inmediata de los recursos.
- ✓ Eliminación de morosidad y evasión en el impuesto 5% a).
- ✓ La modificación, no significó la inversión de recursos adicionales por parte del ICT.
- ✓ Ahorro institucional en procesos administrativos y judiciales.
- ✓ Fortalecimiento en la actividad de control y fiscalización del impuesto 5% a).
- ✓ Según la conciliación efectuada, las líneas aéreas declaran y cancelan al ICT de forma razonable el impuesto 5% a) recaudado.

Mediante oficios G-0323-2021 y G-0324-2021 la Gerencia General comunica institucionalmente la aprobación realizada por el MIDEPLAN mediante resolución MIDEPLAN-DM-OF-0146-2021 y aprobada en Junta Directiva mediante acuerdo SJD-447-2020 para la reorganización parcial del Departamento de Ingresos por cambio de nomenclatura pasando a llamarse en adelante Departamento de Administración Tributaria. Esto permitió que tanto a interno de la Institución como con los agentes de percepción de las obligaciones tributarias que establecen los diferentes impuestos que percibe y administra el ICT, se fortalezca y posicione la gestión que realiza el departamento como una Administración Tributaria con las facultades que las leyes le concede

Se avanza en la gestión de creación de nuevos Reglamentos Tributarios para los tres impuestos que percibe, fiscaliza y administra el ICT; al respecto, se han realizado las validaciones con la Asesoría Legal y se completaron los formularios que se requiere suministrar a diferentes instituciones de control. Se espera tener aprobada esta normativa para el año 2022.

Para el año 2021, se logró recuperar el 100% de las cuentas por cobrar por una suma superior a los 950 millones de colones, producto de la moratoria tributaria otorgada por la Junta Directiva del ICT, mediante los acuerdos SJD-092-2020 “Propuesta para moratoria y otras medidas en atención al COVID-19” y SJD-291-2020 “Actualización de los alcances de la moratoria establecida el día 30 de marzo 2020”, como parte de las acciones de apoyo al sector turístico afectado de manera sustancial por la crisis sanitaria, y en la cual un total de 24 empresas entre líneas aéreas y agencias de viajes, se vieron beneficiadas con la aplicación de la citada moratoria.

Durante este periodo se compartieron talleres de capacitación en conjunto con la Dirección General de Tributación del Ministerio de Hacienda, específicamente con el equipo de la Dirección de Fiscalización; primeramente, se recibió una inducción virtual de

altísimo nivel, sobre el tema de normativa y procedimientos de fiscalización, taller que contó con amplia concurrencia y participación de funcionarios de ambas instituciones. Asimismo, el Departamento de Administración Tributaria capacitó a profesionales de la “DGT”, en relación con los procedimientos de fiscalización sobre el impuesto 3% sobre hospedaje. Además, se realizaron otros acercamientos con la Dirección de Incentivos Fiscales y Tecnologías de la Información del Ministerio de Hacienda, para compartir experiencias sobre procedimientos y proyectos relacionados con exoneraciones y sistemas de información tributaria. Esta coordinación ha sido importante para las dos instituciones ya que se han logrado avances principalmente en la parte procedimental y normativa, por lo que esperamos se sigan desarrollando acciones conjuntas durante el año 2022.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

El Departamento Administrativo funcionalmente da cumplimiento en el periodo 2021 de 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, lo cual 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, propiedad de ICT: Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana, Muelle Turístico. Así como la gestión y supervisión de Convenios, relacionados con la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de 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.

El presupuesto durante el período del 2021 fue el mismo que se consignó para el año 2020, es decir, contempla una reducción del 47% aproximadamente, respecto del presupuesto 2019; no obstante, el replanteamiento interno para abordar las metas y objetivos del departamento, permitieron que todos los procesos se adaptaran y/o ajustaran sin sacrificar la eficiencia y fluidez requerida para el funcionamiento óptimo de la institución en términos de administración. A continuación, se detallan los principales logros alcanzados durante el período 2021:

Área de Gestión Administrativa:

Mejoras en el Muelle Turístico de Puntarenas:

- Atención de mejoras y reparaciones necesarias para el funcionamiento adecuado de toda la infraestructura: aplicación de pintura general de la entrada principal, caseta, oficinas, baños, tapia perimetral; así como reparaciones en fugas y mejoras en sistema baños, duchas externas y losa hacia la pasarela del muelle.



Antes



Después



Antes



Después

- Reparación pasarela: Se realiza la reparación total de la losa de recepción y

puntos de soporte entre losa-pasarela y pasarela-muelle.



Ruinas de Ujarrás

- Reparación malla perimetral que resguarda

los límites de las Ruinas de Ujarrás.



- Acondicionamiento del espacio en Aeropuerto, para atender turistas en el Aeropuerto por parte del ICT.
- Se acondiciona el espacio que ocupan temporalmente los funcionarios del ICT para la atención de turistas en el Aeropuerto Juan Santamaría.



Edificio Central del ICT

Construcción e instalación de tapas de alcantarillas, debido al robo de las tapas existentes ubicadas en la acera peatonal frente al acceso al parqueo del sótano, lo que eventualmente

podría ocasionar la obstrucción del sistema de evacuación pluvial de edificio central, además de causar daños a vehículos y personas que transitan por estas áreas.



Antes



Después

Recolocación de puertas de vidrio temperado por razones de desgaste y

caída de paredes adyacentes, por razones de seguridad.



Labores de mantenimiento preventivo para tratamientos de pintura y resane de estructuras metálicas de portones y verjas perimetrales, auditorio,

parqueos discapacitados; así como el resane de paredes por filtraciones del edificio central.



Se inició el proceso de sustitución gradual de sistema de iluminación a lámparas tipo LEDs, con el fin de

disminuir el consumo eléctrico y el costo de mantenimiento del sistema de iluminación



Atención de filtraciones varias en el edificio central (tuberías de agua potable en sótano, tubería de aguas

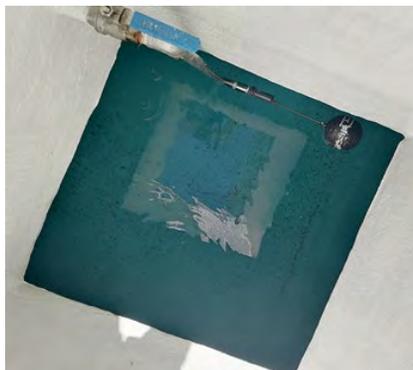


negras en baños y reparación de goteras en la cubierta de techo).



Instalación de filtro en entrada de tanque de captación en el edificio central del ICT, con el fin de evitar la

acumulación de sedimentos en el fondo del tanque y por ende el daño en los sistemas de bombeo.





Carteles de mantenimiento – reparaciones

- Mediante el proceso de ampliación de Contratación Directa 2019CD-000087-0001200001, correspondiente a los

Servicios por “Limpieza, desinfección y pintura del tanque de captación del edificio del ICT”, se gestiona aplicar la segunda prórroga a la empresa M.R.



- Con la contratación 2020CD-000066-0001200001 para Alquiler de Purificadores de Agua, se brinda un adecuado abastecimiento de agua potable a toda la

institución, y se garantiza mediante el sistema de auto limpieza tipo *Biocote*, que la sanitización de todos los equipos de purificación sea permanente.



- Se genera la contratación 2021CD-000004-0001200001 para el servicio de mantenimiento de alarma
- Por medio del proceso de contratación directa 2020CD-000078-0001200001, se contrata a una empresa que brinda los servicios por mantenimiento preventivo y

contra incendio para el edificio central del ICT.

correctivo en los aires acondicionados del tercer piso y sótano esto para un estado óptimo de las máquinas para el abordaje preventivo contra la pandemia COVID-19.



- Por medio de la fiscalización del convenio entre la empresa Tico-Frut y el ICT, se comprueba, entre

otros, el pago del canon semestral por parte de la empresa.



Por medio del convenio entre ICT-AyA, se concretó la donación de una porción del terreno propiedad del ICT en Golfito Puntarenas al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, para el desarrollo del Proyecto “Construcción del Alcantarillado Sanitario para la Ciudad de Golfito, Puntarenas” el cual se ubica dentro del Programa de Zonas Prioritarias en Saneamiento. Conforme a los estudios técnicos realizados, el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados

identificó que este era el sitio óptimo para la construcción de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales denominada “EBAR”, considerando las características del terreno y los requerimientos del proyecto. Este proyecto recolectará la totalidad del caudal de aguas residuales proveniente de viviendas, turismo, comercio, industrias, por medio de una red de alcantarillado sanitario y lo conducirá hasta la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de la Ciudad de Golfito



Ante la ocupación ilegal de terrenos propiedad del ICT en Moín-Limón, en coordinación con distintas

instituciones se concretó un operativo de desalojo y demolición de construcciones en el sitio.



Como parte de la seguridad de los funcionarios, visitantes y usuarios de la Institución se instalaron

intercomunicadores para cada uno de los elevadores del edificio en Oficinas Centrales del ICT



En relación con el Archivo Central de la institución, se cumplió con toda la normativa que regula y/o establece el Archivo Nacional.

Finalmente se indica que, a través de la Unidad de Transportes, se logró

atender todas las solicitudes de vehículos y de Operadores de equipo móvil con el fin de cumplir con las giras programadas para el cumplimiento de metas y objetivos de los diferentes departamentos de la institución.

PROVEEDURIA INSTITUCIONAL

La Proveeduría Institucional es el departamento 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.

CONTRATACION ADMINISTRATIVA

El ICT utiliza dos alternativas de compra, las realizadas en la plataforma de compras públicas SICOP, y las que se gestionan fuera de línea. Estas últimas para las contrataciones realizadas en el exterior, las que cuentan con el criterio favorable de la Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa del Ministerio de Hacienda, ente rector en materia de compras públicas.

Con base en el Plan de Compras de cada unidad, se realiza el agrupamiento de contrataciones con el objetivo de aprovechar las

modalidades de compra de acuerdo con el ordenamiento jurídico y evitar el fraccionamiento.

Se detallan en el cuadro No. 1 los procedimientos de contratación realizados durante el 2021 por la Proveeduría en el ámbito de sus competencias; se aclara que muchas de las contrataciones fueron tramitadas y adjudicadas en otras monedas, pero que para efectos informativos se convirtieron a colones, tomando como referencia, el tipo de cambio de la fecha de adjudicación de cada uno de los procedimientos.

Cuadro N° 1			
Procedimientos de contratación tramitados			
Tipo de procedimiento	Proced. iniciados	Proced. adjudicados	Montos adjudicados en colones
Contratación Directa	135	115	2.798.427.120.50
Licitación Abreviada	18	9	209.127.296
Licitación Pública Nacional	5	5	612.048.240
Total	157	129	3 619 602 656,50

Fuente: Sistema Integrado de la actividad contractual

El 85% de los procedimientos de contratación administrativa corresponden a contrataciones directas, lo cual se debe a dos factores: el primero que los montos de conformidad con el estrato en el que se ubica el ICT, se han elevado, por tanto la mayoría de estas contrataciones por su cuantía, se categorizan como contrataciones directas; el segundo, es que se adquieren tiquetes aéreos, contrataciones de excepciones no concursadas, artículos 142 (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero) y 139 (oferentes únicos, servicios artísticos o intelectuales, patrocinios), esto 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 un trámite especial en tanto se deben aplicar normas de control para establecer su procedencia y su continuación.

De los 158 procedimientos de contratación, se adjudicaron 129 (82%), 24 se declararon infructuosos o desiertos (15%), por razones de interés público, como consecuencia del recorte presupuestario debido a la pandemia, por incumplimiento de requisitos o porque no se recibieron

ofertas. 2 se dejaron sin efecto (1%) y 3 se encuentran en evaluación (2%).

Es importante continuar con los esfuerzos para las estimaciones presupuestarias y estudios de mercado, que garanticen la existencia en el mercado proveedores de los bienes y/o servicios a adquirir, con el fin de disminuir la cantidad de procedimientos declarados infructuosos o desiertos.

Surgen, además, 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 otros procedimientos tramitados durante el 2022:

Cuadro Nº.2	
Continuaciones, prórrogas, modificaciones, suspensiones y rescisiones de contrato	
Tipo	Cantidad
Continuaciones y prórrogas	188
Aplicación Artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	12
Aplicación Art. 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	15
Modificación de otras cláusulas	2
Suspensión de contratos	2
Rescisión de contratos	1
Fuente: Registros de la Proveduría Institucional	

Siendo que los recursos de objeción, apelación y revocatoria constituyen las figuras legales establecidas en la Ley de Contratación Administrativa y su reglamento, mediante los 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 el 33% de los recursos fueron declarados sin lugar, el 39% parcialmente con lugar, el 17% con lugar y el 11% rechazados de plano.

Cuadro N°. 3
Recursos Recibidos
2021

Tipo	Cantidad	Sin lugar	Parcialmente con lugar	Con lugar	Rechazado de plano
Revocatoria	7	4	1	2	0
Apelación	2	0	0	0	2
Objeción	9	2	6	1	0
Total	18	6	7	3	2

Otras actividades

- Registro oportuno de todos los activos que se adquirieron durante el 2021.
- Se procedió a realizar inventarios de existencias en todos los almacenes de la institución, obteniéndose los siguientes resultados:
 - El proceso de unificación de bodegas o almacenes, se ha realizado en forma satisfactoria, los materiales están resguardados y existe un encargado para tal fin.
 - Todos los almacenes son administrados por el Depto. de Proveduría.
 - Se observa bastante orden y limpieza, a pesar de la gran cantidad de material publicitario.
 - Los artículos están debidamente identificados
- por lotes y se aplica el método PEPS.
- Es importante señalar que los resultados se están exponiendo a todas las Direcciones, con el objetivo de tomar las medidas correspondientes a fin de evitar el deterioro y/u obsolescencia del material que se encuentra en dichos almacenes, así como el planeamiento de las adquisiciones a futuro.
- Se realizaron capacitaciones relacionadas con: el nuevo Reglamento de Bienes, administración de contratos, el uso del sistema de compras públicas SICOP y de la nueva Ley de Contratación Administrativa.

DIRECCIÓN DE MERCADEO

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 para realizar acciones de mercadeo para promover a Costa Rica como destino turístico sostenible diferenciado, en los principales mercados de interés; realizando campañas de comunicación innovadoras, utilizando medios de comunicación idóneos, promoviendo mensajes y valores que nos diferencian de otros destinos y desarrollando diversidad de acciones.

La emergencia sanitaria nos plantea nuevos retos y por ende debemos adaptarnos a una realidad diferente y cambiante, que hoy más que nunca

exige el enfocarse en maximizar el uso de los recursos, innovar e implementar estrategias de comunicación de manera que se logre mantener la presencia y relevancia del destino ante las diferentes audiencias en los mercados de interés.

Las metas y acciones estratégicas de Mercadeo programadas en el Plan Anual Operativo (PAO) se encuentran alineadas con los objetivos y metas institucionales y tienen como marco referencial el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022, el Plan Nacional de Desarrollo Turístico 2017-2021 (PNDT) y el Plan Estratégico Institucional (PEI).

Nos complace presentar la Memoria Anual 2021 de la Dirección de Mercadeo con la satisfacción del deber cumplido y de los logros alcanzados.



DEPARTAMENTO DE PROMOCIÓN



En el año 2021, el Departamento de Promoción desarrolló un conjunto de acciones estratégicas de comunicación y exposición de Costa

Rica en los mercados de interés, con importantes logros que a continuación se presentan

Relaciones Públicas Estados Unidos - Canadá y México

En este año 2021 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos y Canadá con la agencia Nancy J. Friedman (NJF), tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación. Se trabajó una alianza estratégica, comunicados de prensa y monitoreo de temas sensibles, entre otros. A partir del 1 de octubre, la agencia Connect World Wide (CWW), empezó a dar servicios de relaciones públicas en México.

obtenidos de las acciones de Relaciones Públicas en Norteamérica:

329 Artículos generados: Se generó un total de Ad Value 2021 de \$44.526.986 (\$33.7692.53 de USA/CAN y \$76.611 de MEX), de enero a diciembre del 2021, en nichos de Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General. De estos 296 son de USA/CAN y 27 de MEX.

Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros

- **5 Pitchings:** Qué visitar en CR según su signo zodiacal.

Microbodas y lunas de miel en CR, Jardines botánicos en CR, Guía sobre Península de Nicoya y playas escondidas en CR; todos los anteriores en los Estados Unidos y Canadá.

- **Manejo de crisis:** Ambas agencias han estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial del Coronavirus, entregando reportes de situación en cada país, así como revisando y actualizando información sobre requisitos de ingreso al país.
- **10 Entrevistas con Ministro:** para dar información de primera mano a los medios de comunicación sobre la recuperación de CRR en medios como Newsweek, Treehugger.com, Global

Finance Magazine, Prevue Meetings, Kiwi.com, Vogue, Meetings Alliance, Recommend, Travel + Leisure, AFAR y freelances que tenían asignaciones de Fodor's Travel, Islands Magazine y Forbes.

Se logró publicar artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, por ejemplo: TravelPulse, Forbes, Travel + Leisure, Lonely Planet, MSN, Fodor's Travel, MSN Canadá, Barron's, Breakfast TV, CNN, Condé Nast Traveler, EnRoute, TravelWeek, Matador Network, Reader's Digest entre otros en USA/CAN; y en Invertour e Imágenes del Turismo en México.

Proyectos especiales y apoyo a otras áreas USA/CAN

Finalización concurso "Who's Essential To You": Este concurso se efectuó del 26 de noviembre 2020 al 31 de enero 2021 y consistió en rifar 15 premios dobles. Con el objetivo de ser empáticos con los Best Prospects y considerando las circunstancias que se vivieron durante el año 2020, Costa Rica procuró generar un vínculo emocional con las audiencias aprovechando la marca Esencial y el concepto de la campaña en el

mercado norteamericano "Life Essential found here". Los participantes debían nominar a personas que fueron esenciales en su vida durante la pandemia; cada nominador debía explicar por qué hacía la nominación y la razón por la que el nominado debía ganarse el premio. Se recibieron más de 5.500 nominaciones; hubo 15 ganadores que podrán realizar el viaje desde marzo de 2021 a febrero 2022.



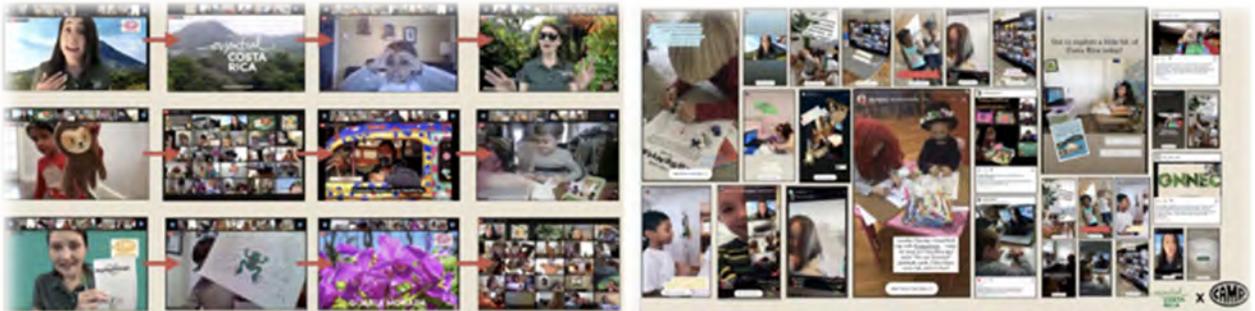
Northstar Digital Travel Summit: I AM CULTURED: la directora de Mercadeo fue entrevistada el 27 de enero en el marco de este evento dirigido a jóvenes en riesgo social en

Estados Unidos que participarán de un viaje al país; posteriormente se envió un mensaje del señor Ministro para el evento de gala del mismo evento que se llevó a cabo el 10 de mayo.



CAMP: se realizó una actividad virtual de 45 minutos el 2 de febrero, se entregaron 500 kits en las tiendas de CAMP y se rifaron tres canastas dobles con productos costarricenses para participantes del evento virtual; durante una semana hubo presencia de Costa Rica en IG de CAMP y la

página oficial de la tienda. Resultados: 238 personas participando en el evento virtual, 745 familias recibieron el kit para la tarjeta o descargaron la tarjeta de la página web; aproximadamente 162 mil impresiones en redes sociales.



Pop Up en NY: Se realizó el pasado 5 de marzo en el High Line en la ciudad de NY en donde se tuvieron dos “bicicarretas” de Costa Rica

Y se entregaron muestras y vasos con café a las personas que transitaban por el lugar. Más de 1.800 personas obtuvieron su muestra de café durante la activación.



MOJO: Se aprovechó que MMGY Global organizó este evento en Florida del 23 al 25 de mayo para distribuir 45 muestras de café costarricense, y sin ningún costo se tuvo presencia de marca. Esta es una conferencia anual organizada para profesionales de

viajes, en donde se discuten los principales problemas que enfrenta la industria; entre los participantes estuvieron ejecutivos de Travelzoo, Expedia Group, Visit los Cabos, U.S. Travel Association y Discover Puerto Rico.



Travel Professionals International (TPI): la directora de Mercadeo, Carolina Trejos, tuvo participación como panelista en este evento dirigido a agentes de viajes en Canadá, el 8 de abril. contó con la participación de 137 miembros el día del evento; dicha

actividad además quedó disponible en la plataforma de capacitación de TPI que tiene un alcance de 800 agentes de viajes, los temas principales sobre sostenibilidad y Costa Rica como destino fueron parte de los temas expuestos por la señora Trejos.



Conferencia virtual TravelWeek: el Ministro tuvo participación en una entrevista para un evento organizado por el medio para agentes de viajes en Canadá, el 28 de abril. Con la

participación de 9,377 agentes de viajes, el Ministro Segura pudo exponer sobre las principales tendencias de viajes de verano, re apertura y el futuro de las reservas canadienses en Costa Rica

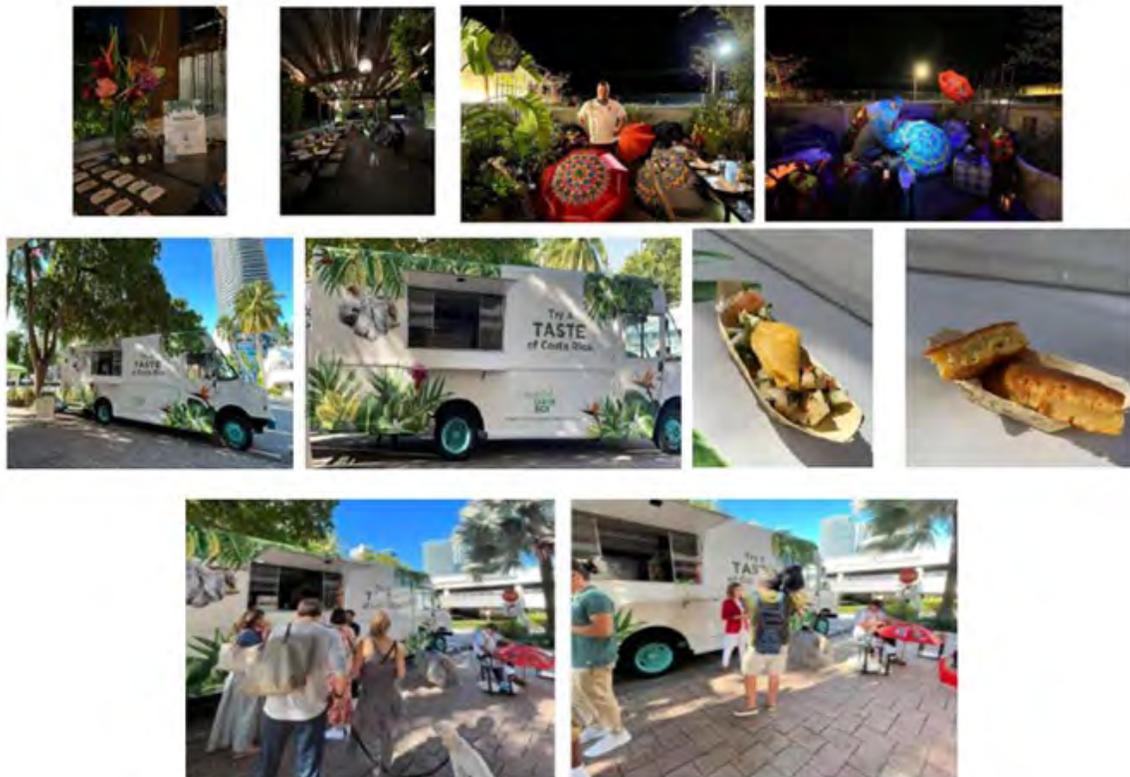
Entrevista con TravelPulse: Se coordinó una entrevista con la Directora de Mercadeo con TravelPulse durante su viaje a NY. Se desarrollaron temas como la re apertura del país al turismo, las

alianzas con aerolíneas, la reactivación del turismo de cruceros y la Ley de Nómadas Digitales; hasta este momento el medio no ha generado la publicación

Art Basel Food Truck:

durante la feria de arte Art Basel en Miami se tuvo un “food truck” por 4 días, en donde se le entregó al público participante al evento muestras de comida costarricense como por ejemplo ceviche de yuca, agua de sapo, tamal de maíz. Además, se realizó una cena para medios de comunicación enfocados en gastronomía y turismo en general en la que participó la señora Carolina Trejos; y en ambas actividades se tuvo a un artesano costarricense pintando sombrillas con motivos costarricenses. En la cena se tuvo la participación de 18 medios de comunicación como por ejemplo Condé Nast America, The

Hungry Post, Miami Food Pug y varios influenciadores y freelancers. Con respecto al Food truck como tal, un promedio de 15 mil espectadores vio el segmento en NBC6, y tuvo un alcance de 738.850 en el sitio web; con respecto a las visitas al camión de comida se tuvieron más de 93.000 impresiones, tanto por la exposición como por la activación. Por medio de la alianza con Trafalgar (que otorgaba un descuento para paquetes al destino) se tuvo un total de 1335 visitas y 566 personas aplicaron el descuento comprando un paquete de viajes a Costa Rica.



Proyectos especiales México

Misión Comercial Avianca: la agencia colaboró con la misión comercial de Avianca y apoyada por ICT, para agentes de viajes en CDMX. Además de apoyar en la producción y ejecución del evento, coordinó visitas de los empresarios costarricenses a tres Tour Operadoras en la ciudad. El objetivo fue fortalecer la relación comercial del ICT con la cadena de

comercialización para realizar acciones conjuntas de promoción del destino a futuro y obtener insumos importantes para la toma de decisiones. Adicionalmente se buscaba ofrecer información general del país, así como información especializada en turismo y consultas sobre diversos temas específicos del destino a las operadoras mayoristas.



Festival Trópico: CR patrocinó un “photo booth” en uno de los mayores festivales de música de México, con el fin de dar a conocer Costa Rica como destino turístico, el cual se llevó a cabo

en Acapulco, por tres días se tuvo dicha activación y las fotos con más “likes” en redes sociales ganará un viaje para dos personas a Costa Rica.



Relaciones Públicas Europa

En el año 2021 se continuó con la promoción del país en los 6 principales mercados de mayor interés para Costa Rica: Alemania, España, Francia, Reino Unido Holanda y Suiza, con la agencia Global Communication Experts GmbH, The Pangaea Network. La estrategia de comunicación se fue ajustando según la evolución de la pandemia en los mercados de interés. Se definió continuar con la comunicación de Costa Rica como un Santuario Turístico Sostenible. Se mantuvo un enfoque de apoyo e inspiración para el consumidor, formación para los profesionales de turismo, así como acciones de impulso a las ventas y continuar con el proceso de recuperación de Costa Rica.

Costa Rica mantuvo un mensaje respetuoso y empático por la situación global, pero a la misma vez compartiendo lo mejor de Costa Rica, mediante contenido e historias inspiradoras en redes sociales, contenido de interés en medios de comunicación dirigidos al consumidor y a los profesionales del turismo (trade), de manera que Costa Rica se mantuviera presente en la mente de nuestras principales audiencias.

Las acciones de formación para los profesionales del turismo, permitieron compartir información importante como herramienta de ventas del

destino. Se realizaron en total 20 webinarios con información relevante sobre Costa Rica, logrando capacitar a 4,106 agentes y profesionales de turismo 5 e-learnings, en los principales mercados de interés para el destino, con módulos de información general sobre Costa Rica, atractivos turísticos, actividades e información diversa sobre la oferta turística, qué pueden encontrar en el país; información dirigida especialmente para los profesionales de turismo europeo, con el fin de que puedan ofrecer el destino y sus atractivos a sus clientes. Estos módulos permitieron la formación de agentes de viajes, que se convirtieron en especialistas de Costa Rica, logrando 14,440 especialistas. En total con estas acciones de webinars, elearnings y coffee talks se lograron capacitar a 18,696 profesionales del turismo en estos 4 mercados de interés. Además, se mantuvo comunicación continua con estos profesionales mediante 33 newsletters o boletines digitales con diversas temáticas de Costa Rica, logrando mantener comunicación continua con 152,893 contactos.

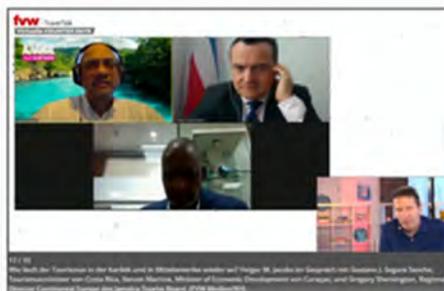
Se realizaron diversas acciones para brindar apoyo a la industria turística como por ejemplo participación en eventos virtuales, conversatorios y mesas redondas, entrevistas con

medios de comunicación turísticos, entre otros, con los que se logró alcanzar alrededor de 110,776 personas.

Asimismo, se realizaron en total 31 proyectos especiales con marcas comerciales, casas editoriales y tour operadores europeos, con el objetivo de colocar a Costa Rica en la mira de todas las audiencias de interés, pero principalmente invitar a esos potenciales turistas a reservar y viajar a Costa Rica en el periodo 2021-2022. Entre los proyectos más relevantes que se realizaron en Europa, podemos mencionar los siguientes:



En **Alemania**: alianza con FVW Counter Days una feria virtual para profesionales del turismo alemán, donde Costa Rica participó con 10 empresas costarricenses. Se realizó un webinar sobre Costa Rica con 450 participantes y la intervención del Ministro de Turismo Gustavo Segura Sancho en el panel de discusión titulado: “¿Cómo se está recuperando el turismo en el Caribe y Centroamérica?”. Se logró alcanzar a 2,000 participantes y contacto con 160 expositores interesados en Costa Rica y su oferta turística.



En **España**: Presencia de la marca país en la final de la Copa del Rey

2021 (evento que se había pospuesto en 2020 por la pandemia).



Navidad Santuario Sostenible Pura Vida: creación y envío de 450 cajas sorpresa con flora, fauna y sonidos de

Costa Rica para ser enviados a los amigos de Costa Rica (trade y

empresas turísticas importantes para Costa Rica).



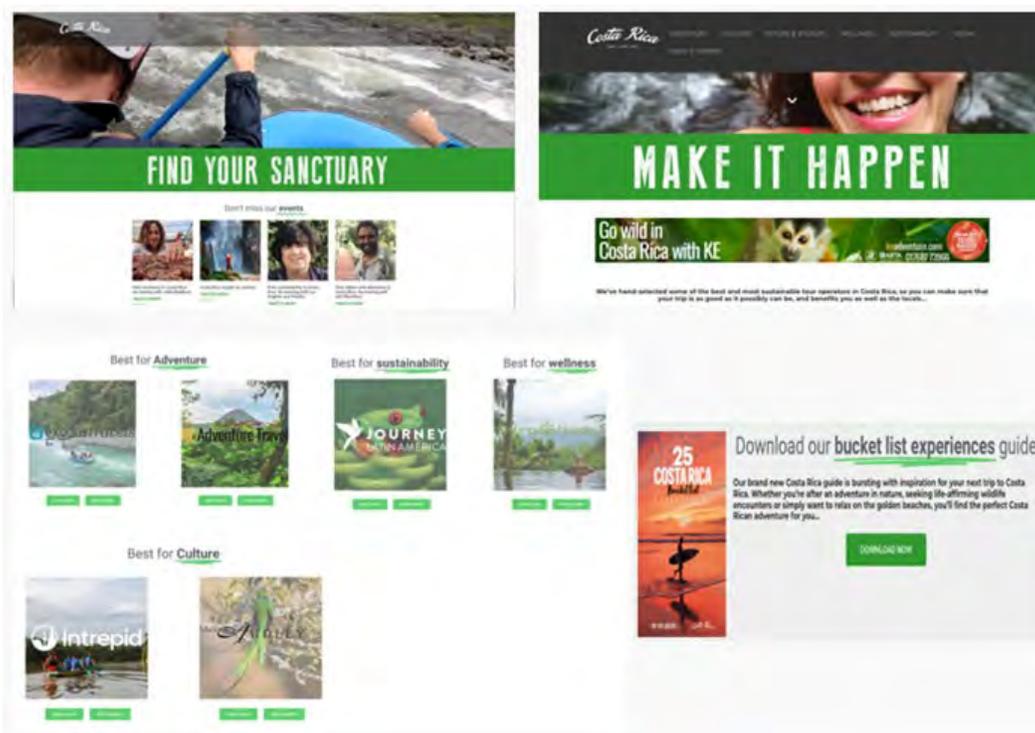
En **Francia**: 7 campañas colaborativas con tour operadores franceses con socios en Costa Rica

que ofrecen productos especiales del destino



En **Reino Unido**: continuación de la campaña Costa Rica Santuario Turístico Sostenible con el medio de aventura Wanderlust, creación de una

plataforma con información sobre tour operadores que venden la oferta de Costa Rica para el mercado británico. <https://costarica-sanctuary.com/>



En Suiza publicación de 5 páginas print full color con contenido inspirador sobre en el destino en la Revista Prestige.



Se obtuvo un total de 22,412,441 euros por concepto de valor publicitario (⁵AVE).

⁵ Advertising value equivalent (AVE)

Relaciones Públicas en Costa Rica

Desde que inició la pandemia, se logró mantener inspirados e involucrados a los miembros de nuestro sector y a la prensa.

Durante el 2021 se logra una evolución mediante el planteamiento de una sombrilla estratégica que acompañó durante todo el año bajo el mensaje: **SIGAMOS JUNTOS IMPULSANDO A COSTA RICA, ESTÁ EN NUESTRA ESENCIA HACERLO.**

Para ello, se trazaron **DOS MACRO EJES DE ACCIÓN.** Un beneficio emocional con historias que mostraron como el turismo saca a relucir las mejores características de los costarricenses y un beneficio racional que planteaba las cifras, estadísticas

que demuestran el impacto del turismo como dinamizador socio económico.

Se definieron tres objetivos claves para evidenciar que lo esencial de Costa Rica es su gente y que está en nuestra esencia seguir trabajando por el bienestar de todos:

- Renovar y fortalecer la conciencia de que el turismo es la industria más importante del país.
- Construir una agenda mediática que genere confianza en los públicos y señale el camino para la reactivación del turismo.
- Informar a los potenciales turistas nacionales sobre las diferentes opciones de destinos y productos turísticos que ofrece Costa Rica.



Desde ICT y el área de Relaciones Públicas Nacionales se propuso trabajar en los siguientes ejes de comunicación:

- Reactivación

- Promoción de destino
- Historias-Rostros detrás del turismo
- Encadenamiento del sector
- Sostenibilidad y Gastronomía
- Seguridad Turística

Mediante la táctica “Minuto a Minuto” se informó al sector y a los medios sobre los esfuerzos de

posicionamiento de Costa Rica en el mundo, la reactivación y la importancia del turismo.



Se generaron 3 091 publicaciones en medios de comunicación nacionales offline (radio, prensa y televisión) y online (digitales).

De esas notas, un 89% fueron publicadas en medios denominados Tier 1 y Tier 2 catalogados con el mayor alcance, logrando un Ad Value (Valor Publicitario de US \$ 9.253.098

).



Se informó al sector sobre la reactivación turística, medidas, protocolos y capacitaciones por medio de 303 comunicados, tanto a la prensa como al sector privado turístico.

Además, se enviaron y produjeron un total de nueve boletines “Volando Alto” en inglés y español, dirigido a líneas aéreas y mayoristas de toda América.



Unido a lo anterior, se compartieron 88 notas de Costa Rica en el Mundo para informar de los esfuerzos promocionales y de posicionamiento de Costa Rica: 68 al sector turístico y cerca de 20 a medios de comunicación nacional.

Complementariamente se realizaron 14 giras con periodistas e influenciadores para promover

destinos turísticos, gastronomía, atractivos y mostrar la aplicación de los protocolos sanitarios de los subsectores.

Las zonas turísticas visitadas fueron Los Santos, Monteverde, Turrialba, Cartago, San José, Alajuela, La Fortuna, Manuel Antonio, Quepos, Limón, Guanacaste, Puntarenas, Sarapiquí entre otras



Como novedad se logró convertir a los chances y la lotería en un medio de promoción turística y del 65 aniversario del ICT por medio de la impresión de 1.500.000 billetes.

Se desarrollaron 7 sorteos de los chances para promover las vacaciones de enero y febrero del turista nacional en las 7 provincias de

Costa Rica con el lema de la campaña Vamos a Turistear.

Sumado a la participación del ICT en el sorteo de la lotería nacional de la Junta de Protección social con un billete conmemorativo del 65 aniversario, resaltando la importancia de la industria turística



Con motivo de la celebración del Día Mundial del Turismo, el ICT realizó el lanzamiento de la iniciativa de comunicación “Rostros del turismo”, conformada por fotografías y videos de integrantes del sector con historias de entrega, tesón y resiliencia, quienes, a partir de su esfuerzo, reactivan la industria e impulsan el progreso del país.

Se contaron dichas historias en el Suplemento Dominical de La Nación y en medios nacionales. Generando 27 publicaciones con un ad value de \$76.730 un alcance en medios de 1.423.526 personas y 1,034,375 impresiones en RRSS.



Otro elemento relevante fue la promoción de la gastronomía como motivador de viaje mediante un total

de 150 notas dedicadas a temas de gastronomía y cultura para un valor publicitario \$443.363.



También, se conceptualizó y creó una estampilla de talla mundial que llegó a más de 192 países para promover Costa Rica.



Adicionalmente se realizó el lanzamiento de la serie de 9 capítulos de “Héroes Turísticos” audiovisuales creados para retratar el talento único de nuestro sector y promocionar el destino.

Rica, Sudamérica, Estados Unidos, entre otros países.

A partir de la publicación de “Héroes Turísticos” en 44 medios de comunicación, 80 notas en Costa

Más de 2.832.000 visitas de los capítulos de “Héroes Turísticos” con un alcance internacional de Relaciones Públicas y Digital de 87.882.006 y un valor publicitario de \$1.059.579 y 7,922,334 de impresiones en RSS.



También se desarrolló el proceso de conceptualización y creatividad del *Sello Sofá*, programa que nace para

ofrecer ambientes más seguros y equitativos a las personas turistas.



El Turismo, siendo una de las principales actividades económicas del país, ha sido un tema altamente mencionado en toda la conversación sobre reactivación económica después de la pandemia. En el mes

de noviembre del total de notas en medios de comunicación el 54% fueron generadas proactivamente por el ICT. Y en el mes de diciembre subió a un 52%.

Redes Sociales Institucionales 2021

Paralelamente y como complemento a la estrategia se amplificaron los contenidos en redes sociales propias, con más de 56,732 mil fans en Facebook (Instituto Costarricense de Turismo) a cierre de año y 9,444 seguidores en Instagram. Logramos emocionar a nuestras audiencias a través de más de 972 contenidos.

El período del 2021 cerró con un total de 56,732 fans en el perfil de Facebook institucional, obteniendo 19,803 nuevos seguidores. Lo cual representa un 54% de crecimiento con respecto al cierre del 2020.

En la red social de Instagram del ICT se alcanzó la cifra de 9,444

seguidores. Durante el año 2021 se aumentaron en 4,777 los seguidores, esto representó un crecimiento del 102% con respecto al cierre del período anterior.

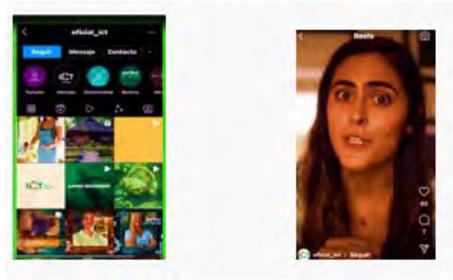
Con respecto al alcance mensual promedio en los perfiles institucionales en Facebook e Instagram se llegó a 1.234.585 y 832,564 personas respectivamente.

Se generó más de 972 contenidos durante todo el año, así como 604 publicaciones en todas las redes institucionales con 467 en Facebook, 77 en Instagram, 49 IGTV y 11 Reels) y 368 historias.



Los cuatro influenciadores seleccionados produjeron más 45 contenidos entre *posteos*, *stories* y

reels, logrando un total de 1.170.774 impresiones y más de 2.304.000 personas alcanzadas.



A manera de innovación se desarrolló una serie 20 episodios del podcast “Esencia turismo” con la realización de dos temporadas. Con un total 17 capítulos al aire se han obtenido 32,000 reproducciones en las plataformas de *Spotify* y *Apple*.

Las publicaciones en redes sobre los citados podcasts alcanzaron las 3,794,902 impresiones y mediante gestión de prensa logramos 7 publicaciones en medios de comunicación



Viajes de Familiarización

El programa de viajes de familiarización del Departamento de Promoción se dirige a dos públicos principales: agentes de viajes y medios de comunicación internacional. Mediante giras que incluyen recorridos por todo el territorio nacional, este programa logra, por un lado, generar coberturas periodísticas que mediante reportajes que son transmitidos o publicados en

los principales mercados generadores de turistas, les presentan a los turistas potenciales información relevante sobre los productos turísticos y atractivos que ofrece el país. Al no ser anuncios pagados si no reportajes publicados por cada medio de comunicación, la información resulta más creíble y tiene mayor relevancia para sus audiencias. Por otro lado, este programa logra capacitar a los

agentes de viajes, brindándoles un amplio y detallado recorrido por las distintas zonas de nuestro país, con el fin de que experimenten el producto turístico de Costa Rica, y así, con conocimiento y mayor facilidad puedan recomendar el destino a sus clientes.

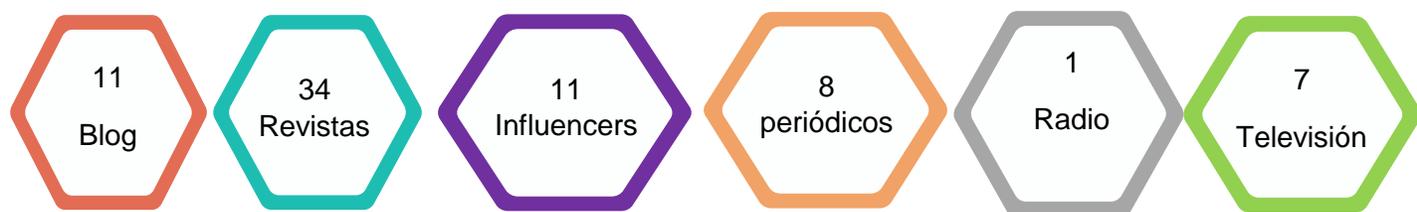
Las campañas generadas por las agencias de Relaciones Públicas Internacionales, donde se realizan concursos en asocio con marcas comerciales o editoriales (que poseen valores afines a la marca Costa Rica), generan divulgación y afinidad con las audiencias seguidoras de esos medios y marcas. También se atiende a los ganadores de estos concursos, los cuales pueden considerarse influenciadores del destino.

Como parte de las acciones de promoción turística del país se

coordina viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, incluyendo agentes de viajes y mayoristas, mediante los cuales se logra capacitar y actualizar sus conocimientos sobre nuestro destino, los atractivos del país, los proveedores de servicios, la oferta turística en general, todo ello aumenta las posibilidades de comercialización de Costa Rica como destino turístico, por medio de la incorporación de producto costarricense en sus catálogos, a la vez que mejora la interacción de los agentes de ventas con los clientes finales, una vez que hayan vivido la experiencia.

A continuación, se muestran los principales logros obtenidos en este año:

Se logró traer al país a 72 periodistas internacionales:



Valor estimado del publicity generado fue de \$3.485.162 de enero a diciembre 2021



Se logró traer al país a 219 agentes de diferentes mercados de interés:



Zonas visitadas: Caribe sur, Alajuela, Monteverde, Guanacaste, Punta Islita, Los Santos, Pérez Zeledón, Las Pumas Rescue Center & Sanctuary, Santa Juana Lodge, Pacífico Central, Pacífico Medio, Herradura y Jacó, Caño Blanco, Turrialba, San Gerardo de Dota, Tarrazú, Quepos, Caribe Sur, Parque Nacional Marino Ballena, Dominical, Pacuare, La Fortuna, Tortuguero, Río Celeste, Rincón de la

Vieja, San José, Poás, Osa, Drake y La Palma, Puerto Jiménez, Providencia de Dota, Aquiares de Turrialba, Talamanca, Puerto Viejo, Sarapiquí, Guayabo, Pacuare, Corcovado, Alajuela, Caño Negro, Occidente, comunidades indígenas Bribri y Cabecar, Puntarenas, Islas, Cartago, Orosi.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de publicaciones



Campañas y apoyos Cooperativos

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 del país como destino turístico. Asimismo, este programa incentiva la venta de producto turístico

de Costa Rica en los mercados de interés por parte de las empresas, fomenta el ingreso de viajeros de los segmentos de interés para Costa Rica, apoya las acciones estratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a Costa Rica, propicia buenas relaciones comerciales con empresas mayoristas, entre otros. Es a través del esfuerzo de campañas integrales y apoyos cooperativos del ICT con las líneas aéreas y agencias mayoristas, que se logra incrementar la exposición de Costa Rica ante los clientes potenciales, realizando acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto.

Las campañas integrales y apoyos cooperativos, además de las alianzas estratégicas que se generan con la cadena de distribución turística (*trade*) son instrumentos vitales para posicionar a Costa Rica como destino turístico en los mercados de interés, puesto que son uno de los medios con que disponible la Institución que permite invertir fondos públicos con empresas privadas nacionales o internacionales para cerrar el ciclo de comercialización, logrando unir la promoción de destino con una oferta de productos y servicios turísticos:



De esta forma, se estimula la oferta aérea desde y hacia nuestro país, por medio de la creación, mantenimiento y estimulación de rutas aéreas, con la consecuente generación de asientos, los cuales son indispensables para que los turistas puedan visitarnos.

En el 2021 se le dio seguimiento a 13 campañas integrales o apoyos cooperativos. El 53,84% de estas

alianzas (7) correspondieron a acuerdos con compañías aéreas o socios que generaron una mayor y mejor conectividad aérea a nuestro país, en tanto que el 46,16% restante (6 campañas) se ejecutaron en conjunto con socios mayoristas en los diferentes mercados de interés para el destino.

Tan solo el año pasado se logró promocionar la disponibilidad de más de 265.000 asientos a través de campañas integrales con aerolíneas y más de 37 acciones, las cuales se unen a más de 135 acciones realizadas por medio de campañas integrales y apoyos cooperativos con tour operadores. En total, se proyectan 276.000 pasajeros a destino como beneficio directo de estas acciones ejecutadas a través del Programa de Campañas Integrales y Apoyos Cooperativos, con más de 172 acciones realizadas.

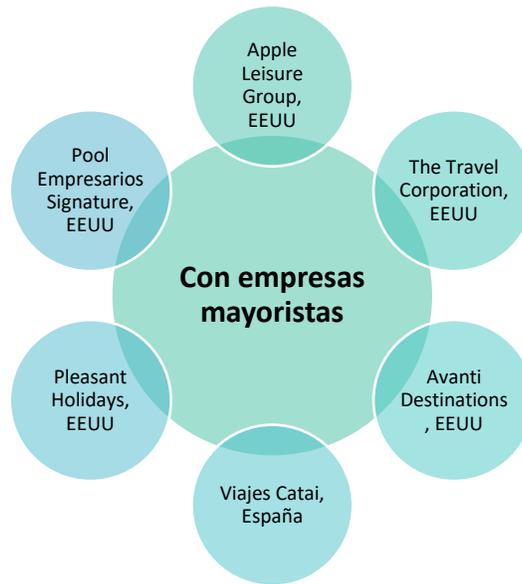
Además, permiten maximizar el presupuesto institucional disponible al unirlo con la inversión que el socio comercial aporte y el acceso a mejores precios publicitarios que este socio

pueda tener, con lo que se incrementa la exposición de destino y la cantidad de opciones de promoción disponible, unida a una marca comercial fuerte en el mercado origen.

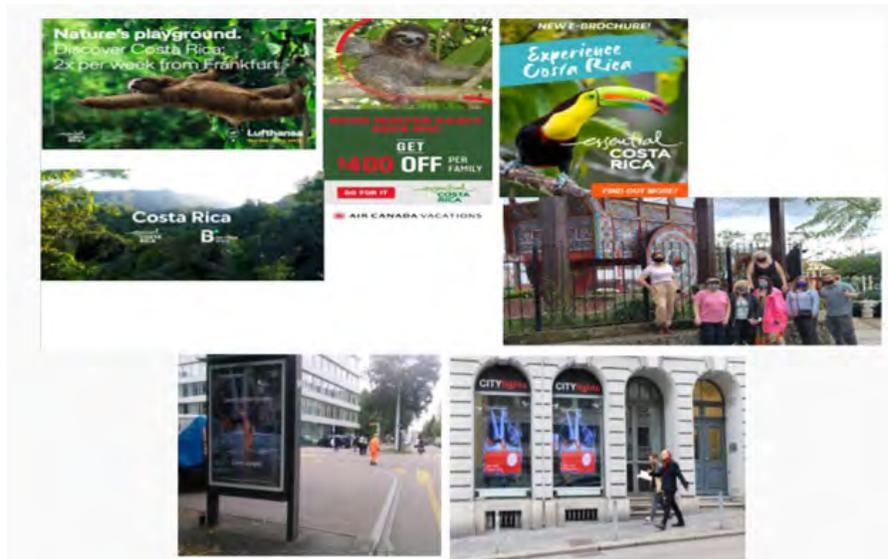
Por otro lado, por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener a Costa Rica en la mente del consumidor final para sus reservaciones de viajes.

Campañas y apoyos cooperativos en el 2021:

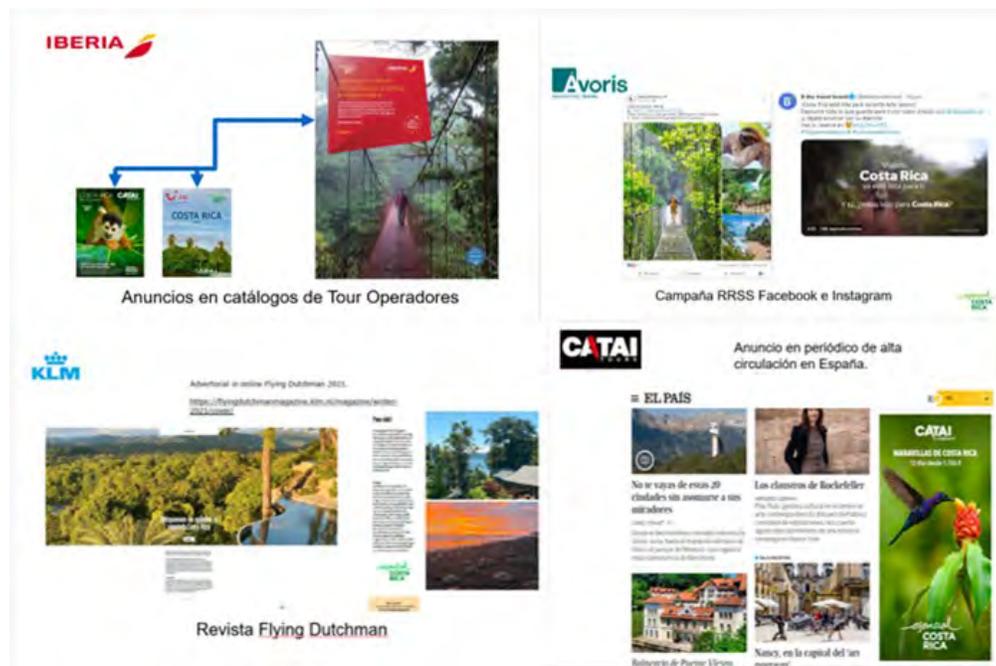




Seguidamente se muestran algunos ejemplos de las acciones y ejecuciones de dichos acuerdos:



Pantallas digitales Zúrich, Basilea, Lucerna y Berna



Trade Norteamérica y otros mercados

Por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener a Costa Rica en la mente del consumidor final para sus reservaciones de viajes.

Al igual que con campañas integrales y apoyos cooperativos, con este tipo

de alianzas se logró capacitar en conocimiento de destino a cerca de 4.500 agentes de viajes, por medio de webinars, boletines electrónicos, programas de especialistas de destino y ferias especializadas, además de lograr 390 reservaciones vacacionales a Costa Rica y más de 200 agentes que lograron experimentar la oferta de producto costarricense a través de viajes de familiarización apoyados por el ICT en conjunto con la empresa privada.

Newsletters:

Envío de newsletter para agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, en los meses de marzo, mayo, junio, agosto, octubre y diciembre 2021.

El objetivo de los newsletters es proporcionar a agentes de viajes y otros públicos relevantes la información más actualizada sobre Costa Rica como destino turístico, en temas como festividades, gastronomía y cultura, conocimiento de regiones turísticas y actividades que se pueden realizar en cada una de ellas, noticias sobre aeropuertos y apertura de rutas, entre otros temas como las

actualizaciones en requisitos para ingresar al país.

Los newsletters ocasionalmente incorporan elementos como concursos con premios para los ganadores, con el fin de incentivar que los agentes interactúen con el contenido y se pueda así medir si estos son relevantes para la audiencia específica, además de mantener la alta tasa de apertura, que en promedio durante el año 2021 fue de 27,17%, superior al promedio de la industria, que es de 20,44% para este tipo de tácticas promocionales.



Webinars realizados:

- “Costa Rica 101” para agentes de Copa Vacations de Estados Unidos y Canadá, marzo 17 y en mayo 2021
- Webinar con AquaTerra, 17 marzo
- ASTA Small Business Orange County Chapter, 18 marzo.
- Primer webinar con agentes de aerolínea Volaris-29 de abril.
- Segundo webinar de Volaris-03 de junio 2021.
- Webinar con agentes de aerolínea Aeroméxico-02 de mayo.

- Webinar con empresarios afiliados al Comité de Turismo y Convenciones de Tijuana-México-18 de mayo.
- Webinar de wellness para agentes de Canadá, octubre

Los webinars significaron una gran oportunidad para incorporar como presentadores a expertos del sector privado nacional en diversos temas turísticos, tales como sostenibilidad, bienestar, aventura, cultura, gastronomía, turismo de lujo, viajes para familias y viajes accesibles, además de generalidades del destino, entre otros temas. Estos expertos colaboraron de forma gratuita en transmitir su conocimiento a las audiencias relevantes, principalmente

- Webinar de aventura, para agentes de Canadá, noviembre
- Webinar Fareconnect, para agentes de Canadá, octubre

agentes de viajes, mayoristas y líneas aéreas.

La colaboración de dichos expertos, unida al conocimiento técnico de los ejecutivos del ICT y la experiencia de la agencia de comunicación y mercadeo en Norteamérica, lograron cautivar a los participantes de cada uno de estos eventos, logrando una asistencia general de más de 2.000 agentes de viaje.

Costa Rica Office Hours:

Cinco sesiones de atención de consultas para agentes de viajes conducidas por Myriad durante el año.

El objetivo principal de estas sesiones de trabajo uno a uno es el de mantener un canal de comunicación abierto entre el ICT y los agentes de viajes, con el fin de que puedan aclarar dudas, aprender más de diferentes temas turísticos, requisitos de ingreso, comentar situaciones que se presentaron con sus clientes en

destino y otras temáticas. Las sesiones tienen una duración de 15 minutos por agente de viajes y se realizan en conjunto con la agencia de comunicación y mercadeo para Norteamérica. Dado el éxito en la respuesta de esta iniciativa, las sesiones van a realizarse cada dos meses en el 2022 y se van a incorporar los agentes de viajes canadienses para ampliar el efecto obtenido hasta la fecha con los agentes estadounidenses.



Join us for Costa Rica Office Hours

Let's chat! Since we don't have the pleasure of getting to see you at trade shows and events, we'd like to invite you to spend some time with us virtually! We will be holding **virtual one-on-one 15-minute appointments** where you can meet with Costa Rica's US trade representatives and discuss destination details, updates, policies, educational opportunities, and more.

Wednesday, January 26
9:30am – 12:30pm PST / 12:30pm – 3:30pm EST

[CLICK FOR APPOINTMENTS](#)

For more information on Costa Rica, please visit www.visitcostarica.com
For inquiries regarding the destination, please contact costarica@skysmilesinternational.com

Inclusión de Costa Rica en Delta Vacations SkyMiles Bonus Brand Sale, promoción que culminó con más de 390 reservaciones y 2044 noches de habitaciones en diferentes regiones del país.

Inclusión de Costa Rica en **Delta Vacations SkyMiles Bonus Brand Sale**.



Dos promociones adicionales del **Destination Specialist Program** para lograr más agentes graduados en Estados Unidos y Canadá.

Apoyo institucional a Fam Trips de Proimagen (planificación, coordinación, ejecución y acompañamiento):

Participación en evento virtual con agentes de viajes de Estados Unidos **TravPro Expo**.

- Agentes de viajes de Estados Unidos del 10 al 16 de junio 2021 (45 agentes)
- Agentes de viajes de Estados Unidos del 15 al 21 de julio 2021 (43 agentes)
- Avistamiento de aves (birding) con agentes de viajes, periodistas y gurús de Europa del 02 al 08 de setiembre 2021 (16 participantes)

Participación en transmisión en vivo **programa de radio Aula 4.0 de mayorista Travel Shop** de México-marzo 2021.

Traducción y envío mensual de **boletín de AERIS** meses enero-octubre 2021.

- Agentes de viajes de Canadá con Proimagen del 11 al 18 de noviembre 2021 (46 agentes)
- Agentes de viajes de México con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021 (8 agentes)
- Agentes de viajes de Europa con Proimagen del 14 al 20 de octubre 2021 (12 agentes)

Los viajes de familiarización permitieron la visita a diversos lugares turísticos del país como por ejemplo Rincón de la Vieja, Isla Tortuga, Sarapiquí, Manuel Antonio, San Gerardo de Dota, Turrialba, Tortuguero, Arenal y la Fortuna, Montezuma, Guanacaste (Sámara, Papagayo, Tamarindo, Nicoya, Liberia, entre otros), Bahía Ballena, Puntarenas, Jacó, Caño Negro, Monteverde, Río Celeste y Volcán Tenorio, Uvita, Sierpe, Varablanca, Puerto Viejo, Cahuita, Manzanillo, zonas cafetaleras y San José, tan solo por mencionar algunos.

Este apoyo a viajes de familiarización para agentes de viajes responde a un convenio institucional con la Asociación Grupo Proimagen - Futuropana cuyo objetivo fundamental es unir esfuerzos para realizar acciones conjuntas con el ICT y para promocionar a Costa Rica como destino turístico por medio de viajes de familiarización para agentes de viajes provenientes de Norteamérica, México y Europa en un periodo de dos años.

La importancia de este tipo de acciones radica en que para el ICT es trascendental mantener contacto constante con los diferentes actores de la cadena de comercialización turística, entre ellos los agentes de viajes minoristas, a quienes va dirigida esta acción, de esta forma se les mantiene actualizados con los distintos productos que ofrece el destino a través de una experiencia directa de los mismos, esto como factor clave para el éxito de las estrategias de mercadeo en los mercados prioritarios y en respuesta a la necesidad planteada por los agentes en cuanto a realizar viajes de familiarización para conocer el destino de primera mano.

Renovación del Destination Specialist Program de Canadá por un año, a partir de agosto.

Renovación del Destination Specialist Program de EEUU por un año, a partir de diciembre

Los programas de especialistas de destino, tanto de Estados Unidos como de Canadá, fueron concebidos con el objetivo de contar con una herramienta de capacitación permanente para agentes de viajes de estos mercados, respondiendo a la necesidad del mercado de mantenerse informados con el contenido más actualizado posible en conocimiento de Costa Rica. De esta forma, se brinda a los agentes de

viajes el conocimiento necesario para estos puedan vender los productos y servicios turísticos que ofrece el destino a los consumidores finales.

A la fecha, los programas cuentan con 1.800 graduados en Estados Unidos y 270 en Canadá.



Atención al fam de agentes corporativos de Copa Guatemala

Al igual que con los viajes de familiarización con la asociación Proimagen-Futuropa, la importancia de este tipo de acciones radica en que para el ICT es trascendental mantener contacto constante con los diferentes actores de la cadena de

comercialización turística, especialmente con aquellos que trabajan directamente con las principales líneas aéreas que operan rutas al país, como es el caso de Copa Airlines.

Presentación de Destino y Misión Comercial con Avianca.

Del 10 al 12 de noviembre en Ciudad de México.

Tal cual se informó en el apartado de Relaciones Públicas con Norteamérica, el objetivo de esta actividad con mayoristas y agentes de viajes mexicanos fue fortalecer la

relación comercial del ICT con la cadena de comercialización para realizar acciones conjuntas de promoción del destino a futuro y obtener insumos importantes para la toma de decisiones, además de visitar a importantes empresas mayoristas mexicanas.

Alianzas con mayoristas y trade EEUU y Canadá:

- Transat y evento TDC, Canadá.
- Contiki / Cost Saver, Canadá.
- Virtuoso, EEUU y México.
- AAA, EEUU.
- Vacation Access VAX, EEUU.
- ASTA Travel Guide, EEUU y Canadá.
- Classic Vacations, EEUU.
- Collette, EEUU.

Similar a las campañas integrales y apoyos cooperativos, las alianzas realizadas con consorcios y socios mayoristas a través de las agencias de comunicación y mercadeo de Estados Unidos y Canadá, significaron una forma complementaria de promocionar el destino a través de marcas comerciales reconocidas por el consumidor final en estos mercados, con el impacto correspondiente en la generación

directa de reservaciones hacia el destino.

Cada alianza tuvo un plan de mercadeo específico, de acuerdo con el presupuesto disponible. Al haber sido aprobadas o ejecutadas en el último trimestre del año 2021, los efectos sobre las reservaciones se irán teniendo durante el 2022. Solo las alianzas con las empresas Collette y Classic Vacacations se estima que generen ventas de al menos 100 y 340 pasajeros respectivamente.

Activación en el World Bazaar de USTOA, diciembre 2021.

Por medio de esta activación, los asistentes a la conferencia anual de USTOA (United States Travel Operator's Association) visitaron un stand con información de Costa Rica y a la vez, tuvieron la oportunidad de girar una tómbola que les otorgaba siempre un premio, el cual estaba identificado con la marca Essential Costa Rica.

promocionaron sus respectivas atracciones durante la noche, entre ellos Colombia, Tailandia, Corea, Brasil y Alaska.

Realizar este evento permitió la interacción con los tomadores de decisiones de las empresas tour operadoras más importantes de los Estados Unidos y Canadá, los cuales estuvieron presentes durante la actividad.

Este evento fue realizado en conjunto con otros destinos que también

Confirmación de participación en concurso con Frontier.

El Instituto Costarricense de Turismo fue invitado en conjunto con otros destinos, por la aerolínea Frontier Airlines, a participar de un concurso el cual consiste en que el consumidor final, a través de votaciones en línea, escoge el animal que desea sea

representado en la cola de uno de los aviones de esta aerolínea.

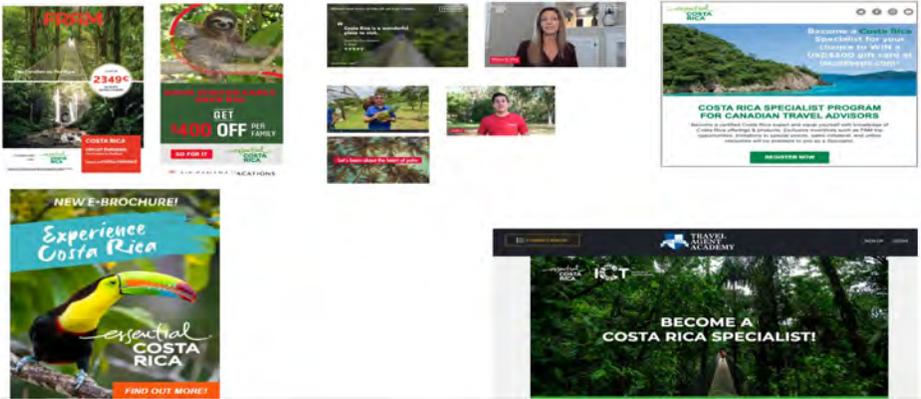
El concurso tiene como premio visitar uno de los destinos participantes para el ganador y un acompañante y la permanencia del animal ganador en la cola del avión por al menos un año.

Los ganadores se conocerán en el primer semestre del año 2022.

La visibilidad que generará este concurso permitirá posicionar a Costa Rica en la mente de los consumidores estadounidenses en el plazo determinado, a través de redes sociales, anuncios en sitios web y otras herramientas de promoción.

Todo lo anterior permite la generación de empleo en todo el territorio nacional, con el consecuente

crecimiento y recuperación económica, a través de los tour operadores nacionales involucrados en cada una de las campañas integrales y apoyos cooperativos, así como en alianzas estratégicas, los guías turísticos, alojamientos, tours, restaurantes y otros comercios que proporcionan servicios turísticos, de esta forma, hay una distribución democrática del dólar turístico que llega a todas las regiones del país, proporcionando sustento a miles de familias costarricenses.

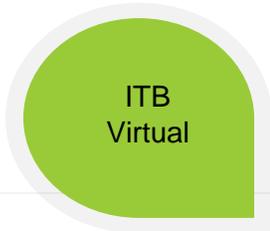


Ferias y Eventos Internacionales

El período de ferias internacionales 2021 continuó marcado por la pandemia del COVID 19, con la cancelación de la mayoría de los eventos, algunos continuaron en formato virtual, en otros se tuvo que descartar la participación presencial

por restricciones de viaje como en WTM 2021 y se logró retomar la presencialidad en la feria FITUR 2021.

En este año se participó en 3 ferias en conjunto con el sector privado

Feria			
Fecha	9-11 Marzo	19-23 Mayo	8-9 Noviembre
Formato	Virtual	Presencial	Virtual
Tipo Feria	Profesionales	Profesionales y Público	Profesionales

Entre los resultados principales están:

- 1- En ITB Virtual participaron 20 empresas del sector privado: 13 Tour operadores, 5 Hoteles, 1 Rent a Car y un atractivo.
- 2- En ITB Virtual se dio la participación del Ministro Segura en el foro "ITB Future Track: International Tourism Policy Makers Panel" y se concretaron entrevistas con los medios Touristik Aktuell, ITB Futourist e ITB News.
- 3- En ITB Virtual se realizaron 15 reuniones con empresas mayoristas y líneas aéreas. Entre las empresas estaban las mayoristas FTI Touristik, Studiosus, Miller Reisen, Berge/Meer, Travel to Nature y las aerolíneas KLM, Air France y

Edelweiss. A partir de estas reuniones se trabajó en las propuestas de las aerolíneas KLM y Air France, ambas fueron aprobadas por Junta Directiva.

- 4- En FITUR 2021 se retomó la presencialidad en los eventos, con la participación de 16 empresas del sector privado, 8 Tour Operadores, 7 hoteles y un Rent a Car.
- 5- Los empresarios manifestaron estar satisfechos con la participación en FITUR 2021 ya que para ellos era una prioridad demostrar que Costa Rica se encontraba listo para recibir nuevamente turistas bajo una estricta aplicación de protocolos de salud.
- 6- En FITUR 2021 se realizaron 20 reuniones con empresas mayoristas y líneas aéreas. Entre las empresas estaban las líneas aéreas Wamos Air, Iberia, Iberojet y Air Europa, y las mayoristas Logitravel, Icarion, Descubre Viajes, Viajes Marco Polo, Eurovacances, Grupo Azul, el Corte Inglés, entre otros. De las reuniones se desprende que los mayoristas ven a Costa Rica como

un destino fuerte, un destino estrella para el 2022. Comentaron la importancia de capacitar las redes de agencias de viaje, sobre el destino, los protocolos implementados y la seguridad de las medidas aplicadas. Producto de estas reuniones se da la campaña cooperativa con la aerolínea Iberia, la cual está actualmente en ejecución.

- 7- En cuanto a divulgación de mensajes clave en FITUR 2021 se concretaron 8 entrevistas con medios de comunicación para la divulgación de mensajes claves sobre el destino con los medios: Radio Cope, Telefe, Grupo Excelencias, Meet In, Agent Travel, EFE, Europa Press y la periodista Alicia Vele. Adicionalmente se realizó un evento para 25 periodistas en exteriores en la cual se realizó una presentación por parte del Ministro Segura donde se habló de la importancia del turismo, las acciones que se estaban realizando para recuperar el destino con motivo de la pandemia y los protocolos sanitarios que se estaban aplicando.
- 8- Se obtuvo el premio a mejor stand sostenible en la feria FITUR 2021.
- 9- En WTM Virtual sostuvo una reunión con la aerolínea British Airways y con otras empresas mayoristas entre las que estaban Pioner Expeditions, Exodus,

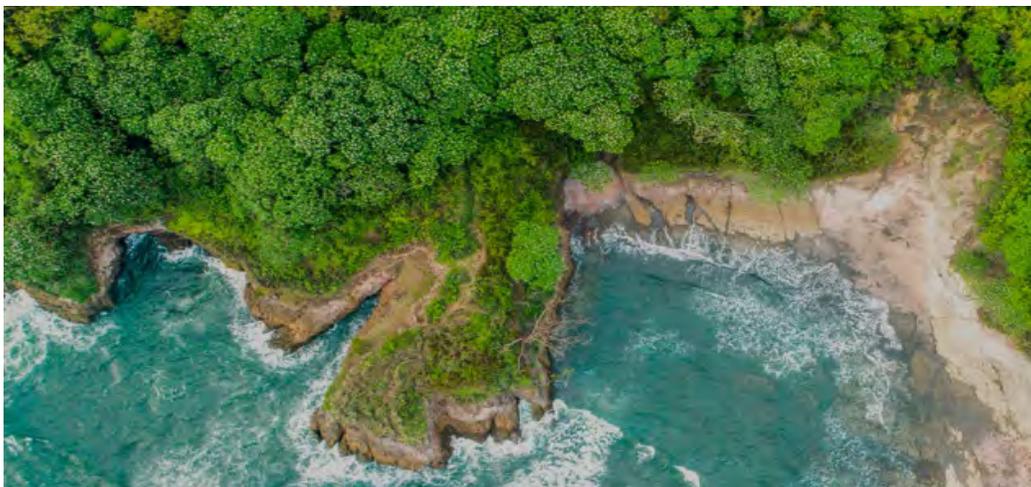
Adventure Travel, Travel Pack, Trailfinders, Creo, Mytravelantrophy, Tour Radars. De las conversaciones con los mayoristas se desprende un tono positivo hacia el destino Costa Rica siempre es un destino

atractivo para los ingleses y los planes de promoción siguen en pie para el año 2022.

10-En WTM Virtual 2021 participaron 11 empresas, 9 tour operadores y dos hoteles.



DEPARTAMENTO DE PUBLICIDAD E INVESTIGACIÓN.



En el año 2021, el Departamento de Publicidad e Investigación desarrolló un conjunto de acciones estratégicas en mercadeo para efectos de exposición de Costa Rica como

Investigación de Mercados

Mediante las investigaciones “in situ” y otras acciones de inteligencia de mercados se logra la recopilación, interpretación y análisis de datos que permiten la generación de conocimiento científico de los principales mercados emisores turísticos para Costa Rica.

El uso técnico a nivel de usuario experto permite monitorear la conectividad aérea del país con el mundo a través de herramientas como OAG y ForwardKeys, de manera tal que variables como asientos aéreos disponibles, frecuencias aéreas,

destino turístico en los mercados de interés, con importantes logros que a continuación se presentan.

itinerarios de vuelos, reservas, búsquedas de vuelos hacia Costa Rica. Esta información de valor, consecuentemente ayuda a la toma de decisiones por parte de los jefes del Instituto con menores márgenes de incertidumbre.

Las investigaciones por sí solas y la “analítica” como se denomina a la tarea de hacer un minucioso análisis estadístico de grandes bases de datos (“big data”) no constituyen un elemento valioso si no se les considera dentro de un conjunto de insumos que deberán contemplarse

cuando se desarrollan por ejemplo nuevas campañas de publicidad, estrategias de relaciones públicas, un plan de campañas cooperativas, el desarrollo y atracción de nuevas rutas aéreas, entre otros.

Es importante, anotar que con las limitaciones presupuestarias del 2021 y las condiciones no favorables de

Investigaciones de mercado nacional

Este año y por segunda vez, se diseñó un conjunto de consultas utilizando la cuenta de Vamos a Turistear de la red social Facebook. La metodología consistió en hacer cuatro mediciones en el año 2021 que permitiera monitorear principalmente si los costarricenses viajaron dentro del País en temporadas específicas, y si aprovecharon los denominados fines de semana largos producto de los feriados trasladados a lunes.

Además de las consultas independientes, se realiza un análisis comparativo de todas las mediciones y

Investigaciones de mercado internacional:

En el ámbito internacional se realizaron tres acciones importantes:

A pesar de los obstáculos que representa hacer investigación cuantitativa por métodos tradicionales en tiempos de pandemia, se reactivó

encuesta para un desarrollo adecuado de entrevistas “cara a cara” en los aeropuertos y los hogares, la Institución recurrió a investigaciones más pequeñas utilizando métodos de recolección alternativos.

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

entre las conclusiones interesantes de este estudio están: 1) El turista costarricense se sintió atraído por nuevos lugares para conocer durante el 2021. Tradicionalmente se tenían tres zonas como las más frecuentadas, sin embargo los entrevistados mencionaron también en frecuencias no despreciables lugares como Monteverde, zona de Los Santos, playas del Caribe Sur y otros sitios antes desconocidos o al menos poco mencionados en las encuestas de Hábitos Vacacionales del Costarricense.

el trabajo de campo del estudio denominado “Americans as international travelers 2020”, el trabajo de campo se detuvo por la pandemia

que no permitió que este avanzara como inicialmente se había planeado.

Este estudio es vital para el ICT y el sector porque provee una radiografía muy completa del principal mercado emisor para Costa Rica: Estados Unidos. De esta investigación se obtiene el grupo o segmento denominado “Mejores prospectos para Costa Rica” con sus principales características socio-demográficas, motivaciones para viajar así como la percepción que tienen del Destino. Además, se incluyeron preguntas relacionadas a la pandemia y cómo afecta el deseo de viajar al exterior por parte de los estadounidenses.

A solicitud de la Junta Directiva de la Institución, semanalmente se elaboró un reporte de búsquedas de vuelos hacia Costa Rica, precios de los vuelos, índice de percepción de seguridad, asientos y vuelos. Para la elaboración de este informe, el equipo de estadísticos del ICT utiliza diferentes bases de datos a las cuales se está suscrito como son: Mabrian, OAG, ForwardKeys, además de la base migratoria proporcionada por la Dirección General de Migración y Extranjería que permite registrar las

llegadas mensuales por nacionalidad y puerto de ingreso al País. Con las herramientas mencionadas y con la colaboración del grupo experto en minería de datos y pronósticos estadísticos se diseñó un nuevo reporte mensual más amplio pero amigable para que el público general lo comprenda de manera fácil.

Se realizó una encuesta en línea a los pasajeros internacionales que ingresan y salen por el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría. En tiempos de reinvención, el grupo de analistas de datos del ICT diseñó un instrumento en español e inglés que permitirá tener información de: estado o provincia de residencia en el caso de los turistas estadounidenses y canadienses, estadía, gasto por turista, motivo principal de la visita, nivel de satisfacción respecto a la aplicación de protocolos de seguridad, y probabilidad de recomendar el Destino a sus amigos y familiares. Además de que se está recurriendo a la tecnología para evitar el contacto directo entrevistador-entrevistado, y se continúa con el esfuerzo por obtener un correo electrónico real que permitiría al ICT tener una base de datos de los visitantes para futuras investigaciones e incluso envío de información turística

Publicidad Nacional

En este año 2021 se continuó con el desarrollo de acciones de publicidad nacional de las cuales podemos citar:

1- Rotulación Publicitarios espacios Aeropuerto Juan Santamaría.

Tomando en consideración que el 70% de las llegadas al país se dan por vía aérea, se plantea la necesidad de

generar en el turista, un “sentimiento de llegada”, definido como un estado emocional y mental que acompaña el final de un vuelo y la sensación de llegar a un nuevo destino, lo que genera una clara oportunidad de mostrar las bellezas con las que cuenta el país.



2- Contratación WIFI Aeropuerto Juan Santamaría

Como parte de las estrategias de la Campaña de Seguridad “Cuidémonos juntos”, desarrolladas en el año 2018, el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) contrató espacios para la difusión de mensajes de seguridad, pantallas de bienvenida y posicionamiento de marca para los turistas que ingresaban al país.

La conexión a la red en el aeropuerto le permite al turista acceder a información sobre como disminuir la huella de carbono mediante una calculadora para contribuir en ese sentido, entre otros.



3- Campaña de turismo interno.

El principal objetivo de esta campaña es brindar al turista nacional la información necesaria para que se apropie de los variados destinos de su país y descubra los diferentes atractivos que ofrece Costa Rica. Sin embargo, dentro de la coyuntura actual generada por el COVID 19, se lleva a cabo un refrescamiento de la

campaña de turismo interno para generar un sentido de pertenencia y esperanza. Para la campaña, se cuenta con producción que contiene ofertas, activaciones, entre otras acciones que motiven a los turistas nacionales y residentes a vacacionar y pasear, utilizadas la cual se presentó en dos fases:

Fase 1

Foco principal:

Visualizar la forma responsable en la que el ICT y el sector privado han

trabajado para garantizar un viaje seguro a los turistas nacionales.



Fase 2

Foco principal:

Motivar al turista nacional a que visite las bellezas que hay en todo el

territorio nacional, respetando los protocolos de salud.

4- Colocación en medios de la Campaña Vamos A Turistear (VAT).



5- Contenido redes sociales.



El contenido en redes sociales se divide en dos principales objetivos. Por una parte, la campaña de "Escapaditas" y por otra parte el contenido general que busca generar interacciones con el público, con contenido afín a la temática del turismo en general, promoviendo zonas turísticas de valor. Como también generando conversación sobre días de valor relacionados.

Las redes sociales cuentan actualmente con 331,776 seguidores. El 70% de los cuales tienen edades de los 25 a los 44 años. El alcance promedio de los posteos es de 85,404 personas por posteo. Ejemplos de posteos para el cuidado respecto al Covid.



Ejemplos de posteos para impulsar zonas específicas.



6- Ofertas de último minuto denominadas “escapaditas” en el sitio web Vamos a Turistear.



7- Sitio web de la campaña Nacional Vamos a Turistear:

Adicionalmente a nivel de redes sociales se realizaron esfuerzos con el

fin de presentar los diferentes atractivos por regiones del país.



El sitio web recibió un rediseño por parte de la agencia Publimark, que le permite cargar mucho más rápido que antes. Además de ofrecer una

experiencia de usuario más agradable, en la cual es más sencillo encontrar información de valor.



La página recibió un total de 375, 256 visitas desde el 1 de enero 2021 al 12 de diciembre de 2021, con una duración promedio de 2 minutos con

21 segundos por visita. Las principales páginas visitadas fueron las ofertas de hoteles y "turisteando".

Publicidad Internacional

La publicidad en general para los mercados de USA y Canadá, se trabajó digitalmente utilizando programática, search y social media;

teniendo resultados interesantes a nivel de interés y orgánicamente; nos arroja los siguientes resultados a nivel general:

Publicidad:

- Impresiones: 245,543,067
- Interacciones: 2,424,826

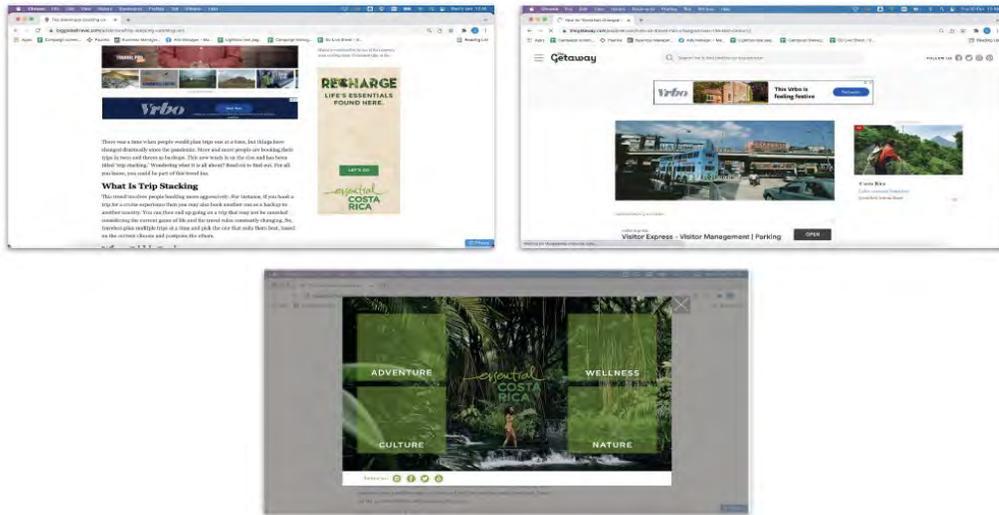
Los cuales se dividen en digital, social media y search;

Digital:

Impresiones: 118.250.316

Interacciones: 716.484

Algunas de las ejecuciones a continuación:



Search:

Impresiones: 31.260.459

Interacciones: 822.370

Social Media de Pago:

Impresiones: 80.302.598

Interacciones: 606.372

Con las redes sociales de pago, nuestro desempeño aumentó significativamente mes tras mes. Hemos visto un mayor aumento en clics en enlaces de publicaciones con una tasa 1,200% más alta que el período anterior.

- Nuestros compromisos en los canales sociales también aumentaron significativamente con el mayor número de interacciones en Facebook aumentando en casi un 400%.
- Nuestra historia de mayor rendimiento abarcó todos nuestros

pilares de contenido a lo largo de nuestros paneles e incluye etiquetas atractivas para mantener entretenidos a nuestros usuarios. Se seguirá trabajando en esta modalidad, destacando nuestro contenido pilares de nuestras Historias mensuales.

- Twitter creció de manera orgánica este mes de diciembre aumentando en un 110%.
- Las interacciones han sido cada vez mayores, interesándose mucho en los temas de animales, y

actividades diferentes en lugares de interés.

FACEBOOK

<p>Visit Costa Rica Fri 10/23/2021 10:57 am PDT</p> <p>Traveling safely to and from Costa Rica is our priority. As we transition into the new year, we've updated our entry</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 10.5%</p> <p>Impressions 78,764</p> <p>Engagements 8,048</p>	<p>Visit Costa Rica Mon 10/25/2021 9:52 am PST</p> <p>A trip worth the hike is hands down one with Views like this - welcome to Nauyaca waterfal. Find more adventures</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 4.5%</p> <p>Impressions 81,897</p> <p>Engagements 3,708</p>	<p>Visit Costa Rica Tue 10/26/2021 9:05 am PST</p> <p>We're sowing in the last few moments of our green season for as long as we can! Learn more about Costa Rica's climi-</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 4%</p> <p>Impressions 11,571</p> <p>Engagements 465</p>
---	---	---

INSTAGRAM

<p>visit_costarica Tue 11/16/2021 10:25 am PST</p> <p>You know it's going to be a good day when you come across a macaw, or three. 🦜🦜🦜 @pajarosencostarica</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 7.9%</p> <p>Impressions 123,808</p> <p>Engagements 9,839</p>	<p>visit_costarica Mon 10/23/2021 8:47 am PST</p> <p>Paradise is found at Playa Manzanillo! Soak across the white sand beaches, snorkel off the shore, and soak up the</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 7.3%</p> <p>Impressions 148,044</p> <p>Engagements 10,569</p>	<p>visit_costarica Thu 11/18/2021 8:15 am PDT</p> <p>We could talk about Limón all day long but we'll just let you enjoy this view until you can experience it in person. 🌴</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 7.2%</p> <p>Impressions 265,134</p> <p>Engagements 19,109</p>
--	---	--

TWITTER

<p>Visit_CostaRica Fri 10/23/2021 9:57 pm UTC</p> <p>Traveling safely to and from Costa Rica is our priority. As we transition into the new year, we've updated our entry</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 8.2%</p> <p>Impressions 2,044</p> <p>Engagements 189</p>	<p>Visit_CostaRica Sun 10/24/2021 9:20 pm UTC</p> <p>What do you get when you mix volcanoes and jungle views? 🌋 The answer you're looking for is here: bit.ly/3qZjgW7</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 6.3%</p> <p>Impressions 2,074</p> <p>Engagements 130</p>	<p>Visit_CostaRica Sun 10/27/2021 7:57 am UTC</p> <p>In Costa Rica, we encourage you to take the less-traveled path. You'll be pleasantly surprised. Discover a new adventu...</p> <p>Engagement Rate (per Impres...) 5.2%</p> <p>Impressions 1,779</p> <p>Engagements 93</p>
---	---	---

FACEBOOK

<p>Visit Costa Rica Wed 10/20/2021 10:24 am PDT</p> <p>The cacao bean was once used as currency by some of our country's indigenous people. Today, it's part of a culinary experience you can't miss out on. Learn m...</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 5.4%</p> <p>Impressions 18,487</p> <p>Engagements 1,005</p>	<p>Visit Costa Rica Mon 10/25/2021 1:03 pm PDT</p> <p>Get a sneak peek of Costa Rica from a bird's-eye view. Now, experience it for yourself. Find this and more adventures for your next trip here</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 5.1%</p> <p>Impressions 18,115</p> <p>Engagements 916</p>	<p>Visit Costa Rica Tue 10/26/2021 8:43 am PDT</p> <p>Find serenity in our soothing natural setting. Use the railroads in Puntarenas. Refresh your mind and soul. https://bit.ly/3t0t0m9 #slowtraveltourism</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 4.4%</p> <p>Impressions 11,294</p> <p>Engagements 515</p>
--	--	--

INSTAGRAM

<p>visit_costarica Tue 10/20/2021 1:00 pm PDT</p> <p>Get a sneak peek of our next adventure - today we're heading to San Fernando waterfall. 🌿🌿🌿 #costaricatravel #pajarosencostarica</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 8.9%</p> <p>Impressions 184,959</p> <p>Engagements 16,382</p>	<p>visit_costarica Wed 10/20/2021 1:02 pm PDT</p> <p>Lying down on a sunny day and relaxing to the sound of the crashing waves is what we call #Puntarenas</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 8.4%</p> <p>Impressions 140,611</p> <p>Engagements 12,085</p>	<p>visit_costarica Thu 10/21/2021 8:00 am PDT</p> <p>Sometimes you just have to slow down and take in the beauty that surrounds you - like the tropical rainforest at Limón. 🌴🌴🌴 #pajarosencostarica</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 8.4%</p> <p>Impressions 94,327</p> <p>Engagements 7,954</p>
--	---	---

TWITTER

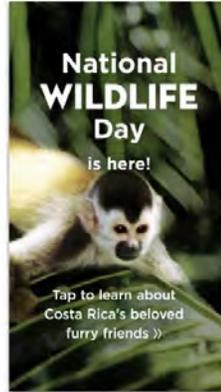
<p>Visit_CostaRica Wed 10/27/2021 7:00 pm UTC</p> <p>Look it always in the when you're in Costa Rica. Find your next romantic getaway. bit.ly/3Qz0J77 Puntarenas, Costa Rica #JettysforSpeed</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 6.5%</p> <p>Impressions 1,454</p> <p>Engagements 89</p>	<p>Visit_CostaRica Thu 10/28/2021 8:48 pm UTC</p> <p>Enjoy our hot springs, or simply listen to the sounds of Mother Nature - all that's missing is you. bit.ly/3Yh2p7d Animal Volcano #pajarosencostarica</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 6.5%</p> <p>Impressions 1,731</p> <p>Engagements 113</p>	<p>Visit_CostaRica Thu 10/28/2021 2:38 pm UTC</p> <p>In Costa Rica, beauty can be found from every angle! Find your next adventure: bit.ly/3Hj8yW1 Monteverde, Costa Rica #pajarosencostarica</p> <p>Engagement Rate (per Impresion) 6%</p> <p>Impressions 2,499</p> <p>Engagements 123</p>
---	--	---



Impressions: 50,721
Reach: 49,813
Engagement: 169



Impressions: 30,027
Reach: 29,674
Engagement: 157



Impressions: 51,720
Reach: 51,088
Engagement: 120



Impressions: 10,293
Reach: 10,027
Engagement: 111



Impressions: 6,897
Reach: 6,843
Engagement: 41



Impressions: 37,312
Reach: 36,342
Engagement: 137



Impressions: 80,876
Reach: 79,974
Engagement: 637



Impressions: 9,776
Reach: 9,700
Engagement: 130



Impressions: 25,486
Reach: 24,776
Engagement: 272



Impressions: 43,808
Reach: 42,537
Engagement: 341



Impressions: 11,681
 Reach: 11,359
 Engagement: 143



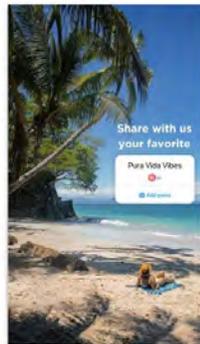
Impressions: 77,410
 Reach: 76,480
 Engagement: 83



Impressions: 36,413
 Reach: 36,295
 Engagement: 385



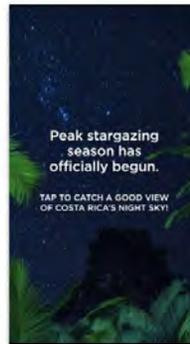
Impressions: 39,824
 Reach: 39,194
 Engagement: 113



Impressions: 31,437
 Reach: 31,437
 Engagement: 204



Impressions: 68,322
 Reach: 66,492
 Engagement: 270



Impressions: 110,463
 Reach: 110,524
 Engagement: 592



Impressions: 31,245
 Reach: 31,172
 Engagement: 132



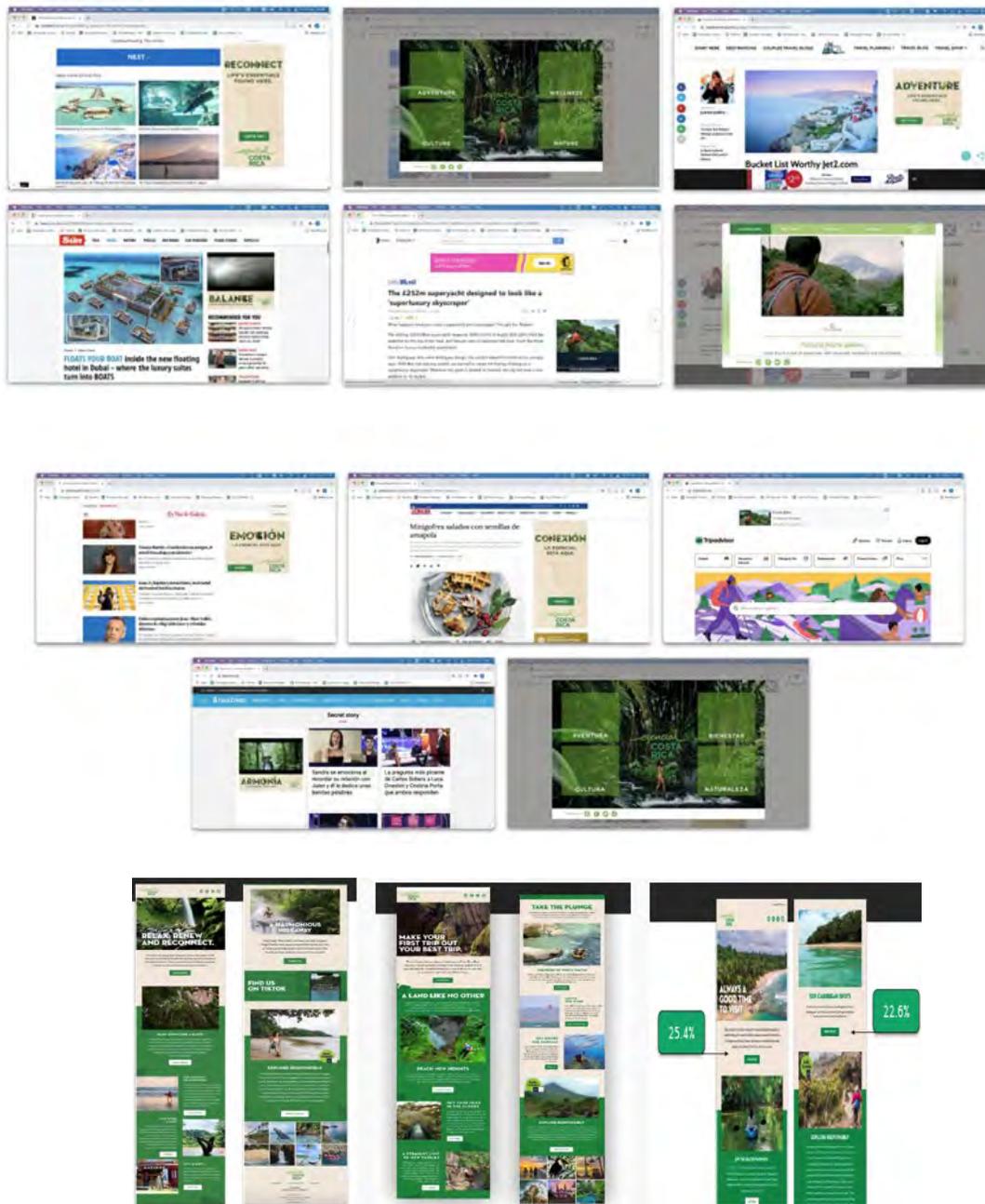
La historia de Bioluminiscencia es la historia que ha alcanzado más personas e impresiones de manera orgánica, llegando a 110,463 impresiones y un alcance de 110.524 personas.

Con respecto al email marketing, hemos aumentado un 7% con

respecto al mes anterior; llegando así a un 25% de apertura.

Con respecto a Europa, se tuvo pauta el mes de diciembre con lo cual tenemos importante presencia en los mercados prioritarios empezando la temporada alta, con display en Programática y Lightbox:

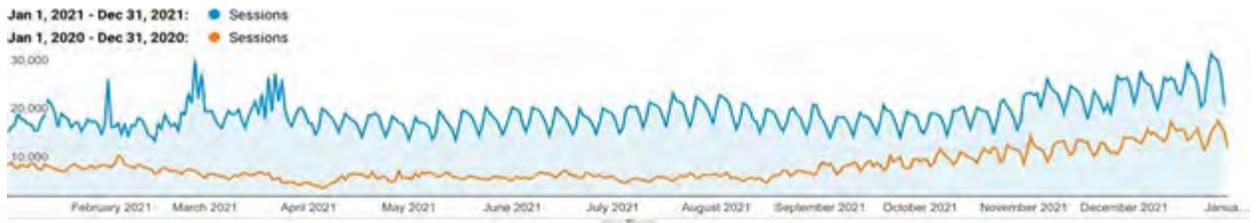
Impresiones: 2.604.838
 Interacciones: 2.730



Optimización e Indexación del Sitio Web del ICT www.visitcostarica.com:

El año 2021, la visitación al sitio web fue muy relevante al alcanzar un total de 6.275.886 visitas y un total de 4.548.632 visitantes únicos, con un

promedio de 1.62 páginas por visita y un tiempo promedio en el sitio de 00:02:14, con un bounce rate de 54.34%.



Para este periodo, los indicadores generales se pueden resumir de la siguiente manera:

Participación del 60.68% de las visitas mediante buscadores web, un direccionamiento del tráfico interno a las empresas miembros y diferentes links del sitio de 9.846.366.

En general, durante este año, se han enfocado esfuerzos en mejorar el ranking por keywords generales del país, para atraer más visitantes al sitio web, a través de mejoras de código, tiempo de respuesta e indexación en Google como plataforma primaria de tráfico orgánico.

Desde el punto de vista de contenidos, se ha trabajado en mejoras de metatags, identificación de oportunidades de palabras claves, estructura de las páginas a indexar, mejoras en scripts y consultas de la base de datos.

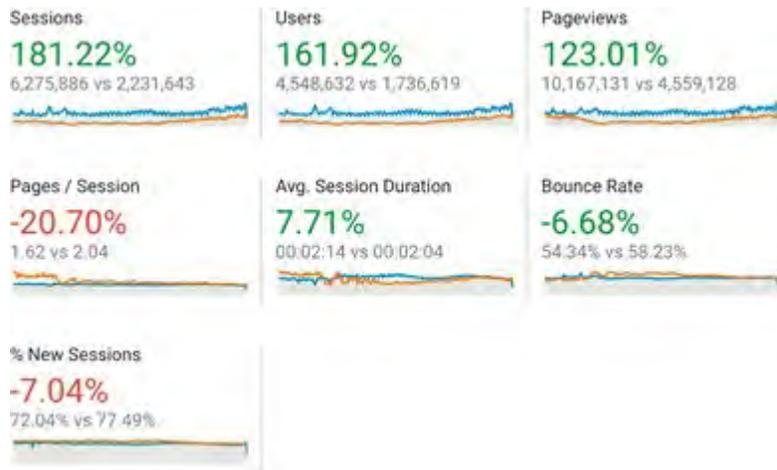
En este sentido, se continuó con el uso de los datos generados por Google Search Console que toma el 100% de las palabras claves con las cuales sale referenciado el sitio de visitcostarica.com y nos ubica en la actualidad en el puesto 12.8, con un CTR (Click Trough Rate) de 4.4%.



Por otra parte, los cambios realizados por Google en sus plataformas de Analytics y Search Console, permitió limpiar links de bajo peso e incluir links de mayor relevancia para el buscador, estrategia que nos permitió mantener un promedio de links relevantes al sitio :

web superior a los 250.000 mensuales.

Finalmente, a continuación se muestran alguno de los principales indicadores de desempeño del sitio web para este periodo



Turismo de Reuniones

La crisis sanitaria ha influido en la organización de los eventos, que se han transformado para implementar nuevas formas de organización con protocolos sanitarios y distanciamiento social. Pero también han surgido nuevas oportunidades con las opciones de “streaming” y las reuniones virtuales. Los eventos híbridos y los seminarios online son una realidad que ha llegado para quedarse.

El período de ferias internacionales 2021 se contó con la participación en 2 ferias en conjunto con el sector privado, se participó en la feria Fiexpo del 27 al 30 de octubre, con una participación de 5 empresas, y en la Feria Imex Vegas del 09 al 11 de

noviembre, con 15 empresas, ambas permitieron la atención de citas con clientes especializados de la industria de reuniones, así como acciones de publicidad con presencia de la marca Esencial Costa Rica.

Las ferias especializadas son una plataforma y complemento a la estrategia de Turismo de Reuniones, ya que permiten el “networking” o contacto directo con tomadores de decisiones, citas con compradores seleccionados, oportunidades para que los empresarios cierren negocios, preparación de futuras candidaturas, establecer contactos con destinos que nos puedan brindar información sobre eventos que estemos postulando y conocer intermediarios del negocio.



Finalmente se desarrollaron acciones conjuntas con el Costa Rica Convention Bureau, tales como, fortalecimiento de Plan de

Embajadores, eventos conjuntos con el sector privado, seguimiento continuo a las candidaturas y los leads.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TURÍSTICA 2021

Resulta trascendental hacer una recapitulación de la condición del sector turismo durante el año 2020 para comprender las gestiones desempeñadas por la Institución durante el año 2021, ya que el año 2020 marcó un cambio drástico en la realidad de la industria turística a nivel mundial debido a las repercusiones directas sufridas ante la pandemia del COVID-19. Como es de todos conocido, en Costa Rica el sector turismo sufrió una seria contracción ante las medidas sanitarias establecidas en protección de la salud pública, que conllevaron al cierre de fronteras y la suspensión inmediata de los vuelos, además, se establecieron medidas que imposibilitaron al turista nacional visitar los diferentes destinos turísticos, la condición del sector fue tan alarmante hasta registrar una actividad casi nula durante el 2020.

Esta situación ameritó una respuesta casi expedita y proactiva por parte del ICT, con el fin de atenuar las posibles consecuencias al tejido empresarial del sector turístico costarricense, esta compleja labor se logró gracias al compromiso y sinergia del sector público y sector privado turístico, este vínculo resultó ser la clave para la recuperación

paulatina de la actividad turística del país durante el año 2021, cabe señalar que el reto del levantamiento del sector turismo se mantiene en los años venideros, por lo que resulta indispensable mantener las alianzas público-privado.

El objetivo de la Dirección de Gestión Turística es, 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.

En cumplimiento de nuestro objetivo, durante el año 2021 se realizaron ajustes y adaptaciones a los procesos y programas a cargo, que permitieron a cada Dependencia continuar brindando los servicios bajo la modalidad virtual, velando de esta forma por la salud de los usuarios y colaboradores. Se detallan en seguida los principales logros, actividades y limitaciones enfrentadas por la Dirección de Gestión Turística durante el año 2020:

INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA PÚBLICA

- Los proyectos de infraestructura turística pública se mantuvieron suspendidos durante el 2021, esto como medida financiera implementada desde el año 2020 ante la caída en los ingresos del ICT como consecuencia del COVID-19.
- Es compromiso Institucional con la Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas, destinar recursos y

realizar el proceso de contratación administrativa para la elaboración de los estudios preliminares para el diseño del Atracadero en Isla San Lucas y la contratación de la elaboración del diseño de la obra.

Al respecto, durante el año 2021 se logró llevar el procedimiento de contratación administrativa Contratación Directa N°: 2021CD-000006-0001200001 y su adjudicación a Consorcio ITP-IIG para la elaboración

de los estudios preliminares, de estos se recibieron satisfactoriamente el insumo del estudio de suelo; por otra parte, en diciembre de 2021 se inició el procedimiento de contratación administrativa para los diseños de la obra mediante la LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-000018-000120000, trasladándose la adjudicación y ejecución para el período 2022.

CONTRATOS TURISTICOS

La Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico (en adelante Ley 6990) del 15 de julio del año 1985, son en su mayoría, un sistema de beneficios basado en exoneraciones tributarias, sea un régimen legal de excepción que beneficia a proyectos específicos de algunos tipos de actividades turísticas del pago de determinados impuestos.

El espíritu de los incentivos fiscales de la Ley 6990 es que el Estado promueve y estimula el crecimiento de la inversión turística privada para que a su vez se genere crecimiento en elementos importantes para la economía del país, como la generación de empleo o de divisas.

Se accede a los incentivos y beneficios turísticos mediante el llamado contrato turístico, tal como lo establece el Artículo No. 4 de la Ley 6990, previa aprobación de la Comisión Reguladora de Turismo, esta comisión la integran un representante del Instituto Costarricense de Turismo, un

representante del Ministerio de Hacienda, un representante del Ministerio de Economía y dos representantes de la empresa privada relacionados directamente con alguna de las actividades enumeradas en el artículo 3 de la Ley 6990, quienes representarán actividades diferentes.

Pueden optar por contrato turístico las personas físicas y jurídicas propietarias de un proyecto turístico concreto, proyecto que debe obedecer a alguna de las actividades turísticas detalladas en el artículo 7 de la Ley 6990 y en el artículo 4 de la Ley No. 8724 "Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario", sean estas: Hospedaje, Agencia de Viajes de Turismo Receptivo, Transporte Acuático (Marinas), Arrendadoras de Vehículos y Líneas Aérea, además, dentro de tales modalidades se incluye la actividad de Turismo Rural Comunitario, según lo establecido en los artículos 4 y 5 de la Ley No. 8724 del 17 de julio del 2009, Ley de Fomento del Turismo Rural Comunitario.

TRAMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS

Durante el año 2021, la Comisión Reguladora de Turismo, aprobó siete (7) nuevos contratos turísticos, estos

correspondientes a los proyectos que en seguida se detallan:

CUADRO N° 1

CONTRATOS TURISTICOS APROBADOS EN EL AÑO 2021

NOMBRE COMERCIAL DEL PROYECTO	EMPRESA PROPIETARIA	CÉDULA JURÍDICA
1. Marina Bahía Golfito	Inversiones Marina Golfito S.A	3-101-457543
2. Cityzen AC Hotel By Marriottt	AZ Hospitality Group S.R.L	3-102-791841
3. Arrendadora de Vehículos Jumbo Car	San Jocar S.A	3-101-735135
4. Six Senses Resort And Spa Papagayo	Canyon Cielo S.R.L	3-102-416423
5. Marina Flamingo	Marina Flamingo Development Group S.R.L	3-102-691894
6. Suitree Boutique Hotel	Agogo de Sonmariva Limitada	3-102-707443
7. Hotel Puerto	Bacalpo Balance de Cargas y Logística Portuaria S.A	3-101-314671

Fuente: Dirección de Gestión Turística, ICT

- Aunado a lo anterior, se procedió por parte de la Gerencia General de la Institución, a la denegatoria de una (1) solicitud de Contrato Turístico, dicha denegatoria, no implica que la empresa pueda realizar en el futuro el trámite de una nueva solicitud.
- Se tramitaron y presentaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, 32 solicitudes de las empresas que ostentan el contrato turístico, estas solicitudes corresponden a acreditaciones de cambios de apoderados, planes de compras, modificaciones de fechas de cronogramas de construcción y fechas

de inicio de operaciones, Fideicomisos de Garantía, entre otros trámites.

- Se presentó ante la Comisión Reguladora de Turismo, la propuesta de resolución de cancelación de Contratos Turístico por mera constatación de la Cancelación de la Declaratoria Turística, para un grupo que involucra 82 contratos turísticos, dicha solicitud fue acogida por dicha Comisión en comunicado de acuerdo CR-032-2021 del 29 de junio, 2021.
- Durante el 2021, esta Dirección de Gestión Turística estableció una mesa de trabajo para la revisión integral y la

confección de una propuesta de Modificación de la normativa y los requisitos para optar por los beneficios que confiere la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico; la propuesta se presentará ante la Junta Directiva del ICT para conocimiento, análisis, observaciones o aprobación en el año 2022.

- En el año 2021, también se recibieron consultas de la Secretaria de Servicios Técnicos de la Asamblea Legislativa o bien la Comisión de Turismo de la Asamblea Legislativa, entre otras instancias, estas consultas ameritaron un análisis y criterio por parte de los profesionales de esta Dirección, algunos de las consultas atendidas son: Proyecto N° 21968 Propuesta de Ley de Reactivación E Incentivos para las Actividades Turísticas en Costa Rica y Proyectos de los Diputados Licda. Carolina Hidalgo y Pedro Muñoz.
- Se realizaron charlas sobre la Ley N° 6990, a empresarios, emprendedores, estudiantes, desarrolladores, consultores, como parte del asesoramiento que brinda la Dirección de Gestión Turística, en materia de formulación de nuevos proyectos o bien para el mejoramiento de la calidad de las empresas existentes.
- Mensualmente durante el 2021, se efectuaron reuniones en las que participan funcionarios de esta Dirección, de la Unidad de Atracción de Inversión y los representantes de CINDE, en las cuales se les brindó seguimiento a los proyectos en trámite, aquellos que fueron aprobados por medio de Comisión Reguladora de Turismo o bien las alternativas de inversión que posiblemente optarán por la Declaratoria Turístico y Contrato Turístico.
- En el mes de diciembre del 2021, se presentan cambios importantes en la estructura de la Comisión Reguladora de Turismo, debido que el Gobierno de la República, nombra al Sr. Gustavo Alvarado Chaves, como Ministro de Turismo, quien hasta ese entonces se encontraba liderando la Dirección de Gestión Turística y era el Secretario Técnico de la Comisión Reguladora de Turismo; adicionalmente, se realizó la ternas para ocupar los puestos de suplente de la Presidencia de la Comisión Reguladora de Turismo y el nombramiento de un representante del Ministerio de Economía, por tal razón, será en el año 2022 que se realice el trámite de nombramiento y juramentación de los nuevos representantes ante el Presidente de la República.

DIRECTRICES GERENCIALES SOBRE CONTRATO TURÍSTICOS, ANTE LA CRISIS POR EL COVID-19.

Las circunstancias económicas y a la crisis generada por la pandemia del COVID-19, provocó severas repercusiones económicas a los establecimientos y

prestadores de servicios turísticos desde el año 2020, lo que provocó gran incertidumbre en el comportamiento del mercado (Demanda y Oferta), dado que es

un hecho inédito del que no se pudo determinar su duración y profundidad.

En el Programa Macroeconómico del Periodo 2021-2022, elaborado por el Banco Central de Costa Rica (BCCR), proyecta un crecimiento para el año 2021 del 2,9% y para el 2022 un crecimiento del 3,6%, tras haber registrado una caída de 4.5% del PIB en 2020.

El BCCR señala que, en 2020 el sector de hoteles y restaurantes sufrió una caída de 40.7%, seguido del sector transporte que cayó un 20%. Adicionalmente, destacó que el único sector de la economía que tuvo un crecimiento el año pasado fue el de manufactura, que presentó un crecimiento de 3.3%. Para el 2021 y 2022 se proyecta un crecimiento para todos los sectores de la economía, que en el caso del sector transporte y hoteles y restaurantes no sería en los dos años suficiente para cubrir la caída experimentada en 2020.

Por otra parte, mediante Directriz-113-MP-MEIC de fecha 04 de mayo del 2021, en la cual se contempló en el Decreto Ejecutivo No. 42227-MP-S, se decreta Estado de Emergencia Nacional en todo el territorio de la República, en razón de la situación de emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19.

Ante este panorama, la Dirección de Gestión Turística presentó la propuesta de resolución DGT-209-2021(23/06/2021) a la Comisión Reguladora de Turismo, con el propósito de disponer de una medida extraordinaria de excepción para la elaboración de un Estudio Económico que deben de preparar y aportar las empresas

que optan por el Contrato Turístico, en apego a lo que establece la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico.

La Comisión Reguladora de Turismo, en sesión ordinaria virtual N° 871, artículo 7, inciso I, celebrada el día 28 de junio del 2021, toma el acuerdo CR-034-2021, donde solicita a la Gerencia General del ICT, valorar la emisión de una directriz institucional para la implementación de la propuesta extraordinaria contenida en el criterio técnico del oficio DGT-209-2021.

Por lo anterior la Administración, mediante la resolución G-1829-2021(02/11/2021), emite la Directriz sobre la Presentación y Revisión del Estudio Económico en solicitudes de Contrato Turístico de la Ley N° 6990 Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, en virtud de la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por Covid-19. Señala que la propuesta tiene como objetivo simplificar y adaptar por un período provisional de un año (período comprendido de julio 2021 a julio 2022), los requisitos técnicos para la confección del estudio económico de las empresas interesadas en obtener el contrato turístico de la Ley N° 6990.

- Los proyectos que se vieron beneficiados con lo dispuesto en la directriz G-1829-2021, debido a la simplificación de los requisitos técnicos del estudio económico para la obtención del contrato turístico de la Ley N° 6990, son: Marina Bahía Golfito, Cityzen AC Hotel By Marriott, Arrendadora de Vehículos Jumbo Car, Six Senses Resort And Spa Papagayo, Marina Flamingo, Suitree Boutique Hotel y Hotel Puerto.

- En cuanto los proyectos que se encuentran en trámite de un contrato turístico a diciembre del 2020 y a los cuales les aplicaría dicha directriz, se encuentran los siguientes: Hotel El

Lugar Resort, Hotel Punta Cacique, Hotel Playa Pochote, Zinya Boutique Hotel y One & Only Papagayo Bay Costa Rica Resort.

MESAS DE REACTIVACIÓN TURÍSTICA

En respuesta de la difícil situación experimentada por la industria turística producto de la pandemia por el Covid-19, durante el año 2020 se preparó una Hoja de Ruta para la Reactivación Turística en alianza estratégica con el sector privado turístico, mediante la organización de diferentes mesas de negociación donde se planteaban iniciativas y acciones trascendentales para la reactivación del sector. La Dirección de Gestión Turística lideró la coordinación del trabajo de cinco mesas de negociación, a saber: Líneas Aéreas, Inversiones, Cruceros, Protocolos y Papagayo.

Al respecto, en enero de 2021 se presenta ante Junta Directiva del ICT el informe final del estatus de las mesas de trabajo instauradas para la Hoja de Ruta, por lo que mediante comunicado de acuerdo SJD-001-2021(04/01/2021) se da por cerrado el proceso de gobernanza de dicha hoja de ruta, sin embargo, se mantienen los esfuerzos por cumplir con aquellas acciones y proyectos que se integran como parte de las actividades ordinarias de la Institución.

Por lo anterior, durante el año 2021 los Departamentos de esta Dirección integran nuevas actividades a su labor ordinaria, dentro de estos nuevos servicios se encuentran:

- Revisión de cumplimiento de los requisitos de ingreso de turistas que visitan nuestro país de conformidad con las medidas anunciadas en su oportunidad por el Ministerio de Salud, mismas que se han adaptado gradualmente según el comportamiento de la pandemia del Covid-19. Labor que efectúan los colaboradores del ICT con la revisión digital de los pases de salud mediante la plataforma desarrollada con el Ministerio de Salud para este fin, asimismo, el trabajo presencial efectuado por los colaboradores del ICT que apoyan toda la logística para el ingreso de turistas. Si bien la iniciativa fue liderada por los Departamentos de Servicio al Turista y Oficinas Regionales, involucra a todas las Unidades Institucionales representadas por cada uno de los colaboradores asignados en la actividad y demostraron el gran compromiso y disposición para con la Institución.
- Realización de capacitación sectorial para la implementación de los protocolos de salud desarrollados para la operación segura de cada actividad turística

en tiempos de pandemia del Covid-19.

- Verificación de implementación de protocolos sanitarios por parte de las empresas turísticas, actividad realizada por los colaboradores de las Oficinas Regionales y que fueron apoyadas por el Departamento de Gestión y Asesoría Turística y Departamento

de Sostenibilidad y Responsabilidad Social Turística.

- Acreditación de empresas turísticas con el sello SAFE TRAVELS del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés), por el cumplimiento de los protocolos sanitarios para la prevención de la enfermedad Covid-19.

SELLO SAFE TRAVELS



“Safe Travels” es el primer sello global en seguridad e higiene para Viajes y Turismo,

diseñado por el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) en atención al COVID-19 y brotes similares, es una garantía para los turistas nacionales y extranjeros de visitar un destino que cumple las medidas sanitarias para que disfruten de una experiencia segura.

Durante el año 2020, el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por sus siglas en inglés) otorgó a Costa Rica el sello de seguridad mundial Safe Travels, bajo la categoría “Autoridades públicas de destino”, a fin de ser embajadores y poder

extenderlo a las empresas de la industria costarricense que, a su vez, cumplan con la implementación de los protocolos desarrollados. Dicho Consejo reconoció que nuestro país es un destino que cumple con los protocolos necesarios y medidas sanitarias para viajar.

Tanto los protocolos que desarrolló el ICT, como los protocolos del WTTC consideran las directrices de la OMS y de los CDC; siendo documentos vivos que evolucionan a medida que se obtenga nueva información sobre el comportamiento de la enfermedad COVID-19.

Al cierre del 2021, se sumaron 79 empresas turísticas costarricenses que obtuvieron el sello Safe Travels del WTTC, para un total acumulado de 469 empresas a las que se le ha otorgado este sello de seguridad.

REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

El Director de Gestión Turística en cumplimiento de sus funciones participó en varias actividades y reuniones en representación del ICT, dentro de las que se destaca:

- Reuniones con HEROICA, empresa administradora del Centro de Convenciones.
- Sesiones con Junta Promotora de Turismo Puntarenas
- Secretaría de Integración Turística Centroamericana
- Comisión Interinstitucional de Fideicomiso ICT-INCOP-BNCR
- Comisiones Casa Presidencial
- Ministerio de Salud
- Enlace para la Reactivación Económica de: Región Brunca y Zona Sur.

Además, se participó en las sesiones de Comisión Reguladora de Turismo, sesiones del Consejo Director de Papagayo y se realizaron reuniones con las jefaturas de los Departamentos a cargo y con el equipo de trabajo del CCCR, reuniones con la Dirección Ejecutiva del PTGP sobre proyectos de infraestructura, reuniones con el Sr. Ministro de Turismo, Sr. Gerente, Directores de la Institución, entre muchas otras reuniones.

Durante la mayor parte del año 2021, la Dirección de Gestión Turística fue ocupada por el Sr. Gustavo Alvarado Chaves, siendo que el Sr. Alvarado fue nombrado Ministro de Turismo a finales del mes de noviembre por parte el Consejo de Gobierno, en el mes de diciembre 2021 asume el liderazgo de esta Dirección el Sr. Rafael Soto Quirós.

UNIDAD DE ATRACCIÓN DE INVERSIONES



La Unidad de Atracción de Inversiones busca promover el desarrollo sostenible de

la oferta turística en coordinación con el crecimiento de los canales de acceso de turistas, excursionistas y cruceristas que visitan el territorio nacional para la generación de oportunidades de desarrollo económico y social en Costa Rica.

El trabajo de la Unidad de Atracción de Inversiones se dirige a los empresarios turísticos nacionales y extranjeros interesados en invertir en el país a fin generarle valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

ACCIONES GENERALES

- Como parte de la representación de Costa Rica ante la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), se participó de manera activa en las diferentes reuniones del Comité de Turismo de dicha organización, así como la generación de informes solicitados en toda materia turística.
- Se coordinó por parte de esta Unidad la firma y ejecución del Acuerdo de Entendimiento ICT-PROMED, donde se trabaja en proveer a los pasajeros internacionales un acceso eficiente, seguro y a costos usuales y acostumbrados a pruebas de laboratorios para la detección del virus SAR-CoV-2 en instituciones privadas.
- Se formuló el criterio y redacción de Ley para la inclusión de nuevos feriados que promuevan el turismo nacional.
- Semanalmente la Unidad de Atracción de inversiones generó información relevante y diseño de boletín (Datos epidemiológicos), para la toma de decisiones del regreso de líneas aéreas y turistas. Este reporte se distribuye a los dos aeropuertos internacionales, a todas las líneas aéreas que vuelan al país, a todas nuestras Embajadas y Consulados en el exterior, así como a las agencias de relaciones públicas contratadas por el ICT en el exterior.
- Se realizaron labores de coordinación entre el Ministerio de Salud y Aeropuertos para la atención de turistas y requerimientos de ingreso y salida de turistas, así mismo, se promovió y creó criterio para la extensión de visas de permanencia de turistas en el país.
- Se realizó la coordinación con la Cancillería y Migración para la

generación del Protocolo de Ingreso de Turistas de China.

- Como parte de las acciones de reactivación se formuló el criterio y se promovió la eliminación del seguro para los turistas que han sido vacunados.
- Se realizó la coordinación y colaboración en labores con Tour Operadores de Inglaterra y la Agencia de relaciones públicas para lograr que Costa Rica ingrese en la lista de países permitidos para viajar.

- Esta Unidad realizó acciones para promover la agilización de revisión de pases de salud, así como destinar su personal a la revisión de dichos pases de vuelos provenientes de Europa.
- En brindó apoyo a la Presidencia Ejecutiva de la Institución, se realizaron criterios técnicos para Memorándums de entendimiento de Costa Rica con Emiratos Árabes, Estado de Qatar, Suiza, Paraguay y Ecuador, para la búsqueda de promover el turismo y generar acciones conjuntas que permita el desarrollo del turismo bajo el enfoque de la sostenibilidad

LÍNEAS AÉREAS



Imagen: Líneas Aéreas

El Área de Atracción de líneas aéreas, tiene como propósito incentivar el crecimiento del número de turistas que ingresan por vía aérea a Costa Rica

El ICT cuenta desde el año 2006 con una estrategia de atracción de líneas aéreas que promueve la llegada de nuevas

El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento

desarrollando una red de conexiones que permitan un mayor alcance de cobertura global para asegurar el incremento en la llegada de turistas, por medio del continuo análisis de la industria, incremento de frecuencias de vuelos, negociación de nuevas rutas que permitan conexiones con mercados potenciales, fortalecimiento de las relaciones actuales, búsqueda activa de nuevas relaciones estratégicas y negociaciones conjuntas con los inversionistas, acompañamiento personalizado y participación en misiones comerciales y ferias internacionales.

empresas, así como el aumento de frecuencias de las ya existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

continuo desde la apertura de fronteras por causa de la actual pandemia, recuperandose casi todas las líneas

aéreas y rutas que operaban antes de la pandemia, con muy pocas excepciones. Inclusive durante la pandemia se logró abrir nuevas rutas y traer una nueva línea aérea desde Estados Unidos.

Esta recuperación se refleja de manera positiva en los dos aeropuertos internacionales (Daniel Oduber, en Guanacaste y Juan Santamaría en Alajuela, principales puertas de entrada al país), debido a la continua comunicación

con todos los actores en base a la implementación de la estrategia/país.

A febrero 2020, Costa Rica obtuvo una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, y múltiples frecuencias aéreas con dichos destinos, así como una amplia conectividad aérea con los diferentes países de Latinoamérica.

A febrero 2020, Costa Rica recupera una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica



Imagen: Datos de Conectividad Aérea

Mediante la implementación del programa de atracción de líneas aéreas con acciones concretas, como reuniones de negociación y la asistencia a eventos internacionales enfocados a la atracción de líneas aéreas, se logra cada vez más abarcar diferentes destinos de Europa, permitiendo mayor accesibilidad de visitar a los turistas el país. Esta conectividad histórica ha sido

casi recuperada en su totalidad durante la presente pandemia, con la excepción de Condor, todas las demás líneas aéreas de conexión a Europa han regresado. Inclusive se logró que dos de ellas conecten de forma triangulada con el Aeropuerto Daniel Oduber, mejorando la conectividad entre Europa y Guanacaste.



Imagen: Datos de Conectividad Aérea

Inicio de operaciones por aerolínea y frecuencia. Noviembre 2021.

Línea aérea	Inicio	DICIEMBRE						
		L	K	M	J	V	S	D
Iberia	3-ago-20							
Deutsche Lufthansa AG	5-ago-20							
United Airlines	3-sep-20							
American Airlines	9-sep-20							
Copa	10-sep-20							
Spirit	10-sep-20							
Aeroméxico	17-oct-20							
Air France	31-oct-20							
Avianca	1-nov-20							
Jetblue	1-nov-20							
Delta	2-nov-20							
Alaska	20-nov-20							
Volaris	24-nov-20							
Wingo	4-dic-20							
Edelweiss	23-dic-20							
Southwest	6-jun-21							
Frontier	1-jul-21							
Evelop / Iberojet	13-jul-21							
West Jet	2-oct-21							
Air Canadá	9-oct-21							
KLM	3-nov-21							
TUI Airways, Thomson Airways	24-nov-21							
MN Airlines LLC - Sun Country	4-dic-21							
British Airways	9-dic-21							

Imagen: Frecuencia de operación de aerolíneas

Se realizaron 185 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como re negociación de regreso de aerolíneas,

- Se realizaron reuniones de negociación de campañas cooperativas.
- Se participó de manera virtual en la Feria Internacional ITB Berlín y presencial en FITUR.
- La Unidad de atracción de inversiones realizó acciones en materia de

aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

reactivación de sector turismo, se logró la reducción del 30% de las Tarifas Aeroportuarias en el Aeropuerto Daniel Oduber.

- Se elaboró el criterio para ARESEP con la intención de recalcular el costo del combustible para las aerolíneas

ATRACCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA

El área de atracción de infraestructura turística, tiene como propósito incentivar el incremento de la inversión y reinversión en la industria turística que se alineen con el Modelo Turístico de Costa Rica por medio del continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de inversionistas, la colaboración en el proceso de inversión y el fortalecimiento de relaciones con los inversionistas actuales, negociaciones estratégicas y el acompañamiento personalizado, agilizando el proceso de inversión y reinversión que promueva el incremento de la oferta turística y la generación de empleo, así como la participación en ferias internacionales.

Con el fin de promover la inversión, Costa Rica propone al empresario un conjunto de incentivos a la actividad turística, los cuales están diseñados para apoyar el crecimiento turístico en el país, a través de la ley de incentivos turísticos que busca atraer beneficios tanto para el inversionista como para crecimiento del país, contribuyendo en la balanza de pagos, utilización de materias primas e insumos nacionales, creación de empleos directos o indirectos, modernización o diversificación de la oferta turística nacional e incremento en la demanda turística.



El país cuenta con gran cantidad de áreas con importantes posibilidades de desarrollo económico sostenible, así mismo la generación de incentivos turísticos ha permitido el establecimiento de las principales cadenas hoteleras en el país.

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.

Mediante el convenio de cooperación se busca, promover la promoción y la atracción de proyectos de inversión extranjera en el sector de infraestructura turística, así como garantizar su ejecución, con apoyo técnico y cooperación interinstitucional entre el ICT y CINDE y canalizar todas aquellas oportunidades de nuevos proyectos de inversión en Infraestructura turística a fin de darles el debido apoyo y seguimiento, contemplando proyectos de hospedaje o alojamiento, alimentos y bebidas, desarrollo de marinas, actividades temáticas, entretenimiento y otros.

El convenio ha permitido trabajar de forma conjunta ICT-CINDE se ha atendido varios grupos interesados en desarrollar proyectos en el país ya sea como desarrolladores o como inversionistas.

Son 32 nuevas oportunidades que están siendo atendidas con potenciales inversionistas de distintas regiones como medio oriente, Canadá, Estados Unidos, México, Argentina y Corea. Además, se atienden oportunidades a desarrollarse principalmente en la región Pacífico Central y en el Gran Área Metropolitana. Dichos proyectos abarcan desde alojamientos tipo cabañas, “gambling”, hoteles de bandera internacional, así como infraestructura portuaria y obras accesorias.

Se participó en el Feria Internacional FITUR, donde se realizó un importante acercamiento con las diferentes cadenas y proyectos hoteleros, logrando concretar reuniones con líneas aéreas, además, se acompañó al Señor Ministro en reuniones varias (Embajada de Costa Rica en España) y generación de reuniones con inversionistas hoteleros interesados en invertir en Costa Rica.

Se participó en el principal evento de promoción Chris&Hola Investment Conference con el enfoque de mantenerse vigente como destino para las inversiones en infraestructura turística. En estos eventos siempre se tiene como objetivo la generación de leads o contactos clave que

permitan el acercamiento directo o indirecto con posibles inversionistas, desarrolladores, marcas u otros actores claves para el desarrollo de proyectos de infraestructura turística en el país. En estos se ha podido percibir que existen recursos del sector que ante la emergencia internacional por COVID-19 están en proceso de decisión de la reubicación de dichos fondos. Resultados Obtenidos:

- Conocimiento del estado actual del turismo en la región en negocios hoteleros, cruceros y aerolíneas.
- Obtención de base de datos de más de 400 contactos.
- Dos reuniones con empresas que tienen operaciones en Costa Rica e intereses en aumentar la presencia.

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS

- Se realizaron acciones de seguimiento 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, esto permitirá el inicio del análisis de los procesos para su simplificación y automatización.
- De manera conjunta ICT-CINDE, se ha enfocado en atender nuevas oportunidades de inversión y dar un apoyo sistemático a los proyectos, tanto a aquellos ya confirmados que están en desarrollo, como a los que están en proceso de confirmación y a nuevas oportunidades que se han logrado generar en estos meses. Este

Durante el 2021, mediante el convenio con CINDE, se brindó apoyo en los proyectos de la Asamblea Legislativa que pretenden contribuir con la reactivación económica del sector turismo.

Se realizó una gira a la provincia de Guanacaste en acompañamiento de CINDE, misma en la que se visitó 4 áreas potenciales de inversión: La Cruz, Papagayo, Flamingo y Tamarindo. Se efectuaron 6 reuniones con: la Municipalidad de La Cruz, con cuatro (4) posibles inversionistas y Marina Flamingo (proyecto en construcción), además, se realizó un recorrido por las concesiones del Polo Turístico Papagayo

apoyo se ha enfocado en la generación de soluciones que permita a los proyectos seguir vigentes, avanzar o ser confirmados buscando así el desarrollo exitoso de los mismos contemplando la sostenibilidad de estos en todas sus áreas.

- Se logró la participación en la Mesa de Inversión, dirigida por Casa Presidencial, 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 realizaron reuniones de coordinación y seguimiento de proyectos con el Polo Turístico Papagayo, la CIMAT y la Unidad de Planeamiento del ICT encargada de planes reguladores y Zona Marítimo Terrestre.
- Se participó activamente de la comisión de inversión extranjera directa, conformada por CINDE, PROCOMER, ICT y el Banco Central, donde se proyectan y analizan de manera trimestral los datos de inversión en los diferentes sectores incluido turismo.

LÍNEAS DE CRUCEROS

El turismo marítimo engloba las actividades que tienen su base en el mar, como los cruceros, la navegación en yates, barcos y los deportes náuticos, e incluye sus respectivos servicios e infraestructuras en tierra.

El segmento de atracción de cruceros tiene como propósito incentivar un mayor ingreso de divisas para la generación de oportunidades de desarrollo económico en los destinos de cruceros en Costa Rica por medio del fortalecimiento de las relaciones con las líneas de cruceros actuales, el continuo análisis de la industria, la búsqueda activa de nuevos cruceros que se adapten al modelo turístico costarricense, la coordinación interinstitucional con los agentes clave para una mejora continua, y negociaciones estratégicas, desarrollando un mecanismo eficiente para la atracción de cruceros así como el acompañamiento personalizado.

El contexto de la industria de cruceros previo a la pandemia proyectaba un crecimiento constante. Según datos de la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros (CLIA, por sus siglas en inglés), a nivel global el mercado de cruceristas ascendió a 28.5 millones de pasajeros en el 2018, para el 2019 la proyección ascendía a 30 millones de pasajeros. Esta industria está comprometida con reducir su huella de carbono, y continúa invirtiendo sustancialmente en tecnología y en el uso de fuentes de energías limpias para la navegación. El Caribe continúa siendo la región líder como destino de cruceros con un 32% de cuota de mercado, seguida del Mediterráneo con un 17%. El impacto económico de la industria a nivel mundial en 2018 se estimó en \$ 150 billones de dólares, generando 1.177.000 puestos de trabajo.

Costa Rica, como destino de cruceros recibe más de 25 diferentes líneas de cruceros en sus puertos de escala, por ejemplo, líneas de lujo, premium, contemporary, de bajo costo, además de los denominados cruceros pequeños de expedición, que recorren las costas del Pacífico como las del Caribe, siendo mayor su presencia en el Pacífico. Se estima que las líneas que trasladan más pasajeros al país son Princess Cruises, Holland America, Norwegian, Windstar, Aida, Celebrity Cruises y Tui. 0.



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 en la actualidad está presentando un aumento significativo y se mantienen perspectivas muy favorables de crecimiento a nivel global.

La pandemia COVID -19 ha ocasionado un colapso mundial en el turismo de cruceros en el ámbito regional, nacional y sobre todo el internacional, la economía en este sector se desplomó, sin embargo, nuestro destino comienza a incursionar y participar en el turismo de cruceros nuevamente, creando otra clase de servicios e infraestructura para que arriben a sus puertos los cruceros grandes, los buques de lujo y expedición, la política del gobierno costarricense en este último año se ha dirigido a impulsar la seguridad, no sólo para los nacionales sino también para los cruceristas que nos visitan, y es así como se ha logrado posicionar a Costa Rica en los itinerarios de las líneas de cruceros en el reinicio de operaciones; ya que somos un destino apetecible para los cruceristas por la diversidad de actividades

turísticas que pueden realizar durante su estadía en las ciudades puerto.

Durante los últimos 4 meses del 2021, tras la apertura de las fronteras marítimas se registró el arribo de 38 embarcaciones, de las cuales 21 atracaron en puertos del Pacífico y 22 en Puerto Limón, representando un total de 27 884 pasajeros de cruceros en ambas costas.

Las iniciativas realizadas durante el año 2021 por la Unidad de Atracción de Inversiones para contribuir con la atracción de líneas de cruceros y sus pasajeros son las siguientes:

- Ante la incertidumbre de las líneas de cruceros sobre los requisitos que deberían cumplir para reiniciar el atraque en los puertos costarricenses, de acuerdo con las directrices del Ministerio de Salud de Costa Rica, la OMS y el Gobierno de los Estados Unidos, desde la Unidad de Atracción de Inversión, se coordinaron reuniones con los ejecutivos, los departamentos médicos de las líneas de cruceros, el gobierno y la empresa privada de Costa Rica para establecer los protocolos de bioseguridad en la atención de cruceros y sus pasajeros,

además, destacó que el país se percibió como un destino confiable para los visitantes, dando como resultado la versión I y versión II del Protocolo de Puertos para la atención de cruceros.

- A través de la participación institucional en la Mesa de Reactivación del Turismo de Cruceros que reúne a Dirección de Migración, MOPT, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Salud, INCOP, JAPDEVA, Aduana, representantes de la Asociación de Cruceros de Costa Rica se logra lo siguiente:

- Apertura de las fronteras marítimas para la atención de cruceros para el mes de setiembre del 2021.
- Modificación del Decreto Ejecutivo No. 43304-MGP-S para la atención de cruceros.
- Modificación de la versión décima segunda de los lineamientos LS-VG-006 del Ministerio de Salud para el recibimiento de cruceros.

- 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, MSC, Carnival, Azamara, Virgin, Holland, Marina, Windstar, Lindbland) con la finalidad de conocer los planes, los itinerarios a establecer para el reinicio de operaciones, así como las modificaciones de requisitos de ingreso de los pasajeros a los cruceros, tarifas entre otros temas.

- Presencia en 3 actividades en el ámbito internacional de la industria de cruceros,

para conocer los lineamientos e intercambiar información acerca de las nuevas disposiciones para el reinicio de operaciones.

- Return to Sail Summit (22 Junio 2021, Puerto Miami, EE. UU)
- Seatrade Global Cruise (27-30 de setiembre 2021, Miami, EE.UU.)
- 27 Reunion de la Asociación de Cruceros de la Florida y el Caribe (FCCA) del 18 al 21 de octubre de 2021, Ciudad de Panamá).

- Se participó de forma virtual en el Port Destination Exchange coordinado por la Asociación Internacional de Líneas de Cruceros, con la finalidad de conocer las acciones que desarrollan las líneas de cruceros para el retorno a los destinos.

- Se sostuvo comunicación constante con los representantes de las asociaciones internacionales como FCCA y CLIA para informar sobre el comportamiento de la pandemia y el avance en la vacunación de la población.

- Se mantuvo constante presencia en las reuniones virtuales del Comité de las Américas creado por CLIA y FCCA, para que los ejecutivos de las líneas conocieran de primera mano la información de las regulaciones establecidas por los gobiernos de los destinos, respecto a la apertura de fronteras para el recibimiento de cruceros, así como para que los destinos conocieran las conversaciones y acuerdos con el gobierno de los Estados Unidos para la regulación de los cruceros.

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y APOYO DEL CENTRO DE CONVENCIONES DE COSTA RICA (CCCR)

La industria de reuniones, congresos y convenciones al igual que la mayoría de industrias del sector turístico, se vio fuertemente impactada por las medidas sanitarias en protección de la salud pública implementadas por el Gobierno de Costa Rica para combatir el COVID-19, situación que causó que durante el año 2020 la actividad en este campo fuera casi nula.

El año 2021 se proyectaba como un año retador, sin embargo, aunque de una manera muy sutil, se presenció un tinte de reactivación y el primer trimestre del año 2021 auguraba un alcance razonable de los objetivos planteados.

El comportamiento de la pandemia hacia finales del mes de abril 2021, que desencadenaría en un cierre durante el mes de mayo, lo que impactó de forma profunda este mercado y la realización de eventos de reunión de personas disminuyó dramáticamente ante la posibilidad de generar focos de contagio en los diferentes sectores.

Posterior al mes de junio del 2021, nuevamente se dan indicios de una gestión un poco más vigorosa, y hacia el último trimestre del año se generaron más negocios que en toda la primera parte del 2021.

Durante el último trimestre del 2021 los eventos aumentaron notablemente, con la realización de más de 60 eventos presenciales y 9 eventos virtuales o



Imagen: Edificio CCCR

2021, el CCCR ha realizado 559 eventos en el recinto con un promedio de asistencia de 500 personas. Mientras que, de enero 2021 a noviembre 2021, se realizaron un total 156 actividades.

El ICT por medio del Departamento de Gestión y Apoyo del CCCR y en coordinación con el Grupo Heroica operador del CCCR, establecieron las siguientes medidas para enfrentar la difícil situación experimentada por la industria producto de la pandemia por el COVID-19:

- En la Gestión Financiera, el Centro de Convenciones ante la prolongación de la emergencia sanitaria, continuó con la aplicación de medidas de contención del gasto, gestionadas y ejecutadas tanto por la empresa administradora como por la Dirección de Gestión y el Departamento de Gestión y Apoyo alcanzando una reducción efectiva del presupuesto de Egresos. Dentro de las medidas se continuó con la reducción de planilla, eliminación de planilla

outsourcing, suspensión y disminución de algunos subcontratos, entre otras.

Lo anterior permitió una reducción muy significativa de los costos y gastos para el año 2021, y al mismo tiempo permitió maximizar los recursos para también garantizar el recinto estaba preparado para el inicio de la reactivación. Además, se cumplieron con todas las gestiones contractuales para mantener una fiscalización adecuada, ordenada y transparente de los gastos operativos y de los ingresos generados por el recinto.

- En la Gestión de Infraestructura, se logró realizar todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios para garantizar que el recinto se mantenga en óptimas condiciones, aún y cuando la actividad

de los eventos fue mucho menor, pero siempre optimista con una reactivación paulatina.

- Además, en el año 2021 se realizaron todas las gestiones necesarias para que se ejecutara el traspaso al ICT del terreno en donde se encuentra construido el Centro de Convenciones. Esas gestiones fueron presentadas a la Notaría del Estado y estamos prontos a que el mismo sea inscrito en el Registro de la Propiedad, lo que confiere a la Institución un activo muy valioso como parte de su patrimonio y permite que se cumpla a cabalidad el objetivo público para el que fue construido: ser la cabeza visible del segmento MICE y generar encadenamientos y derrama económica que beneficie a todo el país.

RECONOCIMIENTOS POR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CCCR:

Durante el I semestre 2021, el Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) continúa destacando por su calidad en el servicio, operación e infraestructura. En esta ocasión obtuvo tres reconocimientos en la onceava entrega de los Premios EVENTEX 2021, galardones globales que se otorgan a los eventos y marketing de experiencias de todo el orbe.

Los premios obtenidos son: el galardón de gold, recibido en la categoría de "People Choice" por segundo año consecutivo, gracias a la votación del público y dos de bronce, uno en la categoría de "Mejor Centro Convenciones del Mundo", debido a la operación y diferentes calidades del recinto, así como otro recibido en la categoría de "Recinto más Versátil", donde se resaltó la adaptabilidad del venue.

Los Premios Eventex son los galardones más apreciados en el mundo de los eventos y el marketing experimental, representan un verdadero símbolo de excelencia desde su fundación en el 2009. Para la edición 2021 se contabilizaron y recibieron 561 inscripciones de un total de 37 países.

Con todo lo anterior, el CCCR alcanza más de 18 certificaciones, reconocimientos y premios internacionales que han recibido desde su inauguración en agosto del 2018 y que ayudan al posicionamiento de Costa Rica dentro del mapa mundial de la Industria de Reuniones, la cual a la espera de que las restricciones sanitarias mejoren para la realización de una gran cantidad de eventos y hacer que nuestro país sea de las primeras opciones en Latinoamérica

como sede de importantes acontecimientos.



Imagen: Reconocimientos Eventex

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASESORÍA TURÍSTICA

El Departamento de Gestión y Asesoría Turística tiene dentro de sus objetivos f

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 del Sr. Ministro.

- 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.
- Registro de empresas Turísticas en sus modalidades con el fin de enviar la información a Ministerio de Hacienda.
- Registro de Empresas de Hospedaje no tradicional.

PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2021

A continuación, se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2021, 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.
- Registro de empresas de Hospedaje no tradicional

ACCIONES EN MATERIA DE OFERTA CON DECLARATORIA TURÍSTICA

El año 2021 cerró con un total de 134 empresas con reconocimiento de

Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades turísticas:

CUADRO N° 2 EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA APROBADAS EN EL AÑO 2021		
Actividad Turística	Total de Declaratorias	% por actividad
Hospedaje	53	40%
Agencias de Viajes	22	16%
Gastronomía	30	22%
Renta Car	3	2%

Líneas Aéreas	1	1%
Congresos y Convenciones	1	1%
Actividades Temáticas	16	12%
Transporte Acuático	1	1%
Actividad Recreativa Acuática	7	5%
Total	134	100%

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

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:

CUADRO N° 3 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS, AÑO 2021		
PROVINCIA	TOTAL DE DECLARATORIAS	% POR PROVINCIA
San José	26	19%
Alajuela	18	13%
Cartago	6	4%
Heredia	14	10%
Guanacaste	21	16%
Puntarenas	31	23%
Limón	18	13%
Total	134	100%

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

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.

CUADRO N°4 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS EN PROYECTO Y OPERACIÓN PARA EL AÑO 2021		
ESTADO	TOTAL DE EMPRESAS	% EMPRESAS
Proyectos	16	12%
Operación	118	88%
Total	134	100%

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Por otra parte, en cuanto al movimiento provincial, se evidencia que Puntarenas continúa siendo una de las provincias como mayor porcentaje de participación en la industria del turismo, aportando un 23% de la oferta seguida por las de San José y

Alajuela, presentando valores de 19% y 13,63% respectivamente. Luego de analizado lo anterior tenemos que en las tres provincias mencionadas se concentra el 55.63% de los establecimientos de turismo.

PREMIACION DE DECLARATORIA TURISTICA

En el año 2021 se realizó la entrega del distintivo en cada empresa, se realizó la visita a dos zonas 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, en total se premiaron 92 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° 5 PREMIACIÓN DE DECLARATORIA TURÍSTICA 2021	
ZONA O PROVINCIA	TOTAL
Guanacaste	46
Pacífico Sur	46

INVERSIÓN DECLARATORIA TURÍSTICA

La inversión en actividades turísticas obtenida durante el periodo 2021, alcanza un monto de inversión de ₡302.995.651.496.46; generando un total de 4741 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:

CUADRO N° 6 INVERSIÓN DE EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA AÑO 2021				
ACTIVIDAD	MONTO DE INVERSIÓN ₡	RELACIÓN %	EMPLEO	HABITACIONES
Hospedaje	246.399.948.222,42	81,32%	2137	1368
Actividad Temática	35.552.152.913,06	11,73%	1905	0
Gastronomía	3.311.842.883,93	1,09%	391	0
Agencia de Viajes	292.196.710,00	0,10%	93	0

Actividad Congreso y Convenciones	41.862.100,00	0,01%	32	0
Actividad Recreativa Acuática	620.336.846,55	0,20%	66	0
Arrendadora de Vehículos	5.590.267.663,00	1,84%	81	0
Totales	302.995.651.496,46	100,00%	4741	1368

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística



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.

Durante el año 2021, como parte de las funciones propias del Departamento de Gestión y Asesoría Turística se tramitaron un total 609 credenciales de guías, las cuales de detallan a continuación.

CUADRO N°7 CREDECIALES DE GUÍAS A DICIEMBRE 2021	
TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Por primera vez	320

Renovación	289
Total	609
Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística	

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 2021 se tramitaron un total de 50 Certificados de Transporte Turístico y además, como parte de la verificación de las rutas, se realizaron un total de 10 inspecciones de campo alrededor del territorio nacional.

Se realizó una renovación automática durante este periodo, para un total de 2040 certificados de transporte de turismo.

CUADRO N°8 CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TURÍSTICO DURANTE EL AÑO 2021	
Tipo de trámite	Total
Certificados nuevos	5
Certificados nuevos 4x4	6
Certificados de Vehículos de Lujo	2
Aumentos de flotilla	0
Solicitud de renovación	2040
Total	2053
Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística	

DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL TURISTA

El Departamento de Servicio al Turista, tiene como funciones principales el ofrecer al turista un entorno seguro en su visita al país, así como procurarle asistencia, información y orientación, para hacer de su estadía un hecho memorable y placentero. Lo anterior, de conformidad con el Artículo 4) Inciso a) de la Ley Orgánica del ICT, que indica como finalidad institucional, el fomento al ingreso y la grata permanencia en el país de los turistas extranjeros que busquen descanso, diversiones y entretenimiento.

Durante el año 2021 y producto de las acciones de reactivación económica del turismo en Costa Rica, el Departamento de Servicio al Turista estuvo avocado principalmente a la atención de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, lo cual ha sido clave para

echar a andar la recuperación del turismo. Las labores están orientadas a la atención de pasajeros en los aeropuertos, la validación de pases de salud mediante la virtualidad o de manera presencial aeropuertos para el ingreso de turistas, por ello, a nivel Institucional se redireccionaron esfuerzos para que funcionarios de las diferentes Unidades del ICT, apoyaran la actividad de revisión de pases de salud a tiempo completo o bien parcialmente.

Sin embargo, se mantuvieron labores para el cumplimiento de los convenios suscritos con otras instituciones del Estado, orientados al mejoramiento de las condiciones del país en términos de seguridad y mejoramiento del señalamiento vial en rutas de interés turístico.

Revisión de Requisitos de Ingreso de Turistas durante la Pandemia del Covid-19.

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

Estas funciones fueron contempladas en la reforma al artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, en el que el Instituto Costarricense de Turismo asumía la función de verificar la cobertura de las pólizas en gastos médicos (monto definido US\$50.000.00 dolares) y la cobertura de gastos de hospedaje en caso de tener el turista que guardar cuarentena si resultase contagiado del COVID-19 (monto definido US\$2.000.00) o en su efecto y según los ajustes recientes aprobados por el Ministerio de Salud, la presentación del documento de vacunación que compruebe que el turista cuenta con el esquema completo de vacunas requeridas por Costa Rica.

Para efectos de la revisión de los pases de salud, se utiliza el sistema creado por el Ministerio de Salud, sin embargo, se ha coordinado con el Ministerio de Salud para que se realicen mejoras a la plataforma de

conformidad con las sugerencias brindadas por los colaboradores del ICT y las modificaciones que se realizan a los requisitos de ingreso al país de turistas.

Aproximadamente 100 colaboradores del ICT, fueron capacitados tanto para la revisión de pases de salud de manera presencial y de manera remota mediante el uso de la plataforma de Pase de Salud.

Durante todo el año 2021, se mantuvo el proceso de validación de pases de salud, tanto de manera remota como de forma presencial en ambos Aeropuertos, se realizaron varios ajustes a los requisitos de ingresos de turistas al país, los requisitos establecidos son los siguientes:

- Todos los turistas deben completar el formulario digital llamado PASE DE SALUD y disponible en <https://salud.go.cr>, el Pase de Salud solo puede completarse a partir del momento en que falten 72 horas para su ingreso al país, se debe completar un formulario por persona, incluyendo a los menores de edad, sin excepción.
- Desde el 01 de agosto de 2021, todo turista con el esquema completo de vacunación contra la COVID-19 e inculado con Moderna, PfizerBioNTech, AstraZeneca, Johnson & Johnson, Sinovac, Sinopharm y Covaxin puede ingresar al país sin póliza de

viaje. La última dosis de la vacuna debe haberse aplicado al menos 14 días antes del arribo a Costa Rica. Para la validación del pase mediante este requisito, el turista debe adjuntar el certificado de vacunación en el Pase de Salud, como comprobante se aceptan certificados de vacunación y carnés de vacunación que contengan al menos la siguiente información: nombre de la persona que recibió las vacunas, fecha de aplicación de cada dosis y casa farmacéutica.

- Todo turista vacunado y/o menor de 18 años puede ingresar al país sin póliza de viaje.
- Turistas de 18 años y mayores sin vacunación o vacunados con sueros no admitidos, deben adquirir una póliza de viaje con mínimo 05 días de vigencia que cubra obligatoriamente, los gastos de alojamiento en caso de cuarentena por contagio de COVID-19 por \$2000 USD y gastos médicos generados por la enfermedad COVID-19 por un monto mínimo de \$50.000 USD.

Cabe señalar que el ingreso a Costa Rica está habilitado para turistas de todos los países del mundo por la vía aérea, terrestre y marítima, además, se aclara

que el Gobierno de la República no solicita pruebas de detección del coronavirus, ni tampoco emite órdenes sanitarias de confinamiento al ingresar al país por la vía aérea o terrestre.

Durante el período enero-diciembre del 2021, fueron atendidas las consultas de los usuarios sobre requisitos de ingreso, que entraron por medio de los correos habilitado para este fin.

Según datos oficiales del Ministerio de Salud, durante el período de enero a diciembre del 2021, fueron validados un total de 1.418.510 pases de salud. De estos 919.758 corresponde a validaciones con esquema completo de vacunas, bajo el entendido que este requisito se ofreció como una alternativa a partir del mes de agosto de 2021.

Durante ese período el Departamento de Servicio al Turista también coordinó con la Dirección General de Migración y Extranjería, las ampliaciones de estadía solicitadas por los ciudadanos extranjeros que permanecían en territorio nacional en calidad de turistas. Esto no solo significó un beneficio para el turista, sino que, además, en razón de esa prolongación en el plazo de permanencia, aportar más recursos a la economía nacional y especialmente, al sector turístico.

Imagen: Labores desde Aeropuerto Internacional Juan Santa María



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 2021, se logró concluir la última etapa del convenio mediante y la colocación de 738 señales de información vial y turístico en rutas como: Volcán Turrialba, Sarapiquí, Quepos y Montes de Oro.

Para estos efectos, el Instituto Costarricense de Turismo licitó la colocación de señales de esta última etapa del convenio por un monto de US\$ 44,286.18 resultado adjudicado el Consorcio Bela Asociados.



CONVENIOS DE COOPERACIÓN EN SEGURIDAD TURÍSTICA:

Durante el período 2021, se dio continuidad a los distintos convenios de cooperación suscritos entre el Instituto Costarricense de Turismo e instituciones

como el Ministerio de Seguridad Pública y la Benemérita Cruz Roja Costarricense.

El objetivo de estos convenios es ofrecer al turista nacional y extranjero, un mejor un

ambiente de seguridad no solo en materia delictiva, sino también cuando visita zonas turísticas, especialmente playas, a través

de la contratación de guardavidas calificados para prevenir y atender incidentes acuáticos.

- **CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA POLICIA TURISTICA.**

La cooperación entre el Instituto Costarricense de Turismo y el Ministerio de Seguridad Pública para el fortalecimiento de la Policía Turística, data desde el mes de diciembre del 2006. Durante 15 años, se ha mantenido una cooperación estrecha con este Cuerpo Policial, brindándoseles no solo equipo de transporte, sino también avituallamiento y

capacitación en temas diversos orientados a la profesionalización y especialización en temas relacionados con la actividad turística.

Actualmente se cuenta con 300 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País.

CUADRO N° 9 DIRECCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE DEL 2021.	
Acciones Operativas	Cantidad
Controles de Carreteras	900
Patrullaje en Zonas Turísticas	1,500
Seguridad a Turistas Zonas Esparcimiento	1,550
Abordaje de Transporte Público	354
Operativo Interinstitucionales	42
Visita a hoteles y comercios	500
Atención de Cruceros	38
Total	4,884

Fuente: Dirección de la Policía Turística, Ministerio de Seguridad Pública.



Imagen: Oficiales de la Policía Turística en sus Funciones.

- **CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE.**

Durante el 2021, se mantuvo activo el convenio de cooperación suscrito en el 2019 con la Benemérita Cruz Roja Costarricense, para mejorar las condiciones de seguridad y vigilancia en las playas que representan un nivel de riesgo alto por las condiciones geomorfológicas que generan alto oleaje y corrientes de resaca y que, a su vez, son muy visitadas por turistas nacionales y extranjeros.

Este convenio representa una inversión anual de alrededor de 300 millones de colones destinados principalmente al pago de salarios y avituallamiento, de 25 Guardavidas, ubicados en las playas de Manuel Antonio, Cocles-Manzanillo, Ballena, Ventanas, Arrecife, Tamarindo y Caldera.

Durante este período, se realizó un total de 396,772 prevenciones a bañistas y un total de 664 rescates efectivos.

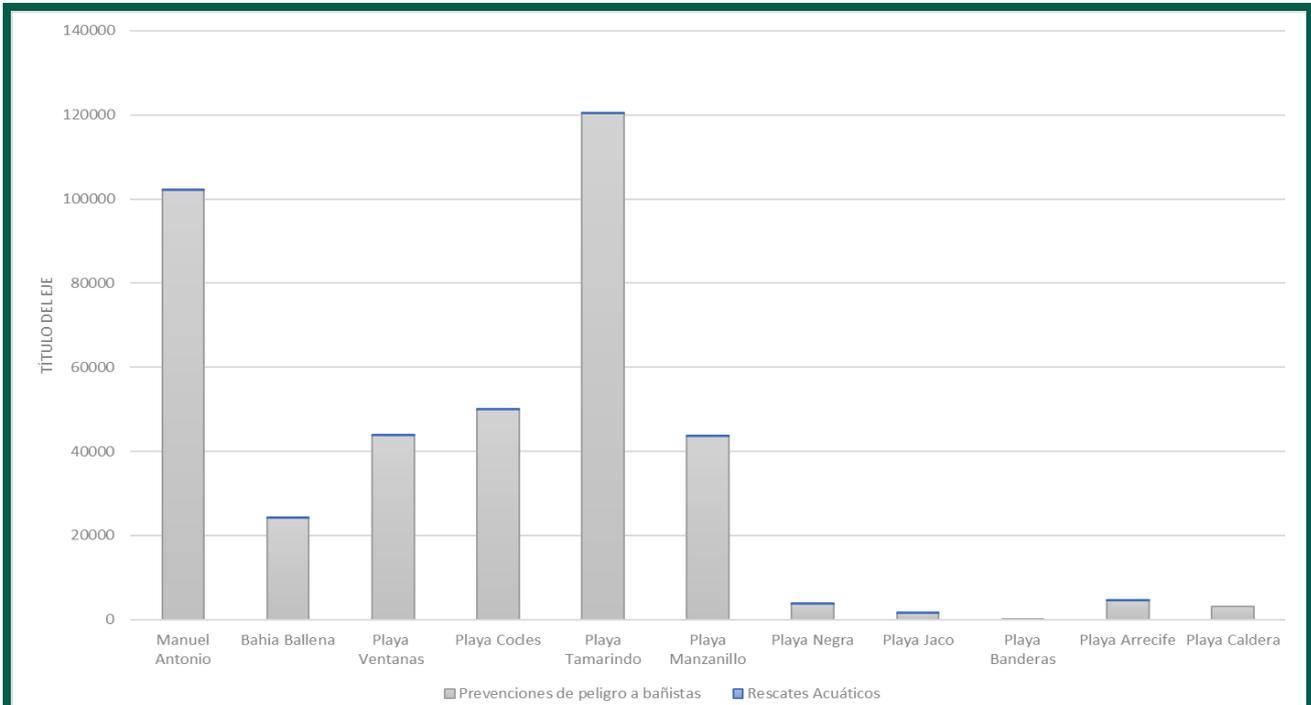


Guardavidas de la Cruz Roja en sus Funciones



Playas Cubiertas por el Convenio de Cooperación ICT-Cruz Roja

GRÁFICO N°2
CONVENIO DE COOPERACION ICT-CRUZ ROJA COSTARRICENSE
CANTIDAD DE PREVENICIONES Y RESCATES EFECTIVOS POR PLAYA
PERIODO ENERO-DICIEMBRE DEL 2021.



Fuente: Cruz Roja Costarricense.

- CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE.**

Durante el 2021, en coordinación con la Comisión Nacional de Seguridad Turística, se participó en la elaboración del Manual de Buenas Prácticas. Este documento fue material de talleres y seminarios impartidos por la Dirección de la Policía Turística y el ICT en comunidades turísticas del país y de manera virtual, bajo el marco del programa Red Sofía que es dirigido por el Instituto Costarricense de Turismo, el Instituto Nacional de la Mujer y el Comisión Nacional de Seguridad Turística.



PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

- **Centros de Información y Atención**

Turística: Producto de la afectación por la Pandemia del COVID-19, durante el 2021 no fue posible mantener habilitadas las oficinas de información turística. No obstante, se aprovechó la presencia en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría, para poner a disposición de los turistas, mapas e información general de Costa Rica. Del mismo modo, se dio continuidad a la atención de los correos que ingresaron a través de las plataformas de Tourist info y de seguros@ict.go.cr atendándose en promedio 150 correos diarios de personas que buscan obtener información turística o consultar sobre requisitos de ingreso al país y se mantuvo activa la herramienta de inteligencia artificial Chat Bot, vinculada a la página web institucional,

además, se dispuso de un número de teléfono en el aeropuerto específicamente para atender distintas consultas de los usuarios.

- **Recepción y Atención de Quejas:**

Durante el período enero 2021-diciembre 2021, se recibió un total de 233 quejas, de las cuales 28 se encuentran en trámite y 205 han sido resueltas, conciliadas o archivadas por falta de interés en dar seguimiento o pruebas insuficientes.

Adicionalmente, se tramitan 126 expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor, de los cuales seis (6) fueron presentadas durante el 2021 y se encuentran en espera del señalamiento de la audiencia.

- **Mantenimiento del Chatbot Interactivo en la Página Web Promocional:**

Durante el 2021 se mantuvo activo el chatbot interactivo (Mr. Sloth) que está disponible en la web promocional <www.visitcostarica.com>. Este robot aparte de ser un motor de búsqueda de información turística asociada con la página web; es constantemente actualizado con información relevante para el usuario, tales como requisitos de ingreso al país producto de la Pandemia del Covid-19, entre otros.





Imagen: Interface de la Pagina Web con Imagen del Chat Bot.

PROYECCIÓN DE VIDEOS SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA

Durante el 2020, se continuó con la proyección de 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés y en español, los cuales 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.



Imagen: Videos mostrados en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría

DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES

El Departamento de Oficinas Regionales fue creado con el fin de brindar un servicio de atención al turista, pero sobre todo de acercar los servicios institucionales al empresario de todas las zonas del país, facilitando la conexión entre Oficinas Centrales y regiones lejanas del Valle Central.

Para este año, las oficinas han logrado mantener un mayor acercamiento entre los empresarios, los turistas y los gobiernos locales, su principal objetivo fue 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 frente a su usuario final, sea el turista nacional o extranjero.

A lo largo del año el Departamento de Oficinas Regionales se ha preocupado por brindar servicio de calidad, 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 2021 se renovaron las prácticas implementadas durante el 2020 a raíz de la emergencia sanitaria causada por la pandemia, manteniendo la modalidad laboral de teletrabajo y uniendo esfuerzos y trabajando en conjunto con los distintos departamentos de la institución, mediante el uso de plataformas como zoom y teams se logró por 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, mediante charlas, capacitaciones, entre otros.

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).

Algunos de los temas en los que trabajaron las Oficinas Regionales en el año 2021 son:

REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DE TURISTAS DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.

- Uno de los principales aportes de las Oficinas Regionales durante el año 2021, se da con el reinicio de las operaciones del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, donde se unieron los esfuerzos a nivel departamental para

brindar apoyo a la Oficina ubicada en Liberia, a la cual le es encomendada la importante labor de atención de pasajeros que ingresan por este Aeropuerto, los trabajos realizados se orientan a la revisión de Pases de

Salud para la verificar el cumplimiento de requisitos de ingreso al país de los turistas, como son los seguros de viaje y/o esquema de vacunación completa contra COVID-19 de conformidad con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud. Cabe señalar que, esta actividad resultó elemental en el proceso de dinamización de la actividad turística en la Región Guanacasteca.

- Aunado a lo anterior, este Departamento se encargó de la atención y revisión de los Pases de Salud de los turistas que ingresan vía terrestre por las distintas fronteras costarricenses, específicamente se hace cargo de la revisión de Pases de Salud de los puestos fronterizos de Peñas Blancas, Paso Canoas, Tablillas, Sixaola y Sabalito. Esta es una labor diaria, incluyendo fines de semana.
- En relación a embarcaciones, las Oficinas Regionales realizan labores

Para la atención de las actividades anteriormente mencionadas, se contó con el apoyo y compromiso absoluto de 40 colaboradores, lo que representa el 100% del capital humano de las Oficinas

de verificación de requisito de dos maneras:

- A pie de barco para los cruceros de la Línea Holland, esto significa verificar el requisito de vacunación al momento en que los turistas se bajan del crucero para ir a los tours o a visitar las ciudades.



- Revisión de Pases de Salud de cruceros base, cuyo destino final para pasajeros y tripulación es un puerto costarricense.

Regionales, este personal fue debidamente capacitados en revisión de Pases de Salud, para su validación virtual mediante la plataforma del Ministerio de Salud y para la atención en sitio



Imagen: Atención en la revisión de Pases de Salud de cruceros, Puntarenas

GESTIÓN DE APOYO A PROGRAMAS DE LA DIRECCIÓN.

Además de la atención de la revisión de Pases de Salud de los turistas que ingresan por las distintas fronteras terrestres y por medio del Aeropuerto Daniel Oduber Quirós, desde las Oficinas Regionales se realizaron actividades ordinarias relacionadas con los diferentes programas que maneja la Dirección de Gestión, según se detallan:

- El otorgamiento de Declaratoria Turística a nuevas empresas a nivel nacional, llevando a cabo visitas de inspección bajo rigurosos protocolos de salud y seguridad.
- Parte de los esfuerzos realizados desde Oficinas Centrales se destaca el Programa Marca País, mediante una campaña de acercamiento e invitación se logró el otorgamiento de Licencias de Uso de Marca País a una gran cantidad de empresas nuevas a nivel nacional, así como la renovación de licenciamiento a empresas ya existentes.
- Desde las Oficinas Regionales se colaboró con el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística con el programa institucional Red Sofía, en el cual las Oficinas Regionales han brindado grandes aportes y acompañamiento, especialmente en impartir un taller en el Caribe Sur como su primera labor en este nuevo programa.

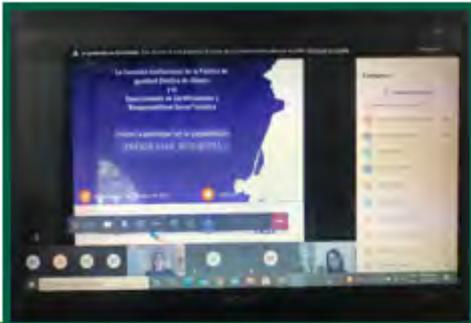


Imagen: Talleres de capacitación en el Programa La Red Sofía, impartidos mediante la plataforma TEAMS y presencial en la provincia de Limón

- Participación y representación de la institución en comités locales, comités de emergencias, cámaras de turismo y entes públicos y privados.
- El Departamento ha colaborado directamente en las acciones institucionales para la recuperación del segmento de cruceros, mediante las siguientes actividades:
 - Participación de una colaboradora de Oficinas Centrales en la Feria Sea Trade en Miami. Atención de acciones tendientes al inicio de la temporada de cruceros en las costas Pacífico y Atlántica del país.



Imagen: Crucero de Golfito, funcionarios de Oficinas Centrales acompañados por representantes de la Oficina Regional de Pacífico Sur.

Durante el 2021 en medio de la emergencia se logró reconocer nuevas empresas con Declaratoria Turística, empresas que se suman a hacer consciencia sobre sostenibilidad turística, playas inscritas al programa de Bandera

Azul Ecológica, otorgar nuevos licenciamientos de uso de marca país, talleres e inscripción de empresas al Programa Red Sofía, tal como se precisa en el siguiente recuadro:

**CUADRO N°10
DEPARTAMENTO DE OFICINAS REGIONALES
RESUMEN DE TRÁMITES REALIZADOS, ENERO-DICIEMBRE DEL 2021**

Oficina Regional	Empresas Nuevas con DT	Empresas Nuevas CST	Playas con BAE (inscritas)	Talleres Código de Conducta	Talleres Red Sofía	Empresas Nuevas con Marca País
Liberia (Guanacaste)	(no se cuenta con el dato)	(no se cuenta con el dato)	(no se cuenta con el dato)	0	1	7
Puntarenas	10	(no se cuenta con el dato)	35	1	0	6
Llanuras de Norte (San Carlos)	3	(no se cuenta con el dato)	0	0	0	5
Pacífico Medio (Quepos)	11	(no se cuenta con el dato)	33	0	0	4
Pacífico Sur (Río Claro)	14	(no se cuenta con el dato)	17	0	0	4
Limón	2	(no se cuenta con el dato)	21	0	0	3
OFC (San José)	0	(no se cuenta con el dato)	0	0	0	33
Total	40	(no se cuenta con el dato)	106	1	1	62

Fuente: PAO 2021, Oficinas Regionales, ICT.

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística tiene como objetivo ejecutar programas que promuevan el desarrollo turístico dentro del marco de la sostenibilidad para mejorar la competitividad y calidad de la actividad turística. Actualmente se manejan cinco programas que representan un portafolio de oportunidades para impulsar el desarrollo sostenible, generando

diferenciación en la oferta de servicios turísticos del país, entre ellos destacan el programa Certificación para la Sostenibilidad Turística, Bandera Azul Ecológica categoría Playas, el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial asociada a Viajes y Turismo, Turismo Social con Integridad y la Red SOFIA.

PROGRAMA CERTIFICADO PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

El Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), es un sistema gestionado con requisitos, procedimientos de gestión definidos que otorga la Certificación CST a empresas y organizaciones participantes según su grado de cumplimiento y desarrollo de una gestión integral sostenible, según sea su actividad, lo que le genera diferenciación y competitividad del producto o servicio turístico que ofrece a sus clientes, asimismo, potencia y posiciona comunidades como destinos turísticos sostenibles.

El Estándar CST es la herramienta técnica de evaluación que guía a las empresas y organizaciones turísticas a desarrollar una Gestión Integral Sostenible, y les permite demostrar los esfuerzos realizados en sostenibilidad como modelo de desarrollo, y de esta forma, según el puntaje obtenido pueden certificarse con la CST, alcanzando el nivel Básico o Élite. La CST ha continuado posicionándose en el sector turístico mediante el desarrollo de “Talleres Técnicos” en modalidad virtual, convocando empresarios de la industria

con actividades de hospedaje, tour operación, auto rentistas, parques temáticos, gastronomía, transporte turístico, instituciones u organizaciones, aguas termales y spa, áreas protegidas; para conocer el proceso de certificación, la plataforma y el intercambio de 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.



Imagen: Invitación al Taller Técnico Virtual Estándar CST

Del 16 de febrero al 24 de noviembre de 2021, se impartieron 19 Talleres Técnicos con la participación de 171 empresas, representadas por 218 personas, lo cual permitió al Equipo Técnico del Departamento CRST un mayor acercamiento con el empresariado turístico que se ha propuesto el objetivo de obtener y/o mantener la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Por otra parte, con el fin de apoyar a las empresas turísticas en medio de la crisis sanitaria mundial, desde el Departamento y la Dirección de Gestión Turística, se gestionó una prórroga para la renovación de la Certificación ante las autoridades superiores de la Institución, de la cual se obtuvo como resultado el comunicado para los empresarios turísticos, Acuerdo SJD-148-2021 del 19 de mayo 2021 “Prórroga para la renovación de Certificación de Sostenibilidad Turística. Comunicado de Acuerdo No. CST-025-2021”, que permitió

a las empresas turísticas CST contar con la oportunidad de dar continuidad a sus procesos sostenibles y solicitar su renovación del CST hasta enero de 2022.

Para el año 2021 se lograron gestionar 31 procesos de certificación de CST para empresas y organizaciones, los cuales representan un cumplimiento del 62% de la meta planteada. La situación sanitaria que enfrenta el país a raíz de la pandemia dificulta las posibilidades de las empresas para iniciar, continuar, concluir y renovar los procesos de implementación del Estándar CST voluntariamente en sus negocios, pues enfrentan recortes de personal, cierres y cambios de administración. De manera que, el equipo técnico se ha enfocado en apoyar al empresariado brindándole un acompañamiento individual y personalizado para motivarles a culminar los procesos. Cabe señalar, que el equipo de trabajo durante el año 2021 se redujo al

50%, pues la mitad fue trasladada a laborar desde el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en la atención de revisión de pases de salud, en acatamiento a la directriz institucional.

El Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística es dinámico y el

estado de las empresas y organizaciones varía periódicamente según la etapa del proceso. Al finalizar el año, se confirmó el cierre de tres empresas certificadas durante la pandemia. Asimismo, se registran 216 empresas vigentes con la CST (Cuadro No. 12) y 6 solicitudes nuevas en proceso de certificación

CUADRO N°12 DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON CST VIGENTES POR CATEGORÍA A DICIEMBRE 2021.	
Categoría	Empresas con CST vigente
Hospedaje	113
Tour Operadores	69
Tour operadores marino costeros	3
Renta de Autos	7
Parques Temáticos	15
Gastronomía	4
Áreas Protegidas	2
Organizaciones y/o Instituciones	1
Transporte Turístico	2
Total	216

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, diciembre 2021

La reducción de personal y de jornadas laborales en las organizaciones del sector conlleva a que los colaboradores sean multifuncionales, generando como consecuencia que, en algunos casos, el tiempo para implementar la herramienta CST, la flexibilización en términos de ampliación de vigencia de la CST y la recuperación gradual de la industria turística, sean motivos por los cuales se presenta una baja en el número de procesos de certificación concluidos en el año 2021.

CUADRO N°13 DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON CST VIGENTES POR CATEGORÍA A DICIEMBRE 2021.	
Categoría	Empresas con CST vigente
Hospedaje	113
Tour Operadores	69
Tour operadores marino costeros	3
Renta de Autos	7
Parques Temáticos	15
Gastronomía	4
Áreas Protegidas	2
Organizaciones y/o Instituciones	1
Transporte Turístico	2
Total	216



Imagen: Publicación sobre felicitación a empresas galardonadas

A partir del mes de setiembre, la Comisión Técnica felicita el gran esfuerzo de las empresas y organizaciones de optar por la CST a través de una mención y publicación en redes sociales de ICT. Asimismo, en el mes de diciembre se galardonaron las empresas certificadas desde noviembre 2020 hasta diciembre 2021 a través de un video en redes sociales del ICT y se dedicó un episodio del podcast Esencia Turismo al programa, en el cual participaron empresarios del sector privado para conversar sobre su experiencia con la CST. El certificado, junto con el galardón, han sido entregados y distribuidos directamente a las empresas por parte del ICT, con el apoyo del equipo de transportes.

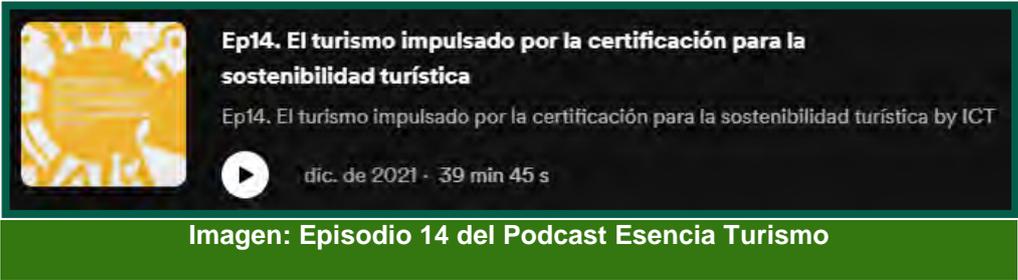


Imagen: Episodio 14 del Podcast Esencia Turismo

PROGRAMA CÓDIGO DE CONDUCTA:

El Programa 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 promovido por Costa Rica.

Su objetivo es desestimular y denunciar la explotación sexual comercial de niñas,



LA EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL EN VIAJES Y TURISMO

niños y adolescentes. Durante el año 2021 se superó la meta planteada respecto al

número de actividades de sensibilización, pues se realizaron 25 actividades de capacitación, distribuidas en 15 talleres y 11 charlas a lo largo del periodo. Las actividades se realizaron de forma virtual alcanzando 427 personas, logrando 411 empresas suscritas a diciembre 2021. Adicionalmente, se colaboró en el desarrollo y lanzamiento del curso virtual gratuito y auto gestionado sobre Trata de Personas para personal de Turismo, de la mano con la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Coalición Nacional contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT), con el fin de reforzar la capacitación de empresas que son parte del programa y del sector turismo en general. En esta misma línea, se realizaron

talleres virtuales sobre detección de

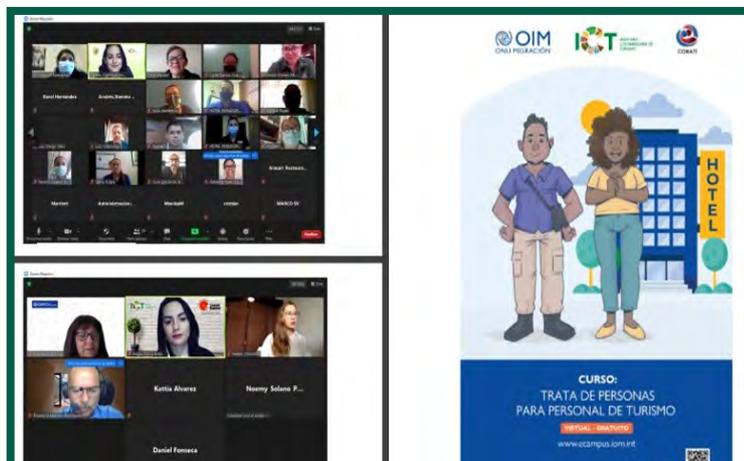


Imagen: Participación en Talleres Virtuales Código Conducta

documentos falsos estadounidenses a cargo de la Embajada de los Estados Unidos en Costa Rica.

PROGRAMA BANDERA AZUL ECOLÓGICA (BAE), CATEGORÍA PLAYAS:

El programa BAE Playas promueve la organización de comités locales en las comunidades de zonas costeras, con el propósito de buscar la conservación de espacios naturales y el desarrollo en concordancia con la protección de los recursos naturales, la búsqueda de mejores condiciones higiénico-sanitarias y la mejoría de la salud pública costarricense.



Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / PLAYAS

El 23 de marzo de 2021 se galardonaron 138 comités quienes obtuvieron este reconocimiento tanto en la costa Pacífica como Caribe, superando el registro del año anterior con tres comités adicionales.

Durante el periodo de inscripción del año 2021, de enero a abril, se registraron 152 comités de playa, mismos que se están evaluando durante el año para ser galardonados en marzo del 2022.



Imagen: Participación de comités locales en limpieza y reforestación de playas.

Se ha realizado tres visitas a cada zona en coordinación con las Oficinas Regionales del Instituto, y se han entregado los análisis de aguas a cargo del AyA; asimismo, se efectuaron reuniones virtuales con los comités como medio alternativo y de seguimiento al proceso BAE, medida implementada para contención del gasto y mantener el distanciamiento físico. En el Cuadro 11 se muestra la distribución de playas inscritas por unidad de planeamiento en el 2021.

CUADRO N°11 COMITÉS BAE PLAYAS INSCRITOS POR UNIDAD DE PLANEAMIENTO, 2021.	
Unidades de planeamiento	No. Comités participantes
Guanacaste Norte	21
Guanacaste Sur	22
Puntarenas e Islas	35
Pacífico Medio	35
Pacífico Sur	17
Caribe Norte	5
Caribe Sur	17
Total	152

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

PROGRAMA TURISMO SOCIAL CON INTEGRIDAD



A través del programa Turismo Social con Integridad, se ha logrado que muchos ciudadanas y ciudadanos puedan vivir la experiencia de realizar turismo, a través de programas nacionales que funcionan como un medio facilitador del turismo, mejorando la calidad de vida de las y los ciudadanos por medio de experiencias enriquecedoras en destinos sostenibles

del país, además de proporcionar la oportunidad a las empresas turísticas de brindar un servicio social importante. La esencia del programa es que todas las personas, sin importar su estatus social, nacionalidad o edad, puedan gozar de los destinos turísticos sostenibles que Costa Rica ofrece tanto al turismo nacional como internacional

Durante el año 2021 se registran 36 organizaciones participantes del programa, se efectuaron tres talleres virtuales con el fin de contribuir al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos de las empresas participantes, entre ellas destacan: empresas turísticas, municipalidades, cámaras, hospitales, colegios, marinas, universidades, fundaciones, ONGs, museos, CCSS y el MEP. A continuación, se listan las organizaciones suscritas al programa.



Imagen: Programa Turismo Social con Integridad, 2021.



Imagen: Participación de la sociedad en las actividades organizadas por las empresas en el programa Turismo Social con Integridad.

PROGRAMA RED SOFIA

El programa promueve la equidad de género en la industria turística, las buenas

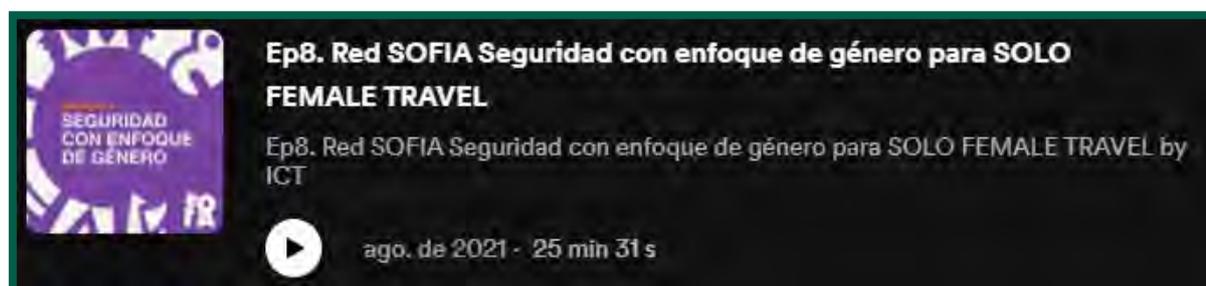


prácticas de seguridad turística, fomenta el ingreso y la grata permanencia las turistas en el destino. Nace en el marco del convenio de apoyo institucional entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) y el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), con el apoyo y participación de la Comisión Nacional de Seguridad Turística (CONSETUR); asimismo, se encuentra estrechamente ligado al Objetivo de Desarrollo Sostenible No. 5, el

cual busca la igualdad entre los géneros para construir un mundo pacífico, próspero y sostenible. Fue lanzado en julio de 2021.

El objetivo del programa es sembrar el compromiso en cada persona de nuestra comunidad turística sobre la importancia de fomentar la igualdad de género en la industria turística costarricense, minimizar la violencia contra las mujeres y propiciar ambientes seguros para las turistas, como un eje del turismo responsable, sostenible

e inclusivo; lo anterior mediante el curso de capacitación disponible para todas las personas y organizaciones que deseen formar parte de la RED SOFIA. Al cierre del 2021 se lograron capacitar 324 personas del sector turístico costarricense, representantes de 114 empresas, esto mediante talleres virtuales, y el programa de formadores dentro de las empresas interesadas quienes lo replican al interno de sus organizaciones.



En el mes de agosto se dedicó un episodio del podcast Esencia Turismo al programa, y en octubre de 2021 se visitó la zona del Caribe Sur, impartiendo un taller de forma presencial, pues es una de las comunidades más vulnerables para las mujeres. Asimismo, desde diciembre 2021

se encuentra disponible el curso virtual auto gestionado en la plataforma ICT Capacita. Al finalizar el año, se han suscrito 5 empresas comprometidas con el programa, ubicadas en Alajuela, Jacó, Cahuita y Monteverde.

SENSIBILIZACIÓN EN TEMAS DE SOSTENIBILIDAD:

Avanzar en materia de Sostenibilidad requiere de la participación activa de todos y cada uno de los que componen el Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, así como de los Empresarios Turísticos, Organizaciones y/o Instituciones, Universidades, y otros Públicos de Interés, que demandan la transferencia de conocimiento en materia de sostenibilidad, por lo tanto, la consecución del cumplimiento del objetivo 1.3.6, meta

1.3.6.2 del Plan Anual Operativo 2021, la información, la comunicación y la sensibilización constituyen instrumentos esenciales.

Para el año 2021 con el fin de respetar las disposiciones sanitarias por efecto del Covid-19 establecidas por el Ministerio de Salud, se continuó utilizando plataformas virtuales y redes sociales para dar alcance a esos grupos de interés, logrando sensibilizar un total de 1514 personas, lo

cual permitió superar la meta planteada con un porcentaje de avance del 151,40%. Destacan entre este grupo: empresarios turísticos de todo el país, universidades que preparan futuros profesionales en la actividad turística, ministerios de turismo latinoamericanos, municipalidades,

comités de playa BAE; entre los temas desarrollados están: Sostenibilidad Turística, Código de Conducta, Inducciones sobre Estándar CST, Talleres Técnicos del Estándar CST, Bandera Azul Ecológica, Turismo Social con Integridad, Programa Red Sofía, entre otros.

PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL

Por Decreto Ejecutivo todas las organizaciones del estado deben de tener un programa de Gestión Ambiental, que esté transversalmente incluido dentro de la dinámica de las instituciones. Este programa abarca distintas acciones a nivel institucional, entre ellas la participación en el programa BAE Cambio Climático, y en el año 2021 todas las sedes regionales,

excepto Guanacaste, así como oficina central del ICT obtuvieron el Galardón por sus esfuerzos realizados en el año 2020. Por otra parte, se generó una campaña de email marketing interna, orientada a los funcionarios del ICT con contenidos enfocados en crear conciencia ambiental sobre el uso eficiente de los recursos.

DIRECCION DE PLANEAMIENTO Y DESARROLLO TURISTICO

Esta dirección tiene como propósito liderar los procesos de planificación del desarrollo turístico del país, la generación de información para la toma de decisiones, la planificación e inspección en la zona marítimo terrestre, el monitoreo de los planes y el desarrollo de iniciativas de competitividad en el sector turístico.



Uno de principales objetivos consiste en administrar todo el proceso de

construcción de los planes de turismo, como instrumentos técnicos consensuados para la gestión pública; por tal razón, desarrolla y ejecuta procedimientos para el diseño de planes, manejo de canales de información y discusión con el sector privado, coordinación con cámaras empresariales, coordinación con otras instituciones del Estado y procesos de discusión y consulta.

Desde la Dirección específicamente durante el 2021 se trabajó en el seguimiento de la hoja de ruta para la recuperación y reactivación del turismo en Costa Rica atendiendo directamente proceso de coordinación con la Presidencia Ejecutiva, la gerencia y el sector privado.

Aparte de eso desde la Dirección se avanzó en el proceso de actualización del Plan Nacional de Turismo 2022-2027 generando un proceso de análisis y discusión que finalizó con la presentación a la Junta Directiva de la institución de una propuesta borrador de dicho plan. Se esperaría el análisis, discusión y aprobación de este nuevo plan de turismo en los primeros meses del 2022.

DEPARTAMENTO DE DESARROLLO TURÍSTICO:

El departamento de Desarrollo Turístico enfoca su labor en el desarrollo de programas para acompañar y desarrollar procesos dirigidos a generar capacidades de los diferentes actores, involucrados directa o indirectamente en la industria turística costarricense, a fin de que

gestionen el desarrollo de los destinos, mejoren la competitividad y logren la consolidación del modelo de desarrollo turístico definido para nuestro país en el Plan Nacional de Desarrollo Turístico. Los programas que se desarrollan para contribuir con este propósito son:



A continuación, se presenta un resumen de los principales logros y productos trabajados en cada uno de

los programas anteriormente indicados:

I. CAPACITACIÓN

El programa de capacitación que ejecuta el Departamento de Desarrollo Turístico es un programa estratégico

para el mejoramiento en la calidad del servicio local y la consolidación de la competitividad del destino, ya que la

exposición a una capacitación continua y permanente permite a las empresas del sector, asegurar la posibilidad real de contar con un personal altamente preparado para ofrecer los servicios de calidad que demandan los consumidores. Esto incide directamente en el mejoramiento de la imagen y competitividad del país y de los diferentes destinos turísticos, trayendo como consecuencia inmediata, una mayor atracción de turistas nacionales e internacionales.

En materia de capacitación, las acciones del 2021 se pueden dividir en tres ejes distintos, capacitación virtual, capacitación presencial y de forma mixta.

Durante el 2021, se desarrollaron las siguientes capacitaciones en diferentes Unidades de Planeamiento del País, en los siguientes temas:

EJE I: EVENTOS DE CARÁCTER VIRTUAL (PLATAFORMA ICTCAPACITA.GO.CR)

Para el desarrollo de esta modalidad, se continúa la estrategia de utilizar la plataforma virtual **ICTCAPACITA.GO.CR**, plataforma que ha resultado sumamente exitosa y útil para hacer llegar de manera oportuna, accesible y permanente la oferta de capacitación a todo el territorio nacional. Esta plataforma ha democratizado aún más el acceso a la capacitación de manera gratuita y oportuna, pues permite el acceso desde diferentes lugares del territorio nacional, acortando distancias, eliminando la inversión en traslados, alimentación y tiempo(de los participantes y los expositores); y dando acceso de manera permanente (24 horas al día, los 365 días del año) a quienes quieren capacitarse,

además de contribuir a estimular la virtualización y minimizar el impacto ambiental (ahorro energético y eliminación de huella de carbono por traslados) y a cubrir esta necesidad en tiempos de la pandemia.

En la plataforma virtual **ICTCAPACITA.GO.CR**, se desarrollaron **126 acciones** (webinar de manera diferida en el canal YouTube del ICT, cursos, charlas, modular de forma virtual y mixtos divididos por área de acción, en los que se capacitaron a **49.656** personas durante el año. El detalle de los medios en los que se utilizaron para entregar las capacitaciones se detalla a continuación en cada uno de los trimestres del año:

Cuadro N° 1 Plataforma ICTCapacita Cantidad de Capacitados 2021					
Medios	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Temas Ejecutados Plataforma ICT Capacita	28	38	27	33	126
Capacitados: Plataforma ICT Capacita	2000	245	300	700	16.105 (2020-2021)
(*) Canal de Youtube	6649	10109	9238	2252	28.248
In Situ	1168	1529	1530	1076	5.303
TOTAL CAPACITADOS					49.656
Fuente: Registros del Departamento de Planeamiento y Desarrollo					



EJE II: CAPACITACIONES PRESENCIALES:

En esta modalidad se capacitaron 150 personas, en grupos pequeños y aplicando los aforos adecuados a las restricciones sanitarias vigentes y aplicando todos los protocolos de seguridad. Los temas en los que se capacitó a las personas son los siguientes:

- 6 cursos sobre primeros auxilios básicos. Modalidad mixta. Ubicación INA de la Uruca.(1 de ellos se realizó
- 1 curso sobre primeros auxilios básico. Modalidad presencial.

Ubicación Comunidad Indígena Cabécar

- 1 curso sobre servicio al cliente con enfoque turístico
- 1 curso de manipulación de alimentos
- 1 curso de guarda bosques.
- 1 curso de liderazgo.
- 1 curso de habilidades blandas.
- 1 curso de turismo rural.
- 1 curso de turismo rural comunitario.

EJE III: EVENTOS DE CARÁCTER MIXTO (PLATAFORMA WWW.ICTCAPACITA.GO.CR Y DE FORMA PRESENCIAL)

En la modalidad mixta se desarrolló el curso de Primeros Auxilios en donde se efectuaron sesiones virtuales en la plataforma **WWW.ICTCAPACITA.GO.CR** y la práctica de manera presencial en este

proceso se capacitaron 87 guías de diferentes partes del país. De igual manera guardando todos los protocolos y medidas correspondientes.



Una vez ejecutada la parte virtual y teórica, la superación de los test de comprobación de conocimientos adquiridos, la parte presencial para la ejecución práctica, en cumplimiento de los estándares de educación y protocolos establecidos al efecto, tanto a nivel nacional como internacional, y habiéndose impartido

el curso por un profesional debidamente acreditado en la materia, con atestados, calidades y cualidades requeridas; se procedió a la emisión de certificados de cumplimiento físicos, con constancia de participación de 8 horas (conocedores que la actividad fue mayor a 10 horas por los tiempos de práctica extendida).

PROGRAMA DE ARTESANÍAS CON IDENTIDAD COSTARRICENSE (PAIC)



Desde el año 2011, el Instituto Costarricense de Turismo, a través del Departamento de Desarrollo Turístico, implementó un programa denominado Artesanías con Identidad (PAIC) como una estrategia enfocada al mejoramiento de la competitividad del producto artesanal y el destino turístico mediante la incorporación de

un verdadero patrimonio cultural costarricense, como valor agregado y elemento diferenciador de la oferta turística.

El objetivo del programa se enfoca en la mejora de la competitividad del producto y destino turístico mediante la incorporación del patrimonio cultural

costarricense, como elemento diferenciador de la oferta turística.

El programa propicia la organización y asociatividad de los distintos artesanos a través de los colectivos artesanales, impactando positivamente en la generación de productos novedosos y de alta calidad, fortaleciendo las técnicas personales de diseño, el empleo de materiales locales, las técnicas de comercialización y posicionamiento de sus productos, provocando no solo la generación de nuevos o mejores ingresos para el artesano, sino también fortaleciendo sus habilidades.

Dentro de esta estrategia se incorpora el programa de capacitación “Artesanías con Identidad”, donde el artesano construye su propia línea de diseño incorporando su técnica y elementos de su identidad personal y local como sello diferenciador.

Las artesanías constituyen tanto artículos utilitarios como decorativos con rostro humano, que expresan

innovación, historia, identidad y calidad mediante el uso y transformación de materiales locales.

Poner al alcance de los turistas artesanías con identidad, es una iniciativa que pretende el mejoramiento del destino en competitividad y salvaguarda de los valores identitarios de las diferentes comunidades y regiones del país. Pretende ofrecer a los turistas nacionales e internacionales, la posibilidad de llevarse un pedacito del alma costarricense, forjado por las manos de nuestros artesanos, dándole valor agregado a su experiencia de viaje.

El programa se mantiene en constante crecimiento, por eso se promueve la inclusión de artesanos con técnicas artesanales de tradición costarricense o productores de neo artesanía que, por su diseño, identidad, calidad y sanas prácticas, pueden ser parte del programa, después de seguir procesos de selección profesionalizados.

Población Meta:

Hasta el momento el programa ha logrado capacitar a 254 artesanos de las zonas de San José, Cartago, Turrialba, Limón, Sarapiquí, Guanacaste, Monteverde, Puntarenas, Alajuela, Quepos, Golfito, la Zona de Los Santos, Los Chiles,

Guatuso y Upala, los cuales integran los diferentes colectivos artesanales que se han formado al amparo del programa. A continuación, se presenta un cuadro resumen de los colectivos conformados a la fecha:

Cuadro N° 2
Programa Artesanías con Identidad
2021

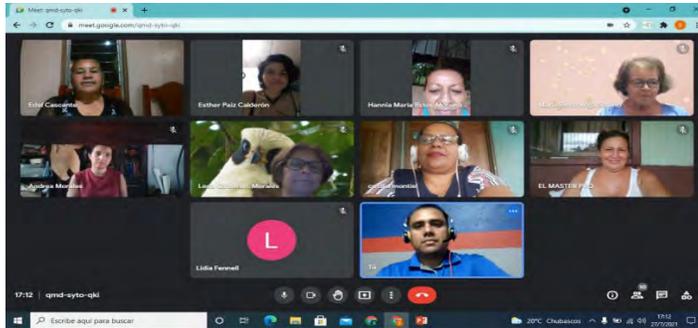
No	Nombre del Colectivo Artesanal	Lugar de Impacto	Año	Mujeres	Hombres	Total
1	Colectivo Artesanal Puerto-Puerto	Puntarenas	2011	3	0	3
2	Colectivo Artesanal Limón Dulce	Limón	2012	13	2	15
3	Colectivo Artesanal Arroz con Mango	Alajuela	2012	2	4	6
4	Colectivo Artesanal La Garúa	Cartago	2013	16	3	19
5	Colectivo Artesanal La Zona	Golfito	2014	9	5	14
6	Colectivo Artesanal Cardumen	Quepos	2014	4	1	5
7	Colectivo Artesanal La Huaca	Liberia, Guanacaste	2014	12	1	13
8	Colectivo Artesanal Norte-Norte	Los Chiles, Guatuso, Upala	2016	30	1	31
9	Colectivo Artesanal Calzada Dulce	Turrialba	2017	12	1	13
10	Colectivo Artesanal Encontraste	Gran Área Metropolitana	2017	26	3	29
11	Colectivo Artesanal Bosque Mágico	Monteverde	2018	21	4	25
12	Colectivo Artesanal Siempre Verde	Sarapiquí	2018	23	4	27
13	Colectivo Artesanal La Granea	Los Santos	2019	21	5	26
14	Colectivo Artesanal La Choreja	Santa Cruz, Guanacaste	2019	25	5	30
TOTAL				217	37	254

Fuente: Registros del Departamento de Desarrollo Turístico.

Capacitaciones:

Por medio de una coordinación con estudiantes de trabajo comunal universitario de la Universidad de Costa Rica, se brindaron capacitaciones en temas de finanzas, mercadeo e innovación.

También, por medio de la Universidad Latina, se coordinaron capacitaciones para los artesanos en idioma inglés, uso de la computadora, ventas, elaboración de materiales publicitarios, fotografía, publicidad, dibujo y pintura, alfabetización digital y defensa de marca.



Se les brindó la oportunidad a los 254 artesanos de programa a participar de los webinar de la plataforma ICT Capacita impartidos por el MBA. Carlos Aguirre denominados: cultura empresarial, equipos de alto desempeño, liderazgo, estrategia y coaching.

Se coordinó con el INA y el Ministerio de Cultura y Juventud, la capacitación

y acompañamiento de 32 artesanos del PAI en dinámica empresarial.

Bloque 1: Sentando las bases para hacer frente al cambio.

Bloque 2: Conocimiento del cliente a abordar

Bloque 3: Cambio de Enfoque

Bloque 4: Acelerando el proceso de estabilización

Exposiciones:

Exposición del libro: “Si me lo hubieran dicho antes, consejos para emprendedores”. Se invita al autor Sr. Erick Guillén

Exposición: Manual de navegación en un Mar de Comunicaciones, expositor:

Max Gutiérrez, CEO-MCann Erickson Perú y Josué Vargas, Director de Medios MCann Costa Rica

Exposición Fotografía Básica, profesional: Priscila Mora

Nuevos Productos para el Programa:

Durante este año se realizó una evaluación de propuestas de productos nuevos de los artesanos de

los colectivos y se aceptaron más de 300 nuevos productos, de artesanos de todo el país.



Coordinación, capacitación y apoyo para la participación de los colectivos artesanales del programa en diferentes ferias a nivel nacional:

Durante este año, se apoyó y asesoró a los artesanos para la

participación en las siguientes ferias:

Feria Expopyme 2021:

Realizada entre el 5 y el 7 de noviembre en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones, los 14 colectivos participaron mediante la

presencia de 70 artesanos y la representación plena de los 254 que suman todos sus integrantes



Feria Hecho Aquí 2021:

Realizada entre el 3 y el 5 de diciembre en el complejo de la Antigua Aduana. Participaron los colectivos: Choreja, Limón Dulce, Encontraste, Siempre Verde, Bosque Mágico y Calzada Dulce, además de

otras 21 artesanas y 3 artesanos de diferentes colectivos del país de manera individual.



Feria Virtual de Oportunidades Empresariales:

Realizada como iniciativa del Colegio de Contadores

Públicos en la que hubo presencia de los 14 colectivos.

Apertura de Tienda de Artesanías con Identidad:

Como parte de las acciones que se desarrollan para apoyar el tema de la comercialización de productos de los Colectivos artesanales, se abre la Tienda de Artesanías con Identidad en el Mercado de Artesanías de San José (locales 69-70), mediante un convenio que se firmó con la Municipalidad de

San José y el Instituto Costarricense de Turismo.

El total de los 254 artesanos y los 14 colectivos artesanales de diferentes lugares del país, ahora cuentan con la posibilidad de vender sus productos en un punto de comercialización para el turista nacional e internacional.



Sello Costa Rica Artesanal 2021

Ante la Comisión del Sello Costa Rica Artesanal, creada mediante Decreto Ejecutivo se propuso para el proceso de obtención del sello artesanal, a un

total de 22 artesanos pertenecientes a los colectivos del PAI, entre ellos 2 hombres y 20 mujeres, de diferentes localidades del país



En el mes de octubre del 2021 le fueron entregados los certificados aprobados en un evento virtual a los siguientes artesanos:

Bertalía Rodríguez, Kattia López, Karolyn Cruz, Esther Paiz, Maribel Gutiérrez, Adeney Alvares, Alina Suárez, Arellys Cascante, Blanca

La Choreja Colectivo Artesanal.

Padilla, Diana Chaverri, Gabriela Amey, Georgina Estrada, Guillermina Rivera, Hellen Gómez, Karen Ugarte, Luz Amparo Rodríguez, Malena Bermúdez, Melissa Cerdas, Ruth Guevara, Shirley Montoya, Christian Vásquez y Esteban Cerdas.

Hellen Gómez González/ Colección Huellas en la Piel.
Cerdas Madrigal/ Colección Mascarcajad

Karen Morales Ugarte/Colección: Nacaztli

Melissa



Shirley Montoya Cortés/Colección Fiestas de Santa Cruz

Ruth Guevara Vega / Bolsos de jícaro.



La Garúa Colectivo Artesanal.

Alina Suarez Cowley/Ruedas Ticas
Casabuenas/ Colección Serpiente Emplumada

Luz Amparo Rodríguez



La Granea Colectivo Artesanal.

Arelys Cascante Venegas/Colección Aves en Vuelo.

Diana Chaverri Rodríguez / Colección flores de Poró



Malena Bermúdez Chacón/ Colección de Aguacate

Elvira Vega Piedra/ Colección Nacer en el campo.



Programa de TV:

Coordinación de 2 Invitaciones del Programa Giros de Repretel para artesanos del Programa Artesanías

con Identidad, temas: aprovechando el material reciclado y pasitos para Navidad:



Videos:

Se generar una serie de videos de representantes de los Colectivos artesanales para publicar en el Canal

de Youtube con el propósito de documentar los 10 años que cumplió el Programa Artesanías con Identidad



PROGRAMA GESTIÓN INTEGRAL DE DESTINOS TURÍSTICOS:

El Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) se ha venido implementando desde el año 2018 como un desafío al desarrollo de los destinos o Centros de Desarrollo Turístico (CDT o destinos) destacados en las diferentes regiones del país, el cual promueve el mejoramiento de su competitividad y las condiciones para

el desarrollo del turismo, a través de la generación de capital social y mejores condiciones de vida para los pobladores por el efecto socioeconómico que se deriva. La labor institucional contempla el apoyo de la organización, la ejecución y el monitoreo de las acciones a través de la asesoría, capacitación,

acompañamiento y seguimiento en función de los retos que cada uno de los destinos se impone a sí mismo para consolidar ese desarrollo deseado y así competir y responder adecuadamente a las necesidades de los turistas.

Adicionalmente a su objetivo primordial, el programa persigue otros objetivos específicos como: generar un cambio en la gestión institucional a partir de una incursión integral en los destinos turísticos en el país; determinar la situación actual de los destinos, la visión de futuro y los retos fundamentales que los mismos actores locales determinen; promover una incursión integral y una articulación de los diferentes actores para mejorar la competitividad del destino; promover la generación de capital social y empoderamiento local, tanto de municipalidades como de cámaras y otras organizaciones que participen y lideren el proceso de gestión local.

Todos los objetivos están dirigidos a lograr un mejoramiento de la competitividad de los destinos, generar un crecimiento de las fuentes de empleo y mejores condiciones de vida de sus pobladores, impulsar el fortalecimiento de organizaciones locales y que el impulso del turismo siga generando un impacto positivo como se ha demostrado de acuerdo con la medición del Índice de Progreso Social en cada uno de los CDT del país.

Una vez que se contó con una definición clara sobre la situación actualizada de cada uno de los CDT, en cuanto a la orientación a futuro pretendida, las potencialidades, las limitaciones, las estrategias y las acciones a ejecutar en función de la potencialidad y fortalecimiento del CDT, y se generan las propuestas de los planes que a continuación se muestran(pueden revisarse en la siguiente dirección : <https://online.flipbuilder.com/hqwh/legl/> , se dispuso la marcha del programa.



Metodología aplicable en el PGIDT:

El propósito de implementar el PGIDT en los diferentes CDT se dirige a fortalecer el proceso de gestión local del turismo, mediante el cual, directamente, mediante la guía y seguimiento que el Departamento de Desarrollo ejerce con sus propios funcionarios destacados en el programa, y/o a través de la dotación de servicios profesionales contratados, como ocurrió en el pasado, se permita brindar un acompañamiento institucional a las entidades y organizaciones del desarrollo local, para que por sí mismas y con una supervisión técnica posible, puedan liderar sus propios procesos, generar las articulaciones necesarias en torno al fortalecimiento de la actividad turística en el corto y mediano plazo, así como desarrollar una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que vengán a fortalecer y hacer del CDT un destino más competitivo.

El PGIDT ha contemplado una alianza estratégica con el Ministerio de Cultura y Juventud, que resulta ser un elemento clave en la implementación del programa debido a que los productos y servicios culturales fortalecen la actividad turística, enriqueciendo la oferta existente, diferenciando lo que se ofrece en cada zona y nutriendo el capital social de la comunidad y por otro lado, la actividad turística genera ingresos y condiciones para fomentar la sostenibilidad y la rentabilidad de las actividades culturales y creativas. Como parte del trabajo realizado por el Ministerio de Cultura y los actores locales para visibilizar la riqueza cultural de las zonas, se desarrollan los Inventarios culturales, los cuales visibilizan toda la riqueza cultural a la zona que debe ser parte de la oferta en la experiencia que se puede ofrecer a los turistas nacionales e internacionales. Algunos los inventarios efectuados en los destinos en que se han trabajado el PGID se presentan a continuación:



PGIDT DE SARAPIQUÍ, TAMARINDO Y TURRIALBA:

En la primera experiencia de implementación del PGIDT, se seleccionaron tres destinos: Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba, con los que se ha venido trabajando desde el año 2018.

Se convocó a los actores locales, entidades y organizaciones del ámbito público y privado, tales como, municipalidades, instituciones públicas regionales, cámaras de turismo, organizaciones locales, empresarios, entre otros, para que se integraran y trabajaran en conjunto en el cumplimiento de la metodología del programa y con ello lograr su objetivo primordial enfocado al mejoramiento de las condiciones del destino y el bienestar de las comunidades receptoras.

Tanto en Sarapiquí, como en Tamarindo y en Turrialba, la puesta en marcha del programa contó con la inmediata aceptación de los actores locales, que concentraron sus fuerzas con la representación de las cámaras empresariales de turismo y comercio, en algunos casos, organizaciones locales como asociaciones de desarrollo integral y específico, en otros, instituciones del estado y gobiernos

Los actores locales se involucraron en el desarrollo de una serie de fases y etapas que establece la metodología aplicada que en el caso de los CDT

mencionados ya se encuentran cumplidas en su totalidad. Como CDT más avanzados en la implementación del programa, los tres destinos de Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba ya superaron la etapa de acompañamiento profesional in situ a partir de un gestor local enfocado a la implementación y seguimiento de un plan de acción o de gestión, así como de consultores en temas como producto turístico (tanto potencial como emergente y maduro) y promoción y comercialización del destino.

La misma metodología aplicada a partir de la implementación del PGIDT implica un proceso complejo, que exige un compromiso y una construcción participativa de los diferentes actores locales vinculados con la industria turística y de los actores públicos que, en razón de, sus competencias, activos y capacidades, dan recomendación, guía, apoyo, asesoría, capacitación, seguimiento y acompañamiento.

Esa es la dinámica que se ha venido aplicando en estos tres destinos una vez superada la etapa de contratación de los servicios profesionales y se mantiene una periodicidad bisemanal para la celebración de las reuniones que según sea la demanda de cada proceso, implica encuentros virtuales con cada uno de los coordinadores locales designados para cada destino o bien, los que involucran a las

comisiones y organizaciones locales que están a cargo de las acciones que se contemplan en el plan de acción o



plan de gestión elaborado para cada uno de los CDT. municipales.

La primera de las tareas ejecutadas en el 2021 fue llevar a cabo el proceso en que los mismos actores locales realizaran una enmienda de la matriz del plan de acción o plan de gestión de cada uno de los centros de desarrollo turístico, de forma tal que se actualizara con el señalamiento de acciones ejecutadas, las de ejecución

continua o periódica y se establecieron órdenes de interés o prioridad con las acciones en proceso o pendientes de ejecución, eliminando lo que pudiera carecer de interés actual. A partir de ese proceso de actualización, se ha seguido dando acompañamiento al proceso de ejecución del plan

PGIDT DE GOLFITO-JIMENEZ, LOS SANTOS Y MONTEVERDE

Dentro del Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT), las cámaras de turismo Golfito- Jiménez, Monteverde y Los Santos, han permitido generar una mayor activación de la línea de trabajo para cada una de las zonas involucradas, donde cada actor, líder, organización o entidad pública regional, interactúan en la consecución de proyectos establecidos para un bien común y la satisfacción de las necesidades de cada destino.

Los destinos mencionados pertenecen a un grupo de centros de desarrollo turístico en los que la implementación

del programa se ubica en una etapa más temprana de ejecución. En el caso de los destinos de Sarapiquí, Tamarindo y Turrialba, que ya se encuentran en una etapa madura de ejecución del plan, continúan interactuando conjuntamente con el apoyo, seguimiento y acompañamiento que se les ofrece desde el Departamento de Desarrollo Turístico en el cumplimiento de su plan de acción y ejecución de actividades propuestas por cada uno de los diferentes destinos con la participación de un coordinador local y la participación de actores locales,

comisiones u organizaciones a cargos de los diferentes tópicos.

Durante el año 2021, se llevaron a cabo reuniones virtuales de forma exclusiva por las condiciones

GOLFITO – JIMENEZ

En el caso de esta zona, el proceso de implementación es liderado por las organizaciones locales, con participación permanente el ICT y el Ministerio de Cultura, éstas sesiones se realizan cada quince días (martes), con el fin de que los mismos actores locales lleven a cabo la revisión de la matriz del plan de acción o plan de gestión de centro de desarrollo turístico de conformidad con la actualización de acciones ejecutadas y cronogramas de interés o prioridad.

La cámara de turismo CATUGOLFO, en su condición de actores locales han mantenido una posición de liderazgo a

LOS SANTOS

En el caso de esta zona, el proceso de implementación del PGID se realizan mediante sesiones virtuales en reuniones han sido programadas para cada día miércoles de por medio para trabajar en la revisión de la matriz del plan de gestión.

Se logró la integración de otras entidades del comercio, como lo fue las tres cooperativas de la zona de Los Santos, que han estado activos dentro

sanitarias que ha implicado el periodo de pandemia que vivimos en la actualidad. Con cada uno de los destinos y de acuerdo con sus propias especificaciones, se ha trabajado como se indica a continuación:

través de su fuerte participación y presencia constante. Se logró la integración de otras entidades gubernamentales como, SINAC, Ministerio de Cultura y Juventud y Fuerza Pública que han estado activos dentro de la comisión del plan aportando e intercambiando ideas y buenas propuestas que vinculen toda la zona en el turismo que los visitan. La Universidad de Costa Rica, sede Sur, que también ha estado presente, aportando a estudiantes y acciones de colaboración con sus funcionarios concedores de la materia del turismo en la zona.

de la comisión del plan de gestión aportando e intercambiando ideas y buenas propuestas que vinculen el café y el turismo que los visita. La participación de instituciones de gobierno, como SINAC, Ministerio de Cultura y Juventud, INA así como la universidad UNED. A través de ellas se ha dado una gran retroalimentación al plan y se han podido aprovechar programas de parte de los empresarios.

La Cámara de Turismo Los Santos han ejercido el liderazgo dentro de la

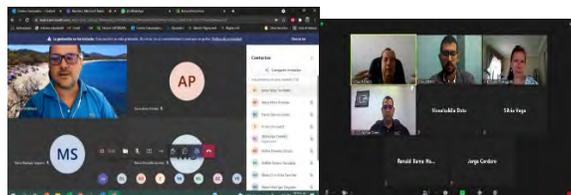
comisión y han tenido a cargo el seguimiento del plan.

MONTEVERDE

En el caso particular de este destino, durante el 2021, solo se llevaron a cabo un par de reuniones para retomar su plan de gestión, con especial interés de retomar los 5 proyectos establecidos desde el taller realizado en la etapa temprana del plan.

A pesar de haber mantenido la decisión de suspender la ejecución del

plan, la Cámara de Turismo de Monteverde ha venido trabajando en la conformación de grupos vinculados a cada uno de los cinco proyectos establecidos. La Intendencia del Consejo de Monteverde, más recientemente Alcaldía, está concentrada en el ordenamiento urbano para implementa un plan regulador del cantón.



MIPYMES Y TURISMO RURAL COMUNITARIO

En el tema de apoyo a las mipymes turísticas del país y de Turismo Rural, se han efectuado una serie de acciones vinculadas a la capacitación virtual (ya expuesta en apartados anteriores, la oferta específica puede encontrarse en ictcapacita.go.cr),

además se han apoyado la organización y participación en Ferias para la comercialización de productos y el desarrollo de las Guías Turísticas y Culturales, las cuales se especifican a continuación.

Apoyo a Mipymes en Ferias: EXPOPYME 2021.

Como parte de las acciones para apoyar a las mipymes turísticas, el ICT participa con el apoyo directo al Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC) en la realización de

la feria anual denominada EXPOPYME, que esta entidad realiza con asocio a otras entidades como el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), Ministerio de Agricultura y

Ganadería (MAG), Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y la Promotora de Comercio (PROCOMER) para los sectores de industria, servicios y gastronomía para exponer su oferta a una comunidad nacional de compradores.

En el 2021, enmarcada en la celebración del bicentenario, la EXPOPYME, como en ediciones anteriores, 5, 6 y 7 en el Centro Nacional de Congresos y Convenciones, dio cita a más de 300 participantes entre micro, pequeñas y medianas empresas que acudieron a exponer sus productos y/o servicios, entre ellos, una docena de empresarios turísticos y los 14 colectivos artesanales del Programa Artesanías con Identidad.

La EXPOPYME constituye un soporte al crecimiento de las empresas, además de promover la innovación, la

asesoría, el financiamiento, el acompañamiento y el acceso a nuevos mercados.

Desde el Departamento de Desarrollo Turístico promovimos y coordinamos la participación del sector turismo con el interés de potenciar y facilitar su reinserción en la actividad comercial dentro del proceso de recuperación económica, de cara a los esfuerzos que el sector turístico, entre otros, enfrentó durante el 2021 y continúa realizando por superar la crisis sufrida por la afectación de la pandemia del COVID-19.

En aras de mejorar la competitividad del evento y adaptarse de la manera más eficiente a la demanda de los consumidores, se realizó en una modalidad mixta, tanto presencial como virtual, abarcando todo el mes de noviembre en la exposición virtual a través de la plataforma de Ecommerce <https://yalo.market/>



CREACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICO-CULTURALES INTERACTIVAS:

Las guías turísticas y culturales interactivas en versión digital son la nueva apuesta del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) para acercar a turistas nacionales y extranjeros a nueve diferentes destinos y contribuir a la reactivación económica de la industria local y de los habitantes de esas comunidades. Estas guías pretenden apoyar la gestión de promoción y comercialización que realizan los empresarios turísticos de diferentes zonas del país.

Las guías digitales contienen toda la información relevante de cada uno de los destinos o zonas para los que se han diseñado y pueden ser descargadas en dispositivos móviles como celulares, tabletas o computadoras de escritorio.

Son básicamente libros electrónicos, conocidos como “Flipbooks”, que permiten a los usuarios “pasar de página” con solo deslizar su dedo sobre la pantalla o utilizar cursores en caso de las pantallas no táctiles. Además, a lo largo de estas guías aparecen enlaces de apoyo que complementan la información para los que se interesan en abundar detalles sobre algunos temas específicos o secciones.

Se trata de diez documentos digitales que agrupan a nueve destinos: Sarapiquí, Los Santos, Turrialba, Monteverde, Golfito-Puerto Jiménez,

Guanacaste Norte, Guanacaste Sur, Caribe y Llanuras del Norte.

Los sitios incluidos coinciden en gran medida con los destinos señalados por el Programa de Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT) como los Centros de Desarrollo Turístico en los que se ha venido implementando dicho programa. EL PGIDT ha sido diseñado para fortalecer el proceso de gestión local del turismo, incentivar la actividad turística en el corto y mediano plazo, y constituye una ruta de acción para implementar estrategias y acciones que fortalezcan y hagan más competitivo a cada uno de los destinos en los que se implementa (ver más sobre el PGIDT en el apartado dedicado a este programa dentro de las acciones del Departamento de Desarrollo Turístico en esta Memoria institucional).

En las guías se registran actividades culturales, de aventura y tours, áreas protegidas, un listado de empresas turísticas de la zona, un mapa de cada destino, consejos para el viajero, así como el legado histórico de la región, las manifestaciones de la cultura local -entre ellas las artesanías y alternativas gastronómicas locales-, las agendas cultural y recreativa a lo largo del año; además de aspectos generales y de útil información como rutas de acceso, distancias a la capital y aeropuertos, servicios públicos y generales. No pueden faltar las recomendaciones, entre las que

destacan las 10 de actividades que no pueden faltar en la experiencia de una visita a cada zona, entre otros detalles complementarios.

Cada documento cuenta con enlaces que conducen a productos audiovisuales, redes sociales, sitios web y otros recursos que satisfagan el interés del usuario.

Uno de los objetivos de las guías es poner en valor y promover el patrimonio cultural tangible e intangible de cada zona, trabajo que se ha articulado con el apoyo del Ministerio de Cultura y Juventud.

Reactivación

Las guías son producto de un trabajo de un período de aproximadamente dos años, iniciado durante la gestión de los exministros de Turismo, doña María Amalia Revelo Raventós (qdDg) y don Gustavo Segura Sancho, y llegan en un momento en el que el país persigue la reactivación económica en medio de un período pandémico con el sector turismo - entre otros-, como uno de los principales impulsores socio económicos.

Las guías buscan no solamente incentivar un viaje, sino una experiencia turística de remembranza en cada uno de los destinos que el usuario visite con la ayuda de ese instrumento digital.

Para la elaboración de los documentos participaron también instituciones, además del Ministerio de Cultura y Juventud, como las municipalidades, universidades públicas o el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC) y organizaciones o asociaciones del ámbito privado como cámaras de turismo locales, empresarios, guías **turísticos y actores locales**.

En principio, las guías estarán disponibles solamente en español, pero se está ideando la manera de sustentar económicamente su traducción a otros idiomas, de manera tal que sirvan para el turismo extranjero.

Las guías digitales se encuentran en la página web del ICT en un apartado denominado **GUIAS TURISTICO CULTURALES** con el enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-turistico-culturales.html>

Ilustración de portadas de las guías turístico-culturales.



Infograma de Ballenas Jorobadas

Es importante señalar que, para la guía turístico-cultural de Osa, el ICT confeccionó, con el apoyo de la municipalidad de Osa y empresarios de la zona sur, una guía turística del cantón donde el principal atractivo es el avistamiento de ballenas. El infograma está dedicado a la ballena jorobada, para ayudar a promocionar las zonas de avistamiento de estos cetáceos en el litoral Pacífico costarricense. El lanzamiento del

producto involucró una cobertura de medios de comunicación, entre noticias sobre los cetáceos, la disponibilidad de la herramienta digital y en el especial, un reportaje de la Revista Dominical en el diario La Nación el domingo 08 de agosto 2021, que incluyó la infografía misma. En total, las publicaciones sobre estimadas mediante “publicity”, alcanzando una cifra superior a los 120 millones de colones.



Enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/ballenas-jorobadas-en-costarica.html> Infograma de ballenas jorobadas

Revista Dominical La Nación

<https://www.nacion.com/revista-dominical/todo-lo-que-debe-saber-sobre-la-nueva-temporada-de/253J5DXRANDGRK5F3IVPFCOCB4/story/>

Ruta Nacional de Observación de Aves en Costa Rica

Costa Rica es uno de los 5 destinos del mundo más visitados por los observadores de aves. Un país con un pequeño territorio de 51.100 km² de superficie terrestre, equivalente 0,03% de la superficie mundial) y 589.000 km² de mar patrimonial, posee una avifauna con más de 900 especies que supera a toda Europa.

La Ruta Nacional de Observación de Aves de Costa Rica surgió como una alianza público-privada que está enfocada en el segmento de observadores de aves dirigido tanto a nacionales y extranjeros, y tanto para el caso de especialistas como principiantes. Como circuito, la ruta integra prácticamente todo el territorio nacional con puntos y localidades seleccionadas denominados nodos, especialmente para permitirle al visitante una experiencia de alto valor agregado, no solo por la alta diversidad de especies de aves que se pueden llegar a observar, sino por los complementos de cultura y ruralidad que se ponen a su disposición, además del beneficio que se deriva en favor de las comunidades locales involucradas con esta ruta.

La Ruta Nacional de Observación de Aves está compuesta por más de 60 sitios importantes para avistamientos distribuidos entre los nodos destacados, e involucra parques nacionales, refugios nacionales de

vida silvestre, reservas privadas y comunidades aledañas, distribuidos prácticamente a lo largo de todo el país y diferenciados en 4 Zonas Avifaunísticas denominadas: Bosque Tropical Seco, Tierras Altas, Bosque Tropical Húmedo del Caribe y Bosque Tropical Húmedo del Pacífico Sur.

Costa Rica es posiblemente, el país con más especies de aves y tipos de hábitats respecto al territorio que posee, lo cual implica una mayor diversidad de aves por kilómetro cuadrado a nivel mundial. La principal ventaja comparativa con que cuenta Costa Rica es su sistema de Parques Nacionales y Áreas Protegidas, mismas que cubren alrededor de un 25% del territorio nacional, constituyendo porcentualmente la mayor del planeta, respecto al porcentaje del área, y que alberga una rica variedad de flora y fauna, estimada en un 5% de la biodiversidad del mundo.

Para recibir a los apasionados visitantes con interés en el avistamiento de aves, Costa Rica ha desarrollado un servicio especializado con más de 40 años de experiencia en el manejo de aviturismo, en la que además de una cómoda infraestructura de alojamiento y transporte, cuenta con altos estándares de calidad, infraestructura, seguridad, salud, accesibilidad, y

guías especializados de prestigio internacional.

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

La elaboración de este material es producto del trabajo conjunto entre el Instituto Costarricense de Turismo y de la empresa privada, cámaras de turismo, organizaciones de guías turísticos, ONG's, el Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC),

entre otras. Los infogramas contienen vínculos relacionados con el listado de aves, que enlazan con vídeos, otras informaciones y sitios de interés. Los infogramas de aves disponibles y descargables en la web son:

Infogramas de la Ruta Nacional de Observación de Aves





Enlace:
<https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html#6-ruta-nacional-de-aves>

Charlas dirigidas al sector e interesados en materia de aviturismo:

Se han organizado 30 charlas sobre avistamiento de aves en todo el país, impartidas por expertos en aviturismo. Las charlas fueron impartidas desde la Plataforma ICTCAPACITA.GO.CR. Las charlas equivalen a 35 horas y su público meta destacó por guías turísticos y empresarios.

Cuadro N° 3
 Ciclo de charlas sobre aviturismo en las diferentes regiones de Costa Rica en el marco de la Ruta Nacional de Aves del 11 de mayo-11 de noviembre 2021

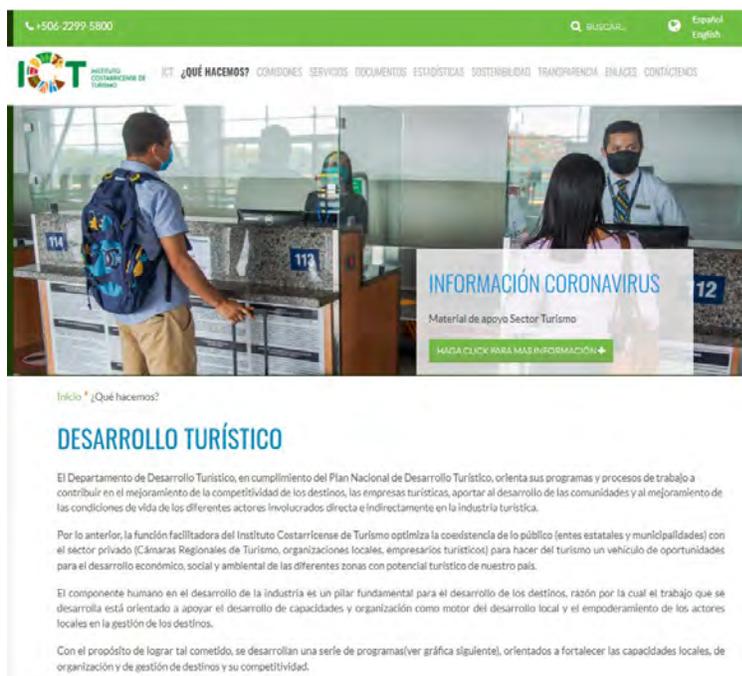
NOMBRE DE LA CHARLA	VISITAS DE USUARIOS
RUTA NACIONAL DE OBSERVACION DE AVES	913
AVITURISMO EN TURRIALBA y AVITURISMO EN TAPANTÍ	803
AVITURISMO EN AREA DE CONSERVACIÓN GUANACASTE	777
AVITURISMO EN SARAPIQUÍ	388
AVITURISMO EN LOS CANTONES DE LA ZONA ZUR DE COSTA RICA (OSA, GOLFITO, CORREDORES, BUENOS AIRES Y COTO BRUS)	456
AVITURISMO EN TORTUGUERO Y AVITURISMO EN CARIBE SUR	429
AVITURISMO EN AVES RAPACES	920
AVITURISMO EN PENÍNSULA DE NICOYA	327
AVITURISMO EN OCCIDENTE	476
AVITURISMO EN PACIFICO MEDIO	317
MERCADEO DEL AVITURISMO EN COSTA RICA	352
AVITURISMO EN LLANURAS DEL NORTE y AVITURISMO EN CAÑO NEGRO	325
AVITURISMO EN MONTEVERDE	362
AVITURISMO EN MONSERRAT	356
PLANTAS ÚTILES PARA ATRAER AVES EN COSTA RICA	349
CONSERVACIÓN E INVESTIGACIÓN SOBRE LAS AVES DE LA PENÍNSULA DE OSA	476
AVITURISMO EN RIO CELESTE	258
ESPECIES ENDEMICAS DE COSTA RICA	583

Para mayor información sobre los Programas del Departamento de

Desarrollo Turístico, puede acceder al apartado del sitio web institucional, en

donde podrá explorar los programas y servicios que, de manera gratuita e integral, a los empresarios turísticos, municipalidades, organizaciones locales, estudiantes y otros actores vinculados directa o indirectamente a la industria turística. Existe información sobre el Programa Artesanías con Identidad (PAI), el programa Gestión Integral de Destinos

Turísticos Turísticos (PGIDT), las Guías Turístico-Culturales, Capacitación y Plataforma ICTCAPACITA.GO.CR, la Ruta Nacional de Observación de Aves, la Gastronomía Costarricense, y material relacionado con el Apoyo a Municipalidades y Cámaras de Turismo



Enlace:

<https://www.ict.go.cr/es/informacion-institucional/desarrollo-turistico.html>

II. ORGANIZACIÓN LOCAL:

MUNICIPALIDADES Y CÁMARAS DE TURISMO:

Dentro del departamento de Desarrollo Turístico del I.C.T. se cuenta con la atención de apoyo a las cámaras de turismo y Municipalidades del I.C.T.

Durante el año 2021, se ha dado un acompañamiento de manera virtual, en consultas, asesoramientos y en capacitaciones a las cámaras de turismo y municipalidades, sobre diferentes temas entre ellos los protocolos del Covid 19, para todos los

diferentes tipos de empresas turísticas existentes en el país, así como sobre manejo de redes sociales, ventas y servicio al cliente, entre otros, en aras del mejoramiento de las empresas de

para la reactivación económica en medio de la pandemia, brindadas a través de la plataforma WWW.ICTCAPACITA.GO.CR.

MUNICIPALIDADES

El trabajo de articulación de esfuerzos del ICT con los gobiernos locales para mejorar la competitividad de los destinos, se ha desarrollado en el marco de la formulación e implementación de Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos (PGIDT). En el caso de Sarapiquí, Tamarindo, Turrialba, Golfito – Jiménez, Los Santos y Monteverde; se han integrado como parte de los actores locales que asumen un rol importante en la implementación del plan y el desarrollo de acciones en función de sus competencias y su experiencia en resolver las necesidades de cada zona.

Las municipalidades de los Centros de Desarrollo Turístico (CDT) o destinos en los que se ha implementado planes y participando en las capacitaciones realizadas por medio de la plataforma WWW.ICTCAPACITA.GO.CR.

Sin embargo, para el resto de ayuntamientos no involucrados en el PGIDT, se sigue dando el apoyo directo a los gobiernos locales que lo demandan a través de asesorías y guía de los diferentes temas donde el I.C.T, en materia de su competencia, pueda colaborar y dar seguimiento.

GUÍAS TURÍSTICO - CULTURALES DE DESTINOS, CON MUNICIPALIDADES:

Todas las municipalidades participantes como actores locales dentro de la implementación del Programa Gestión Integral de Destinos Turísticos aportaron en la conformación de las guías turístico-culturales con el aporte de información

valiosa en su rol de gobierno local. Sobre la conformación y publicación de estos instrumentos digitales interactivos, puede abundar en la información específica en el apartado especial de esta memoria dedicado a las guías turístico-culturales.

CÁMARAS DE TURISMO:

Desde el Departamento de Desarrollo Turístico se ha trabajado con grupos de empresarios de diferentes zonas que han solicitado asesorías para la conformación de una asociación o cámara de turismo, de su

funcionamiento, operación y competencias.

A las cámaras de turismo a asociaciones, se les mantiene en constante interacción mediante el

envío de información e invitaciones para que participen a través de sus directores y asociados en las diferentes capacitaciones que se dan a través de la plataforma WWW.ICTCAPACITA.GO.CR. De la misma manera, se les invita a participar en eventos o reuniones vinculados a temas de interés, como es el caso actual de la participación en

el proceso de actualización del Plan Nacional de Turismo.

Periódicamente, se está actualizando el registro de cámaras de turismo o asociaciones activas, sea por la conformación de nuevas organizaciones o por los cambios de información como domicilios, información de contacto y representante

Departamento de Planeamiento Turístico

Con la implementación de nuevos esquemas de trabajo utilizando plataformas virtuales, se realizaron sesiones de trabajo y capacitación con

las Municipalidades en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre y al proceso de planificación costera.

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

Municipalidad de Golfo

Se mantuvo el apoyo a la con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo, donde,

además, se realizaron tres giras de inspección decampo conjuntamente con funcionarios de la Municipalidad.

Municipalidad de Pococí:

Con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero, entregando la información cartográfica a la

Municipalidad para que determine las áreas donde desea hacer la permuta de usos de suelo.

Municipalidad de Puntarenas:

Se finalizó el proceso de revisión del Plan Regulador de Isla Chira, remitiendo las observaciones que

deben ser subsanadas. A la fecha de cierre de año, la Municipalidad no había dado respuesta.

Concejo Municipal del Distrito de Cóbano:

Se atendió la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Peñón de Arío, donde además se realizó la gira

de inspección de campo de manera conjunta con funcionarios de INVU y dicho Concejo

Municipalidad de La Cruz:

Se sostuvieron reuniones de coordinación con el señor Alcalde Municipal y funcionarios del área técnica del Departamento de Zona

Marítimo Terrestre, para iniciar el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Rajada.

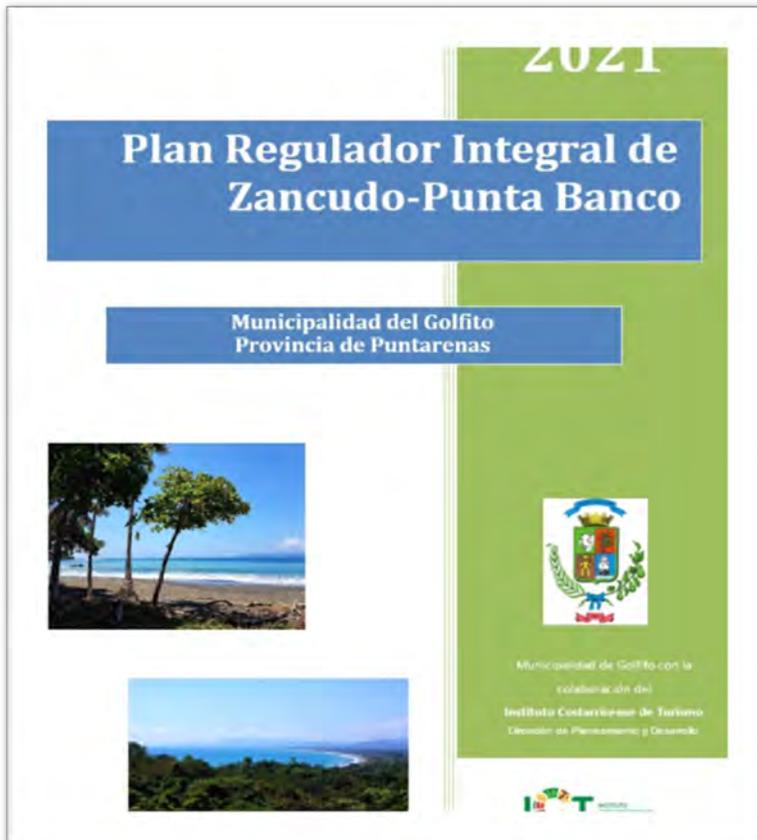
Municipalidad de Hojancha:

Se atendió y recomendó a Junta Directiva la aprobación del reglamento de cobro de canon en la zona marítimo terrestre, que formará parte integral del Plan Regulador de Playa Carrillo.

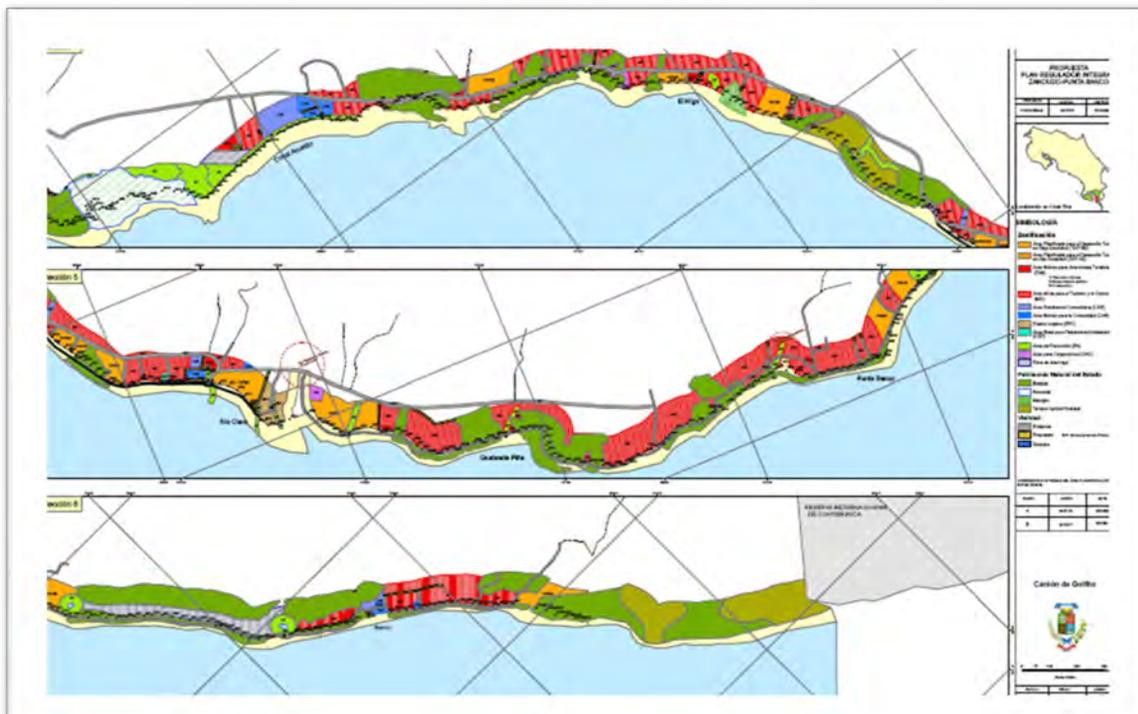
En estos procesos de planificación de la zona marítimo terrestre, son atendidos desde el Departamento de Planeamiento como parte de una Meta Institucional, que además incluye la orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.

1. En cumplimiento a la Meta Institucional de elaborar

propuestas de planes reguladores integrales, indicamos que se finalizó el documento inicial de la Propuesta del Plan Regulador Integral para el Corredor de Estadía de Zancudo-Punta Banco en Golfito. El trabajo realizado ha sido satisfactorio a pesar de los inconvenientes generados por la situación de la Pandemia. La propuesta cuenta con el documento y la cartografía base para los temas de discusión en la etapa subsiguiente. Cabe indicar, que la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a estas Municipalidades en lo que resta del proceso, en procura de que logren la aprobación definitiva y la oficialización de cada plan en el Diario Oficial La Gaceta, labor y responsabilidad que le corresponde a las Municipalidades.



Documento Borrador inicial de la Propuesta de Plan Regulador Integral Zancudo – Punta Banco, sita en el cantón de Golfito



Propuesta inicial de zonificación del Plan Regulador Integral Zancudo – Punta Banco, sita en el cantón de Golfito

2. Se participó y acompañó en el proceso bajo el programa de Gestión Integral de Destinos, preparando los diagnósticos iniciales de los Centros de Desarrollo de:

- Santa Teresa – Mal País

- Cabuya Montezuma
- Tambor

Todos con incidencia en zona marítimo terrestre bajo la jurisdicción del Concejo Municipal del Distrito de Cóbano.



Unidad de Administración de la Información

Durante el 2021 se continuó con las mediciones de los principales indicadores de monitoreo del sector turístico, de manera que mensualmente se procesaron los

datos de la Dirección de Migración y Extranjería para estimar la cantidad de llegadas de turistas por mes, nacionalidad y vía.

Información reciente llegadas de turistas por mes y acumulado para el año. Diciembre 2021.

VÍA	DICIEMBRE			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TODAS LAS VÍAS	326 922	74 974	216 678	189,0	-33,7
AÉREA	255 611	71 000	201 902	184,4	-21,0
JUAN SANTAMARÍA	185 319	51 893	137 875	165,7	-25,6
DANIEL ODUBER QUIRÓS	70 157	19 106	64 026	235,1	-8,7
TERRESTRE Y FLUVIAL	68 559	3 901	14 133	262,3	-79,4
MARÍTIMA	2 752	73	643	780,8	-76,6

PAÍSES Y/O ZONAS	VÍA AÉREA			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TOTAL	255 611	71 000	201 902	184,4	-21,0
AMÉRICA DEL NORTE	172 927	52 027	143 157	175,2	-17,2
CANADÁ	31 041	4 450	18 721	320,7	-39,7
ESTADOS UNIDOS	134 624	45 641	119 839	162,6	-11,0
MÉXICO	7 262	1 936	4 597	137,4	-36,7
AMÉRICA DEL SUR	14 598	3 385	8 706	157,2	-40,4
ARGENTINA	2 730	666	1 529	129,6	-44,0
BRASIL	2 008	485	1 438	196,5	-28,4
CHILE	1 282	274	739	169,7	-42,4
COLOMBIA	3 552	836	2 145	156,6	-39,6
PERU	1 245	301	778	158,5	-37,5
URUGUAY	358	52	340	553,8	-5,0
EUROPA	48 703	11 710	39 849	240,3	-18,2
ALEMANIA	6 530	1 512	6 296	316,4	-3,6
AUSTRIA	904	138	717	419,6	-20,7
ESPAÑA	5 024	1 148	3 998	248,3	-20,4
FRANCIA	7 067	2 779	6 021	116,7	-14,8
PAÍSES BAJOS	2 937	400	2 455	513,8	-16,4
REINO UNIDO	7 777	1 142	5 332	366,9	-31,4
SUIZA	3 223	1 096	3 586	227,2	11,3

VÍA	ENERO - DICIEMBRE			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TODAS LAS VÍAS	3 139 008	1 011 912	1 347 055	33,1	-57,1
AÉREA	2 418 300	789 833	1 270 483	60,9	-47,5
JUAN SANTAMARÍA	1 817 043	560 640	882 424	57,4	-51,4
DANIEL ODUBER QUIRÓS	599 433	228 728	388 054	69,7	-35,3
TERRESTRE Y FLUVIAL	709 134	217 495	74 183	-65,9	-89,5
MARÍTIMA	11 574	4 584	2 389	-47,9	-79,4

PAÍSES Y/O ZONAS	VÍA AÉREA			% VARIAC	
	2019	2020	2021	2020-2021	2019-2021
TOTAL	2 418 300	789 833	1 270 483	60,9	-47,5
AMÉRICA DEL NORTE	1 592 888	547 466	937 802	71,3	-41,1
CANADÁ	218 982	107 964	49 917	-53,8	-77,2
ESTADOS UNIDOS	1 283 112	419 978	852 182	102,9	-33,6
MÉXICO	90 794	19 524	35 703	82,9	-60,7
AMÉRICA DEL SUR	173 635	44 791	57 663	28,7	-66,8
ARGENTINA	30 615	8 513	8 058	-5,3	-73,7
BRASIL	23 769	5 991	11 503	92,0	-51,6
CHILE	18 357	5 609	4 898	-12,7	-73,3
COLOMBIA	41 988	10 559	14 610	38,4	-65,2
PERU	15 615	3 709	5 786	56,0	-62,9
URUGUAY	4 475	1 284	1 764	37,4	-60,6
EUROPA	438 284	149 023	212 639	42,7	-51,5
ALEMANIA	67 357	23 845	31 739	33,1	-52,9
AUSTRIA	7 020	2 601	3 531	35,8	-49,7
ESPAÑA	62 783	13 354	39 618	196,7	-36,9
FRANCIA	70 641	32 576	30 129	-7,5	-57,3
PAÍSES BAJOS	30 502	8 947	9 699	8,4	-68,2
REINO UNIDO	70 972	22 288	16 674	-25,2	-76,5
SUIZA	24 692	9 281	20 547	121,4	-16,8

Fuente: ICT con datos de la DGME.

Se mantiene actualizado el sitio web institucional en la sección de estadísticas, de manera que el usuario de datos pueda realizar consultas de información de los cuadros generales o por medio de los cruces y

combinaciones que requiera para su análisis. Esto último, por medio de las herramientas dispuestas en la sección de visualizaciones interactivas que permite la selección de variables, desagregaciones y períodos específicos de selección en línea.



Imagen1. Ejemplo de visualización interactiva de datos en el sitio web institucional

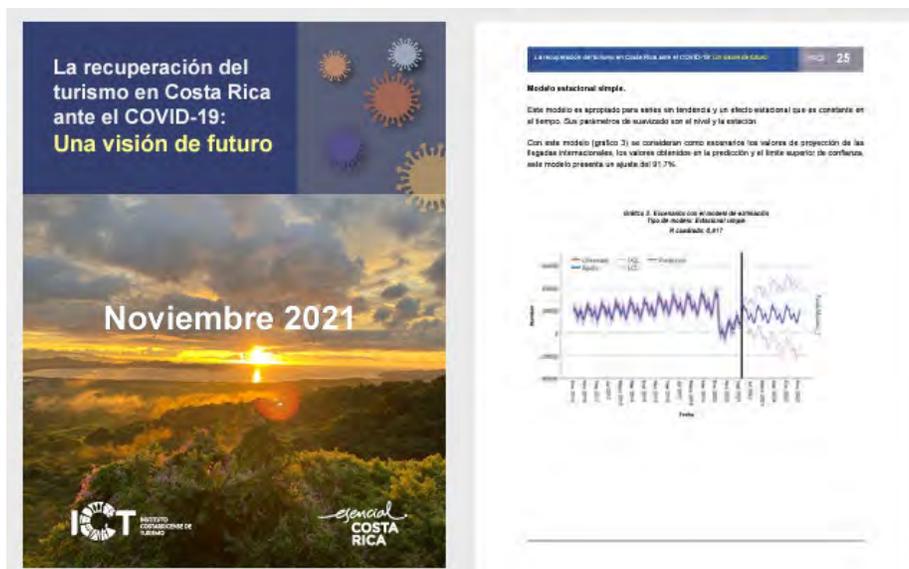
En el último trimestre del año se logró re iniciar la recolección de datos de los turistas que utilizan la vía aérea, por medio de encuestas cara a cara, de manera que en los primeros meses del 2022 se dispondrán de los principales resultados del perfil psicográfico de quienes nos visitan, en medio de la pandemia (los datos se publicarán en la sección de estadísticas oportunamente).

Sin duda alguna, la disposición de información estratégica para la toma de decisiones del sector, suma a los logros de este año. Se compartió en forma mensual, publicaciones con información de asientos programados, búsquedas de vuelos, precios de tiquetes aéreos y servicios turísticos, índices de percepción de calidad, entre otros; de manera que se puede ver el comportamiento del destino.



Adicionalmente, en la sección de estadísticas se divulgaron informes trimestrales, donde una parte de la información correspondió a los escenarios a futuro que estima este equipo profesional, con los datos de llegadas de turistas registrados por

todas las vías. Ambas publicaciones novedosas y con periodicidad de entrega prácticamente en el momento que ocurre, permite brindar insumos al sector para definir sus líneas de acción.



El trabajo inter institucional continúa, de manera que junto al Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) y el Banco Central de Costa Rica se actualizaron series de datos relacionadas con empleo y cuenta satélite.

En el caso del empleo, medido desde el lado de la oferta (empleados), las estimaciones del INEC se comparten en el sitio web.

Cuadro N°
Población ocupada por actividades asociadas con el
Sector Turismo
Promedio Anual 2010-2020

Actividad turística	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total	126 231	120 084	130 438	152 081	149 207	156 574	152 426	155 296	160 976	170 870	127 570
Alojamiento	28 021	25 330	23 691	25 758	26 397	30 113	30 055	28 677	27 622	31 743	17 939
Alimentación	70 573	66 580	79 774	89 339	87 420	92 725	89 675	98 844	99 402	103 099	89 449
Transporte	11 887	17 191	14 007	14 961	16 267	16 355	17 747	13 762	21 116	18 861	12 809
Actividades	15 750	10 983	12 966	22 024	19 124	17 381	14 950	14 014	12 836	17 167	7 374

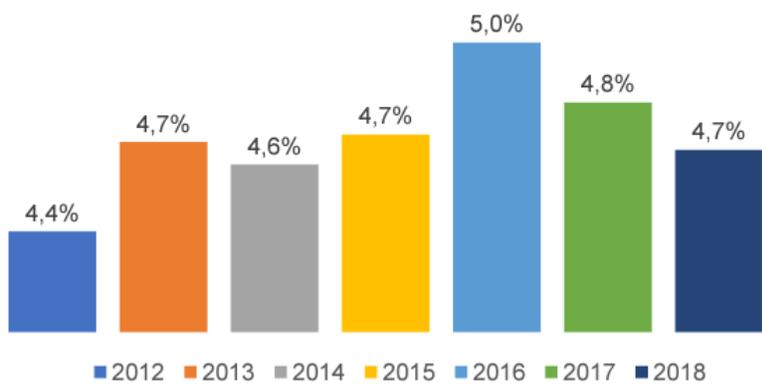
Fuente: INEC. Encuesta Continua de Empleo (ECE).

Indicador	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Fuerza de trabajo	2 068 292	2 040 840	2 214 075	2 235 769	2 284 141	2 276 104	2 206 179	2 255 847	2 359 644	2 464 956	2 406 533
Población ocupada en actividades turísticas (empleo directo)	126 231	120 084	130 438	152 081	149 207	156 574	152 426	155 296	160 976	170 870	127 570
% de la fuerza de trabajo (sólo empleo directo)	6,1	5,9	5,9	6,8	6,5	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	5,3
Empleo en turismo (directo + indirecto)	378 692	360 252	391 313	456 242	447 622	469 721	457 278	465 889	482 927	512 609	382 710
% de la fuerza de trabajo	18,3	17,7	17,7	20,4	19,6	20,6	20,7	20,7	20,5	20,8	15,9

Fuente: INEC. Encuesta Continua de Empleo (ECE).

Fuente: INEC.

Gráfico 1:
Aporte del turismo al PIB. 2012 a 2018.



Fuente: Banco Central de Costa Rica

Unidad de Inspección de Zona Marítimo Terrestre (ZMT)

Durante el 2021 se atendieron las siguientes acciones relacionadas con la zona marítimo terrestre



1. Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043.

No se presentaron solicitudes de excepción por parte de las

Municipalidades e Intendencias de Distrito con injerencia en ZMT.

2. Revisión de Planos de Construcción

Se recibieron vía notificación del Sistema Administrador de Trámites de Construcción APC, 25 proyectos de los cuales, 10 corresponden a proyectos turísticos, 2 obra menores no turísticas, 3 a obras de vivienda en

ZMT (donde el ICT no se pronuncia); 8 en el Polo Turístico de Papagayo, 1 en Marina Los Sueños y 1 en Jaco centro; estos últimos, la Unidad no se pronuncia al no aplicar la ley 6043

3. Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones

Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 135 expedientes y se efectuaron 147 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.



Expedientes ingresados: 135

Revisiones realizadas: 167

Detalle por estado	
Estado	Cantidad
Expediente a revisión técnica	2
Expediente en revisión técnica	8
Expediente pasado a revisión Legal	2
Expediente en aclaración Municipalidad	9
Expediente devuelto a Municipalidad. Venció plazo.	9
Expediente de Concesión Aprobado	49
Expediente de Concesión Derogado	40
Expediente en Revisión Técnica en Oficina Regional	2
Expediente deshabilitado del sistema	1
Expediente Expirado y remitido a la Asesoría Legal	6
Expediente notificado por la Gerencia General	3
Expediente en proceso recursivo	3
Expediente notificado por improbación de GG	1
Total	135

Detalle de las revisiones				
R.	T.	R.L.	R.G.	Cantidad
NA	P	P		43
NA	D	D		5
NA	P	D		50
P	P	P		10
NA	A	P		1
A	P	P		4
NA	D	P		2
A	D	D		1
P	A	A		1
A	A	A		46
A	A	P		2
P	P	D		1
NA	A	A		1
Total				167

Revisión Técnica	
Valor	Cantidad
NA	102
A	53
P	12

Revisión Legal	
Valor	Cantidad
D	8
A	51
P	108

Revisión Gerencial	
Valor	Cantidad
P	62
A	48
D	57

Abreviaturas:

R.T.: revisión técnica del expediente R.L.: revisión legal del expediente R.G.: revisión gerencial del expediente
 A: Avalado. A: Aprobado. A: Aprobado.
 NA: No Avalado. D: Derogado. D: Derogado.
 P: Pendiente o en proceso. P: Pendiente o en proceso. P: Pendiente o en proceso.

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. A la fecha se han atendido 2 gestiones de denuncias referentes a infracciones de la legislación vigente en ZMT y 5

nuevas se encuentran en proceso de recolección de evidencias para elaborar los informes técnicos que requiere el procedimiento establecido, para su respectivo traslado a la Asesoría Legal

4. Hallazgos en la Zona Marítimo Terrestre (Código MPD-ZMT-07).

Durante el año 2021; se efectuaron visitas a los siguientes sectores costeros:

Cuadro N°			
Visitas de Inspección Hallazgos y valoración Técnica			
2021			
	Sector		Fecha
1	Pacífico Medio, Garabito, Parrita, Quepos.	Herradura, Hermosa, Esterillos, Bandera, Isla Damas, Palo Seco, Espadilla, Matapalo, Linda.	Julio

2	Guanacaste Sur, Carrillo	Hermosa-El Coco-Matapalo.	Julio
3	Guanacaste Sur, Sta. Cruz	Prieta, Penca, Brasilito, Tamarindo, Avellanas, Junquillal.	Julio
4	Puntarenas Península Nicoya	Santa Teresa, Carmen, Malpaís, Montezuma	Noviembre
5	Guanacaste Sur, Nicoya Nandayure, , Hojancha.	Sámara, Puerto Carrillo, Coyote, San Miguel, Islita.	Diciembre
Fuente: Registros ZMT.			

5. Atención de consultas de Municipalidades y administrados.

Se atendieron el 100% de las consultas hechas por las Municipalidades y por los administrados, relacionadas con dudas sobre situaciones de interpretación de la ley 6043,

observaciones hechas a gestiones varias y otras; tanto por medio de la vía telefónica, como por medio de correo electrónico y teleconferencias con las plataformas utilizadas durante la pandemia

6. Taller Anual de Capacitación Municipal.

El viernes 3 de setiembre 2021, se realizó de forma virtual, el **Taller de Capacitación Municipal 2021**, dirigido a las Municipalidades con injerencia en la Zona Marítimo Terrestre. Dicho taller, lo realiza el I.C.T. con la finalidad de fortalecer la gestión de las municipalidades en la adecuada administración y planificación de la ZMT de su jurisdicción. El presente año se abordaron los siguientes temas:

1. Lic. Silvia Quesada Casares, Procuraduría General de la República.

- **Estudio registral de inmuebles ubicados en la zona marítimo terrestre".**
- **Inscripción de terrenos del Estado a favor de particulares".**

- **Cambios generados por las recientes Leyes 9984 y Ley 10000.**

2. Lic. Fanny Zamora Vargas, Catastro Nacional;

- **Mapa catastral y Zona Catastrada en ZMT.**

COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE MARINAS Y ATRACADEROS 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. 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.

A través de los servicios que brindan las marinas y atracaderos turísticos 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 por medio de la generación de empleos directos e indirectos. Durante el año 2021 los servicios turísticos fueron recuperándose debido al efecto negativo en el turismo generado por la pandemia por el COVID-19, convirtiéndose en una oportunidad para la reactivación económica en el que trabaja el país.

CUADRO N° 1					
PUESTOS DE ATRAQUE- PROMEDIO OCUPACION Y EMPLEO DE LAS MARINAS					
PERIODO 2021					
Proyecto	Puestos de atraque (agua y tierra)	Embarcaciones nacionales atendidas	Embarcaciones extranjeras atendidas	Ocupación %	Empleos generados
PAPAGAYO	200	19	50	30	377
LOS SUEÑOS	295	95	199	100	1156
PEZ VELA	228	89	82	75	515
BAHIA GOLFITO	40	2	8	25	33
BAHIA BANANO	18	12	6	100	17

Fuente: Registros de la CIMAT.

La ocupación promedio del 72% sobre la oferta total de los 781 puestos de atraque, distribuida en las cinco marinas turísticas que operan formalmente en la costa Pacífica de

Costa Rica, se ha recuperado paulatina y gradualmente luego del impacto de la actividad turística debido a la Pandemia por el COVID 19.

Ley 9977:

En abril 2021 se aprueba la Ley 9977 sobre el impulso a las marinas turísticas y desarrollo costero donde se amplía los alcances de la Ley de Concesión y Operación de Marinas y Atracaderos Turísticos N° 7744, con el objetivo de normar aspectos relacionados con la operación de las

En este contexto, el país abre sus puertas a la actividad del charteo de mega yates o embarcaciones de lujo de más de 24 metros de eslora o longitud que podrán permanecer en nuestro país por periodos de un año, prorrogable, a fin de ser rentadas a turistas de muy alto poder adquisitivo, que demandan gran cantidad de bienes y servicios en busca de experiencias únicas que ofrece el país.

marinas turísticas y las embarcaciones usuarias de las mismas, así como el de promover el desarrollo de más actividades recreativas brindadas por embarcaciones nacionales y extranjeras, que generen empleos y dinamicen la economía en las zonas costeras.

De igual manera se espera favorecer la llegada de cruceros pequeños de lujo, en este tipo de embarcaciones de menor tamaño y capacidad que los cruceros turísticos tradicionales, sus turistas viajan motivados por un fin específico relacionado con programas de expedición e investigación científica, conformado en su mayoría por profesionales pensionados amantes de la sostenibilidad y la naturaleza



PLAN ANUAL OPERATIVO CIMAT

META. 1.3.1.1 RESOLVER A DICIEMBRE DEL 2021 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.

CUMPLIMIENTO DE META:

Se tramitaron 21 solicitudes y se resolvieron 18 para un 86%, de cumplimiento. Tres de las solicitudes fueron analizadas por parte de la

Unidad Técnica dentro del plazo estimado por trámite sin que se haya finalizado

A. SOLICITUD DE CONSULTA INICIAL

1. Atracadero Paradero Lacustre El Castillo en el Lago Arenal: se brindó asesoría el 07 de mayo del 2021.

3. Proyecto Punta Flamingo, muelle de cruceros: resuelta el 07 de octubre del 2021.

2. Atracadero Pita: resuelta el 22 de junio del 2021.

B. SOLICITUDES DE VIABILIDAD TÉCNICA

1. Atracadero Existente Punta Coral: el 01 de noviembre del 2021 se concluye la revisión de la documentación de la viabilidad técnica. Por el oficio CIMAT 313-2021, se le comunicó al interesado sobre la suspensión del trámite de la

Viabilidad Técnica ante CIMAT, hasta tanto se realice la gestión correspondiente con la Secretaría Técnica Nacional Ambiental y ésta nos comunique la resolución final.

C. SOLICITUDES DE VISADO DE PLANOS

1. Marina Flamingo:

a) Muelles flotantes, resuelto el 10 de febrero 2021.

b) Visto bueno catastral para el nuevo plano que describe el área en concesión de Marina Flamingo

Development Group SRL, resuelto el 07 de diciembre del 2021.

2. Marina Los Sueños: ampliación Bar y Restaurante The Hook Up, resuelto el 20 de agosto del 2021.

3. Atracadero Bahía Cocodrilo: planos constructivos – 2do piso Mirador del Atracadero, resuelto el 21 de setiembre del 2021.

4. Marina El Coco: visto bueno catastral del plano de agrimensura de la concesión de la Marina. Se resuelve el 23 de agosto del 2021, con una denegatoria, para que se realice un Estudio de Ausencia de Eco Sistemas Coralinos.

5. Atracadero Existente Aninga: visto bueno catastral de la CIMAT para el plano que describe el área a concesión de Inversiones Turísticas Aninga S.A. en

Tortuguero, resuelto el 12 de noviembre del 2021.

6. Atracadero existente Mar y Luna: planos constructivos de Plan de mejoras, información recibida el 15 de noviembre del 2021, el 13 de diciembre se remiten observaciones por medio del oficio CIMAT 347-2021.

7. Atracadero Fish Hook: planos constructivos mejora para el mantenimiento de los muelles y su cambio de anclaje, información recibida el 19 de noviembre del 2021. El 14 de diciembre 2021 se remiten observaciones por medio del oficio CIMAT 348-2021.

8. Marina Bahía Golfito: visto bueno catastral del nuevo plano que describe el área modificada para el desarrollo de Marina Bahía Golfito, concesionario Inversiones Marina Golfito Sociedad Anónima, resuelto el 14 de diciembre del 2021.

D. SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DE PROYECTOS

1. Marina Pez Vela, Plan de Desarrollo Inicial del Conjunto de Marina Pez Vela: resuelta el 25 de marzo del 2021.

2. Marina Flamingo: Modificación de Plazos para Etapas de Marina Flamingo, resuelta el 01 de julio del 2021.

3. Marina Los Sueños: Ampliación Bar y Restaurante The Hook Up, resuelta el 29 de julio del 2021

4. Atracadero Fish Hook: Modificación de sistema de anclaje de muelles, resuelta el 14 de octubre del 2021

6. Marina Bahía Golfito: Rectificación de área de concesión otorgada a la Empresa Inversiones Marina Golfito S. A, resuelta el 10 de diciembre del 2021

E. SOLICITUD DE PRORROGAS

1. Marina Bahía Golfito: ampliación del plazo contractual sobre la cláusula 4.1 que refiere a la presentación para el desarrollo de las etapas II y III del proyecto a diciembre del 2021, resuelta el 25 de marzo del 2021.

2. Atracadero Existente Punta Coral: a plazo de oficio CIMAT 246-2021, resuelta el 24 de setiembre del 2021

CONTRATACIONES SISTEMA SICOP:

La contratación N° 2019LA-000021-0001200001 *“Consultoría para el desarrollo de estudio socio económico laboral de las marinas Los Sueños, Pez Vela, Papagayo y Bahía Banano, así como el perfil del turista atraído por la pesca deportiva”* Estudio sobre el Impacto social y Económico de las marinas en operación. Dentro de lo cual se pueden citar las principales conclusiones:

a) A modo general, se puede decir que las marinas impactan de forma positiva en la región de influencia, por medio de la actividad económica que genera el flujo de turistas que visitan las marinas y las actividades que estas organizan (torneos de pesca). Un 65% de los negocios reconocen que se han beneficiado de alguna manera de la existencia de estas marinas.

b) La Marina Los Sueños, sufrió grandes bajas en el empleo directo producto del COVID 19 para marzo de 2021 tenía un 49% menos empleados que antes de la pandemia, fue la que más se perjudicó en cuanto a la generación de empleos, afectando principalmente a los trabajadores no calificados.

c) La Marina Pez Vela posee también gran cantidad de empleados, sin embargo, no sufrió tanto impacto en el empleo directo (20 menos personal que antes de la pandemia), principalmente por las medidas internas tomaron para mitigar el efecto del COVID 19 específicamente la reducción de jornadas.

d) La actividad de la Marina Papagayo no resulta suficiente para dinamizar la fuerza laboral de la zona, sin embargo, sí ha demostrado tener la capacidad de mantener los datos de empleo directo casi iguales antes y después del inicio de la pandemia por COVID 19 sin embargo 21 de 48 trabajadores tuvieron reducciones en su jornada de trabajo.

e) La Marina Bahía Banano es la de menor tamaño en este estudio (22 embarcaciones), la totalidad de sus empleados se han mantenido en sus puestos de trabajo aún con los impactos económicos de la pandemia por COVID 19 Esta marina no tiene un impacto significativo en el empleo directo de la zona, debido al bajo volumen de empleados con los que cuenta (16 trabajadores).

f) El empleo indirecto también se vio grandemente afectado por el COVID 19, en especial aquellas actividades relacionadas con el turismo receptivo específicamente el sector hotelero y la gastronomía, ambos sectores experimentaron disminuciones significativas en su cantidad de empleados, los hospedajes redujeron su personal en un 57% mientras las gastronomías lo hicieron en un 19% para mitigar los efectos de la pandemia.

g) El turista que visita nuestro país para realizar pesca turística y deportiva, es una persona que tiene por lo general entre 45 y 64 años, es hombre, en su mayoría son estadounidenses, es un pescador experimentado con un promedio de 25 años de estar realizando la actividad, ha visitado por lo general en promedio 3 países en donde ha pescado.

h) Es un turista que ha visitado Costa Rica en repetidas ocasiones (9 veces en promedio), de las cuales 4 han sido viajes en los que practicó pesca. Las características antes mencionadas no parecen haber variado del 2012 a la fecha.

i) Costa Rica se mantiene como el país favorito para realizar pesca deportiva con el 99% de las menciones y no hay diferencias estadísticamente significativas de la medición de mayo de 2012 a la de abril 2012.

j) La mayoría de los turistas viajan con su pareja, con hijos y otros familiares o con amigos o compañeros de trabajo (un 84% viaja acompañado).

21 Se observa un cambio en la composición del grupo de viaje, en 2012 el 21,5% de los entrevistados viajó acompañado de amigos o compañeros de trabajo, en 2020 ese porcentaje aumentó a 34,5%, existe evidencia estadística que respalda esta información.

k) La zona donde mayoritariamente realizaron la pesca los entrevistados fue el Pacífico Central y en segundo lugar el Pacífico Sur, hay menor cantidad de turistas que lo hacen en Guanacaste y en el Caribe.

l) El Pez Vela, Atún aleta amarilla y Sierra Caballa son las especies que más cumplen con las expectativas de los que practican esta actividad, ya que la pesca obtenida respecto a la planeada se cumplió en un porcentaje mayor que para las otras especies, 69%, 67% y 62% respectivamente.

m) Un porcentaje alto de turistas dijeron que volverían a Costa Rica, aunque no hubiera pesca (75%), no existe evidencia estadística para afirmar que este porcentaje haya cambiado del 2012 al 2020.

n) En promedio el turista que viaja por pesca y sus acompañantes gastan \$13.447, este promedio aumentó del 2012 al 2020. Por su parte cada persona que viaja en el grupo en promedio gasta \$5.947, (este promedio aumento del 2012 al 2020) este gasto es total e incluye los gastos previos a viaje de pesca.

o) El monto gastado en nuestro país para el total del grupo es de \$5.704, este monto se mantiene del 2012 al 2020, por lo que se concluye que el incremento en el gasto total por grupo de viaje y gasto total por persona

se debe al incremento de los gastos previos al viaje que se realizan fuera de Costa Rica.



Imagen 2: instalaciones de la segunda etapa de Marina Pez Vela en Quepos de Puntarenas, fuente CIMAT.

META 1.3.1.2 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 UNA VEZ AL AÑO A DICIEMBRE 2021.

<p>ETAPA CONSTRUCTIVA</p>	<p>MARINA FLAMINGO, inspección presencial</p> <p>24, 25 Y 26 de marzo y 11 y 12 de noviembre 2021.</p>	
----------------------------------	---	--

INFORME DE AVANCE DE OBRAS. Conforme al Artículo 57 del Reglamento, Marina Flamingo en etapa constructiva han presentado 7 informes de avance de obras para el proceso de fiscalización de la Unidad Técnica por medio de visitas presenciales o inspecciones virtuales.

ETAPA OPERATIVA	<p>ATRACADERO FISH HOOK inspección 16 de junio del 2021</p>	
	<p>ATRACADERO BAHIA COCODRILO inspección 17 de junio del 2021</p>	
	<p>MARINA LOS SUEÑOS, inspección 12 de marzo del 2021</p>	
	<p>MARINA PEZ VELA: inspección: 29 y 30 de julio del 2021</p>	

	<p>MARINA PAPAGAYO: inspección 20 y 21 de mayo del 2021</p>	
	<p>MARINA BAHIA GOLFITO: inspección 17 de junio del 2021</p>	
	<p>MARINA BAHIA BANANO: inspección 16 de junio del 2021</p>	
<p>INFORMES OPERACIONALES. Conforme al Artículo 63 del Reglamento los concesionarios de estos proyectos han presentado oportunamente los informes operacionales de cada proyecto que contiene la información establecida en la guía técnica. Los mismos han sido valorados por la Unidad Técnica y forman parte del insumo para las visitas de inspección.</p>		

CUMPLIMIENTO:

De 8 proyectos para fiscalizar en etapa operativa y los correspondientes a la etapa de construcción, en especial Marina Flamingo, se han visitado todos

en sitio y de manera virtual, para un 100 % del cumplimiento.

Con la apertura de la Marina de Flamingo, desde el punto de vista

socioeconómico, se espera reducir en gran medida el fuerte impacto en la economía que causó el cierre de sus antiguas instalaciones durante el 2002, lo cual generó gran cantidad de efectos negativos en la conocida Región de Influencia de Marina Flamingo (RIMF).

De acuerdo con estudios de la CIMAT (2003), la RIMF está compuesta por las siguientes comunidades del cantón de Santa Cruz: Playa Flamingo, Brasilito, Tamarindo, Potrero, Huacas, Porte Golpe, El Llano, La Garita, Matapalo, Cartagena y Villa Real. Es decir, las comunidades adonde habitan los trabajadores del proyecto, pero, además, en esta región se ubican los servicios y atractivos turísticos asociados a la marina.

El desarrollo del proyecto Marina Flamingo representa una importante fuente de empleo directo e indirecto para la zona. De acuerdo con las estimaciones realizadas por sus desarrolladores, durante su construcción se generarán al menos 160 puestos de empleo directo a lo largo de los seis años estimados de duración y para su operación requerirá de al menos 275 trabajadores. Esto, aunado a la demanda de bienes y servicios en la región, tales como materiales constructivos, servicios de alimentación, hospedaje, entre otros.



Imagen Nº 3: Desarrollo de las facilidades y servicios de la primera etapa de Marina Flamingo. Santa Cruz de Guanacaste. Fuente Marina Flamingo

Marina Flamingo tiene dentro de sus políticas priorizar las oportunidades de empleo para los habitantes del cantón

de Santa Cruz. Para alcanzar esto, se han establecido compromisos y convenios (ya en ejecución) con la

Municipalidad de Santa Cruz, el INA y organizaciones no gubernamentales locales. A través de estos, se busca facilitar la capacitación técnica para los puestos que así lo requieran.

Sin duda alguna, la Marina de Flamingo reactivará e impulsará el

desarrollo social y económico de la provincia de Guanacaste, una zona fuertemente impactada por el cierre de sus antiguas instalaciones durante el 2002 y más recientemente de la pandemia global por el COVID-19.



META 1.3.1.3 ASESORAR TÉCNICAMENTE A DICIEMBRE 2021 EL 100% DE LOS PROYECTOS DE MUELLES, ATRACADEROS O MARINAS PROMOVIDOS POR LAS MUNICIPALIDADES O ENTES DEL ESTADO, EN CUMPLIMIENTO DEL PEI.

Atracadero	Ubicación	Acciones
Muelle La Pavona	Río La Suerte	Facilidades para la entrada de turistas a Tortuguero a fin de habilitar facilidades cómodas y seguras tanto para los turistas como para los pobladores.

META 1.3.1.3 ASESORAR TÉCNICAMENTE A DICIEMBRE 2021 EL 100% DE LOS PROYECTOS DE MUELLES, ATRACADEROS O MARINAS PROMOVIDOS POR LAS MUNICIPALIDADES O ENTES DEL ESTADO, EN CUMPLIMIENTO DEL PEI.

Atracadero	Ubicación	Acciones
	Cariari de Pococí	Se colaboró con los diseños preliminares, participación en talleres con la comunidad y recomendación de los estudios técnicos a desarrollarse. Apoyo con los representantes de ICT, SETENA y MOPT de la Unidad Técnica de CIMAT.
Muelle Municipal Golfito y Puerto Jiménez	Ciudad de Golfito y en Puerto Jiménez de Golfito.	Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de las mejoras a los muelles municipales. Se colaboró para donar pilotes y ánodos del proyecto de Puerto Viejo de Talamanca descartado del el ICT para las mejoras del muelle municipal de Puerto Jiménez, Vía convenio entre ICT, MOPT Municipalidad.
Desarrollo de Marina y terminal de Cruceros JAPDEVA	Ciudad de Limón	Se aportó estudios de ingeniería marítima contratados a iMares UCR como soporte técnico para el diseño de la marina y se da asesoría tanto a JAPDEVA como a las empresas consultoras contratadas para el diseño del proyecto.

CUMPLIMIENTO:

Para un de cumplimiento de esta meta del 100%. Adicionalmente, el año 2021 implicó para esta Comisión trabajar en la creación de norma sobre marinas y atracaderos, junto con los sectores

interesados e involucrados como el sector de marinas, instituciones con competencia y grupos de turismo, a saber:

Reforma al Reglamento de la Ley 7933: para someter las concesiones de marinas y atracaderos al régimen

de condominios. Con la finalidad de identificar una mayor claridad y orden administrativo en la implementación y

fiscalización de los diferentes usos e infraestructura de tipo turístico y comercial que integran los proyectos y establecimientos de marinas y atracaderos turísticos, además de facilitar a los concesionarios, el acceso y adecuada administración de los incentivos turísticos que les puedan ser otorgados bajo la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, Ley N° 6990 del 15 de julio de 1985, sus reformas y su reglamento, al otorgarles la posibilidad de individualizar en concesiones filiales, la concesión original dada a los proyectos de marinas y atracaderos turísticos.

Reglamentación para otorgar la licencia de charteo por parte del ICT:

Al permitir que las marinas puedan dirigirse a nuevos segmentos como el charteo de mega yates, amantes del mar y los bienes y servicios de muy alta calidad, se pretende contribuir con la reactivación económica y el encadenamiento con la oferta de servicios existentes en las zonas costeras y sus alrededores.

Propuesta de reforma al Reglamento Ley 7744: que temas de

la Ley 9977 Impulso a las marinas y zonas costeras; así como aspectos de mejora regulatoria recomendados por la Unidad Técnica de CIMAT.

En este caso, el Instituto Costarricense de Turismo pionero en abrir sus puertas para que un equipo de profesionales pudiera realizar el primer ejercicio de aplicación de dicha metodología, asignando un equipo interno para apoyar en el trabajo realizado y compartir las experiencias relacionadas con las regulaciones que se eligieron para ser analizadas con las herramientas utilizadas en la ejecución de dicho análisis.

Producto de este ejercicio, presentamos junto con el informe técnico elaborado, una propuesta de mejora de las regulaciones analizadas en esta institución, con la finalidad que se constituyan en un insumo útil para la toma de decisiones, lo que indudablemente tendrá un impacto positivo para sus regulados y para la reactivación de la actividad económica que alcanza estas regulaciones.



POLO TURISTICO GOLFO PAPAGAYO

El Proyecto Turístico Golfo de Papagayo, corresponde a una región geográfica con un área aproximada de 1658 hectáreas, ubicado en el norte del pacífico costarricense, se identifica como zona de riqueza escénica y cultural de alto potencial turístico. El área está inscrita a nombre del Estado Costarricense bajo la administración del ICT, generando hoy día más de 400 concesiones para proyectos de desarrollo turístico con el fin primordial de generar encadenamientos productivos en la zona.



La dirección, coordinación, administración y control del proyecto la ejecuta el ICT por medio de la Oficina Ejecutora, misma que está conformada por un Consejo Director y una Dirección Ejecutiva, quienes para el año 2021 se enfrentan al reto de lograr ejecutar su obligación legal bajo el modo de emergencia nacional que ha traído la pandemia, no obstante, durante el año se logra cumplir de manera efectiva con las diferentes tramitaciones de los desarrolladores así como la finalización de los proyectos de inversión pública comprometidos desde el año 2020.

GESTIÓN DE LA UNIDAD

Durante el año 2021 se visaron un total de 104 planos, que se dividen en el visado de 23 planos constructivos, 80 planos catastro y 1 anteproyecto constructivo; esto corresponde a la

construcción de nuevas obras o ampliaciones de obras existentes de los proyectos convenidos con el ICT dentro del Proyecto Turístico Golfo de Papagayo.

Adicional, la Oficina Ejecutora atendió más de 120 tramites siendo la mayoría de ellos las acreditaciones de nuevos

representantes para las concesiones otorgadas, además de otros como

cesiones parciales y autorizaciones de garantías reales sobre concesiones.

PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA- CONSTRUCCIÓN DE LA POLICÍA TURÍSTICA EN PLAYA PANAMÁ.

El proyecto denominado Construcción de la Policía Turista en Playa Panamá, ubicado en Carrillo – Guanacaste sufrió algunos inconvenientes para su ejecución durante los años del 2018 y

2020, entre los principales retos fue obtener el visado municipal debido a que existía incertidumbre sobre el cobro de impuestos municipales al ICT



A finales del año 2020, mediante licitación abreviada 2020LA-000013-0001200001, **“Construcción de la Sede Regional de la Delegación de la Policía Turística en Playa Panamá,**

modalidad llave en mano” se adjudica la construcción del proyecto, iniciando las obras el 14 de enero de 2021 y finalizando las mismas en agosto del 2021.

La obra corresponde a un compromiso del ICT con el Ministerio de Seguridad con el fin de **“Resguardar la seguridad e integridad de la zona del Polo Turístico Golfo Papagayo y las aledañas”** brindando servicios de control, prevención y resguardo a los turistas y residentes de la zona dentro del marco de sus funciones.

El edificio que se entrega a la Policía Turística corresponde a un bien de dos pisos con las siguientes características:

PRIMER NIVEL

- a) Una sala de espera.
- b) Una oficina de oficialía.
- c) Una oficina de SIMEP.
- d) Una oficina de asesoría legal.
- e) Una oficina de jefatura.
- f) Un área de Intendencia.
- g) Una Armería.
- h) Una bodega y lavandería.
- i) Dos medios baños: uno debe cumplir con la Ley 7600.
- j) Un comedor y cocina.
- k) Una alacena.
- l) Una celda, que incluye área de inodoro y ducha.
- m) Una plataforma eléctrica.



SEGUNDO NIVEL

- n) Dormitorio para jefatura con baño completo cumpliendo con la Ley 7600 y closet.
- ñ) Dormitorio para mujeres con baño completo y closet. POLO TURÍSTICO GOLFO PAPAGAYO
- o) Dormitorio con capacidad máxima de diez oficiales, el cual contará con un área de lockers, dos duchas, dos lavamanos y un inodoro.

ÁREA DE PARQUEO.



El parqueo cuenta con un área aproximada de 284 m², en el cual se disponen un total de 10 espacios para parqueo vehicular, dentro de los cuales, 2 espacios, según lo

establecido en la Ley 7600, serán destinados para personas con alguna discapacidad, adultos mayores o mujeres embarazadas.

PLANTA DE TRATAMIENTO

Funcionamiento por método aeróbico, con capacidad para 20 personas, (4

m³/día), siendo el agua tratada utilizada para riego.

El presupuesto total para la obra era de **¢257.000.000**, lo cual consideraba un IVA de **¢9.480.769,23**, sin embargo, la obra se logra licitar antes de que entrara en rigor el pago de IVA a la construcción y estos nueve millones se ahorran, así el valor final de la fue de **¢247.519.230,77**.

acto protocolario coordinado con Casa Presidencial, dicha concesión incluye además del edificio el terreno donde se ubica el mismo, identificado bajo el folio real 208097-000 y el plano catastro Número G-1781434-2014. El plazo de la concesión rige por un período de 50 años y fue autorizada por la Junta Directiva del ICT en sesión ordinaria número 6183, artículo 5, inciso III, celebrada el día 30 de agosto de 2021, (comunicado mediante oficio SJD-266-2021).

La obra se entrega en Concesión al Ministerio de Seguridad Pública, en el acto de inauguración el 17 de setiembre del 2021, por medio de un

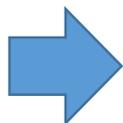


Anexo #1:
**Avances Metas ICT
en PNDIP
Resultado anual 2021**

Intervención Estratégica

Crecimiento turístico

(Llegada de
turistas vía aérea
y Divisas por
turismo)



Indicador	Meta del Período	Resultado 2021
Tasa de variación anual en la Llegada de Turistas Vía Aérea, respecto la línea base (2020)	Meta 2021: 0.5% (El 0.5% equivale a 793 782 turistas vía aérea)	Ingreso de turistas internacionales vía aérea 2021: 1 270 483 turistas . El resultado excede en un 61% la meta prevista en el PNDIP
Tasa de variación anual en Divisas generadas por turismo en millones dólares, respecto la línea base (2020)	Meta 2021: 0.5% (El 0.5% de divisas, representa \$1 302.6 millones de dólares)	Las divisas generadas ascienden a \$1 533,8 millones dólares. Equivale a un crecimiento anual de 15% por encima de la meta prevista (aunque representa el 38.5% de las divisas percibidas en 2019).

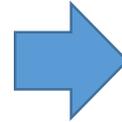
Intervención Estratégica

**Ejecutar la
Estrategia de
Turismo de
Reuniones**

**(meta ubicarse en
los 60 primeros
lugares a nivel
mundial)**



Según ICCA,
publicación 2020
sobre resultados
2019, CR ocupaba el
puesto 48 (con 55
eventos registrados)



2020

No se realizará
medición 2020,
conforme oficio
MIDEPLAN-DM-OF-
0752-2020, sobre
cambios al PNDIP del
Sector Turismo según
propuesta G-1147-
2020 (SJD-170-20)



Según ICCA, publicación 2021
sobre resultados 2020:
producto de la Pandemia el
ICCA modificó el formato de
su informe.

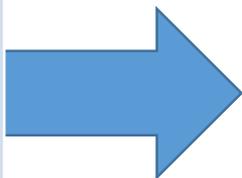
Las nuevas categorías por
región utilizadas en el
Informe de estadísticas de
2020, son:

- No afectado
- Virtual
- Híbrido
- Reubicado
- Pospuesto
- Cancelado

(No indica clasificación por
ciudad ni país).

Intervención Estratégica

Programa
Gestión Integral
de Destinos



ICT-PNDIP

- Meta 2021= 3 destinos adicionales (Acumulado del periodo 9; meta final del periodo 15)
- Avance: 50% (Según PND: 0 de 3 programados).
- Justificación: Se han atendido seguimiento e implementación del programa de gestión integral de destinos en los CD con planeamiento, como Turrialba, Tamarindo, Sarapiquí, Golfito-Jiménez y Los Santos, Monteverde, en coordinación con cámaras y municipalidades. Acompañamiento para el Reglamento para Marca Destino Tamarindo y Turrialba, impulso Feria EXPOPYME 2021 (MEIC), la Feria Hecho Aquí (MCJ) y Encuentro Nacional de Empresarios y Cámaras de Turismo (ECET). Participación Comisión del Parque Guayabo y reapertura del camino al V. Turrialba, bases para reglamento de marcas de destino en Tamarindo y Turrialba.
- Se cuenta con carta de compromiso municipal en Limón, Pococí y Talamanca.
- Ejecución presupuesto 2021: 38% (¢74 000 / ¢192 500)

Intervención Estratégica

Construcción de la Delegación Turística Península de Papagayo

(Proyecto 1824)

ICT-PNDIP



- Obra finalizada agosto 2021, trasladada al MSP y operando.
- Avance físico 95% (solo falta contratar obras de arte)
- Ejecución presupuesto 2021: 95% (¢247 519 231 / ¢259 900 000)

