Memoria Institucional 2022

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Índice

3 Junta Directiva-ICT

4 El viento sopla a favor

6 Organigrama

7 Secretaría de Actas

10 Gerencia General

24 Auditoría Interna

32 Unidad de Planificación Institucional

37 Asesoría Legal

53 Departamento de Tecnologías de Información

64 Dirección Administrativa Financiera

66 Departamento de Gestión de Talento Humano

69 Departamento Financiero

78 Departamento de Administración Tributaria

83 Departamento Administrativo

97 Departamento de Proveeduría

103 Dirección de Gestión Turística

109 Dirección de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica

112 Unidad de Atracción de Inversiones

124 Departamento de Gestión y Asesoría Turística

133 Departamento de Servicio al Turista

145 Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística

154 Departamento de Oficinas Regionales

158 Dirección de Mercadeo

159 Departamento de Publicidad e Investigación

188 Departamento de Promoción

249 Dirección de Planeamiento y Desarrollo

250 Departamento del Planeamiento Turístico

253 Unidad Administración de la Información

257 Departamento de Desarrollo Turístico

283 Unidad de Inspección Zona Marítima Terrestre

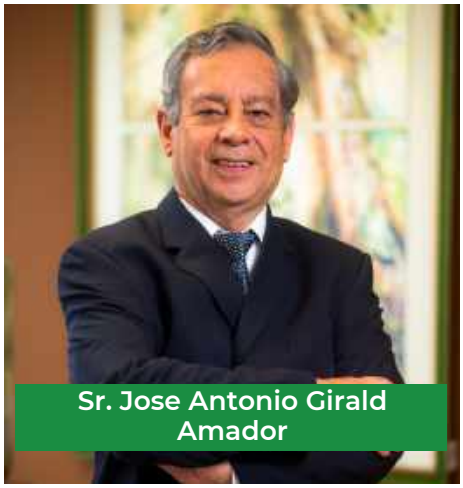
287 Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos

307 Polo Turístico Golfo Papagayo

Junta Directiva - ICT

Sr. William Rodríguez López
Ministro de Turismo

Sra. Julieta Chan Blanco


Sr. Jose Antonio Giral Amador

Sra. Stephanie Sheehy Protti

Sr. Gustavo Araya Carvajal

Sra. Deyfa Sutherland Nelson

Sr. Enio Cubillo Araya

El viento sopla a favor

Al asumir el 9 de mayo de 2022 como presidente ejecutivo del ICT, encontré una Institución estructurada, muy bien administrada y de comprobada pericia en su labor. Esta realidad ha facilitado el comienzo de la nueva jerarquía y, más importante aún, que la recuperación del sector turístico, el más importante de la economía nacional y el más golpeado por la pandemia, se consolide lo antes posible. Para ello anunciamos el Plan Nacional de Turismo 2022-2027, la guía que permitirá seguir impulsando al turismo y sus encadenamientos adaptados a la nueva realidad, y -paralelo al Plan y bajo su orientación–tres derroteros orientan la gestión a mi cargo: alcanzar en 2023 las cifras de visitación que el país tenía en 2019, antes de la pandemia; lograr ayuda financiera para las micro y pequeñas empresas, lo cual alcanzamos en cinco meses y anunciamos en setiembre 2022, y en tercer lugar, constituir un programa de turismo social que sea más inclusivo y transformador, un turismo que produzca más que divisas y producto interno bruto, que enriquezca el espíritu, proteja el bienestar de nuestros habitantes, traiga progreso y contribuya a mejorar la calidad de vida en todas las comunidades.

Concluimos el 2022 con resultados extremadamente positivos. De enero a diciembre de 2022 se contabilizaron 2 349 537 llegadas de turistas, con una variación de -25,2% con respecto a las llegadas de turistas de igual período en el 2019. Esto equivale a decir que al cierre de este año hemos recuperado 3 de cada 4 turistas (75%) que nos visitaban antes de la pandemia. Por la vía aérea, los aeropuertos internacionales contabilizaron 2 117 960 llegadas de turistas de enero a diciembre del 2022, -12,4% por debajo del período homólogo del 2019.

Las llegadas de estadounidenses, principal mercado del país, cerraron el año 2022 en 1 252 469 de llegadas por la vía aérea, lo que representa apenas -2,4 % respecto del 2019. Lograr la recuperación de este mercado de manera acelerada ha sido un importante objetivo estratégico desde la reapertura de las operaciones aéreas en los aeropuertos internacionales en Alajuela y Guanacaste, en agosto del 2020.

En el caso de Europa, las llegadas internacionales por la vía aérea desde los principales mercados del viejo continente cerraron el año 2022 de la siguiente manera: Reino Unido 70 425 (-0,8%), Alemania 66 716 (-1,0%), Francia 59 504 (-15,8%), España 53 217 (-15,2%), Países Bajos 28 693 (-5,9%) y Suiza 26 109 (5,7%).

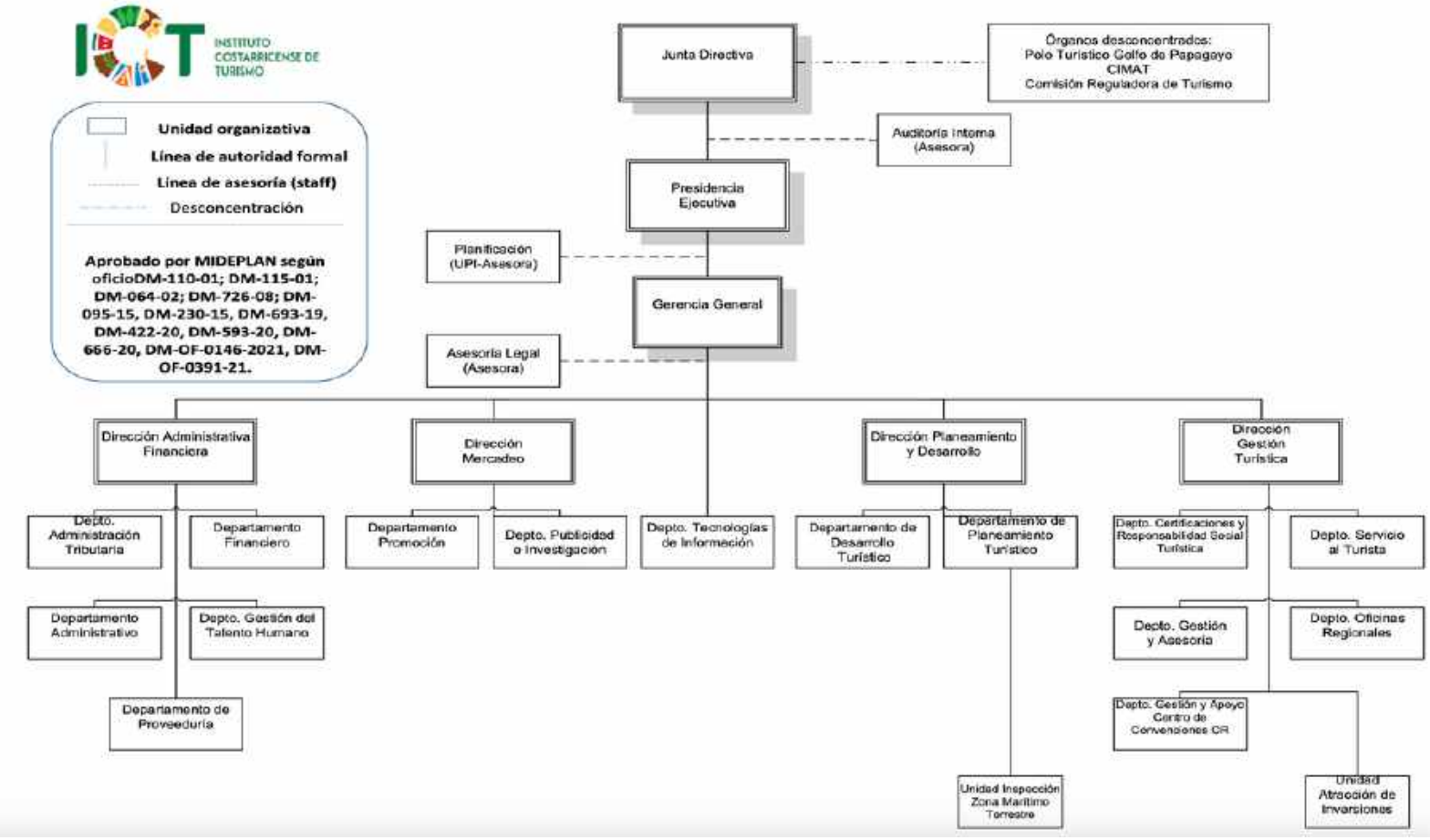
Con esta información estadística, continuamos trabajando esperanzados con la mira puesta en recuperar en 2023 la visitación turística de 2019 e igualar las divisas prepandemia que eran de $4 mil millones. Para ello el trabajo de promoción del ICT se centra en los mercados prioritarios donde el país tiene un sólido posicionamiento y con los cuales hay conectividad aérea directa: Canadá, EE.UU., México y seis países de Europa (España, Alemania, Francia, Gran Bretaña, Suiza y los Países Bajos). El reto es superar las amenazas exógenas para lograrlo, como la crisis mundial en el sector aviación por la carencia tanto de tripulaciones como de aeronaves.

Conforme vamos cumpliendo metas, hemos venido agregado nuevos objetivos tácticos, conforme a la dinámica de la Institución. Nuestra atención está puesta, por ejemplo, en el Polo Turístico Golfo de Papagayo, en Guanacaste, con cuatro cadenas hoteleras de renombre que se inaugurarán en 2024-2025, lo que impactará la oferta en la provincia de Guanacaste. En Puntarenas, hay cinco obras de infraestructura que deben concretarse en el corto plazo, un atracadero en la Isla San Lucas, indispensable para potenciar el valor cultural, histórico y turístico de ese Parque Nacional; un atracadero en Isla Venado – La Florida; un atracadero en Jicaral; un atracadero en Isla Tortuga y la primera etapa de un boulevard en Santa Teresa. Para Limón, trabajamos -en conjunto con otras instituciones- en un Plan Maestro para la zona costera de la provincia del Caribe, un plan que merece la provincia y que nunca ha existido para potenciar su desarrollo turístico.

Si bien lidero esta ambiciosa agenda, su concreción se da gracias a la suma de esfuerzos de los funcionarios del ICT. Esta es una Institución comprometida, que trabaja para que el turismo sirva de herramienta para el mejoramiento de la calidad de vida de miles de familias. La labor conjunta de todos quienes formamos esta Institución es fundamental, esta memoria del 2022 da fe de ello. Es por eso que estoy seguro de que el viento sopla a favor.

William Rodríguez López
Ministro de Turismo

Organigrama



Secretaría de Actas

El trabajo de la Secretaría de Actas se basa en la planificación, organización, logística, apoyo y asesoramiento en general, para 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), Comisión Mixta de Mercadeo y 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).

La labor fundamental de esta Secretaría de Actas es la de asistir a las sesiones de cada órgano colegiado y a partir de así, elaborar las actas, redactar las resoluciones tomadas, confeccionar los acuerdos, comunicarlos a las instancias que correspondan, haciéndolo en el menor plazo posible. 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, informar a cada órgano colegiado de manera periódico el nivel de ejecución, 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, la Dirección de Gestión Turística y el Presidente de la CONAGUITUR, las agendas y documentación respectiva para conocer en las sesiones correspondientes, de conformidad con lo establecido en materia de Gobierno Corporativo.

Se coordina desde la Secretaría de Actas la confección de las convocatorias a las sesiones ordinarias y extraordinarias, así como la preparación del 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 Digitales 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, propias de su cargo.

Adicionalmente, dentro de las responsabilidades de la Secretaría de Actas está el llevar 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 y de la oficina de la Secretaría de Actas.

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 2022 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.

Durante el período 2022 se confeccionaron 96 Actas entre los 6 órganos colegiados a su cargo, con un aproximado de 860 acuerdos elaborados y comunicados, de los cuales se les llevó el seguimiento a todos, dando como resultado un nivel de ejecución global por encima del 96 %.

Junta Directiva:
En el año 2022 se realizaron un total de 39 sesiones de Junta Directiva (de la N° 6200 de fecha 10 de enero de 2022) a la sesión N° 6239 del 19 de diciembre de 2022.

Respecto a la cantidad de acuerdos tomados por la Junta Directiva durante este año, se dictaron 362 resoluciones, ejecutándose al final del año aproximadamente el 96 % 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.

Consejo Director Polo Turístico Golfo Papagayo:

El Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo sesionó en 21 ocasiones, iniciando en fecha 17 de enero y finalizando el 12 de diciembre. El Consejo Director del PTGP tomó 263 acuerdos, al final del año se había ejecutado aproximadamente el 93 %.

Comisión Reguladora de Turismo de Incentivos Turísticos, Ley 6990:

En el año 2022 la Comisión Reguladora celebró un total de 9 sesiones (de la N° 877 de fecha 21de febrero a la N° 885 del 09 de diciembre).

La Comisión Reguladora de Incentivos Turísticos, tomó 68 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 98%.

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

En el año 2022 la Comisión Nacional de Acreditación celebró un total de 9 sesiones (de la N° 01 de fecha 20 de enero, a la N° 11 del 17 de noviembre). Dicha Comisión tomó 101 acuerdos, ejecutándose al final del año el 95 %.

Comité Mixto de Mercadeo:

En el año 2022 el Comité Mixto de Mercadeo celebró un total de 8 sesiones (de la N° 001-2022 de fecha 26 de enero a la N° 08-2022 celebrada el 20 de diciembre).

El Comité Mixto de Mercadeo, tomó 30 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 98%.

Comisión Nacional de Guiado de Turismo:

En el año 2022 el Comisión Nacional de Guiado de Turismo celebró un total de 8 sesiones (de la N° 001-2022 de fecha 03 de febrero a la N° 008 del 16 de noviembre).

La Comisión Nacional de Guiado de Turismo, tomó 33 acuerdos, de los cuales al final del año se había ejecutado aproximadamente el 90%.

Gerencia General

Sr. Alberto López Chaves.

La Gerencia General en su condición de administrador general y jefe superior de la Institución vigila, organiza y coordina a todas sus dependencias para el desarrollo efectivo de la gestión institucional con miras el cumplimiento de la ruta estratégica definida por su Junta Directiva.

Durante 2022, se mantuvieron y fortalecieron los esfuerzos para tener una plena reactivación económica de la industria turística nacional, mediante el apoyo a las empresas turísticas y a la promoción que permita mayor ingreso de turistas a nuestro país.

En ese sentido, hacemos presente las gestiones y proyectos más destacados de la Gerencia General, desarrollados durante el 2022.

1. 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: 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 QR, para este efecto, se viene desarrollando un trabajo con Gestión Turística, donde trimestralmente este departamento suministra los contactos de los usuarios que visitaron la institución, con este insumo se les envía un correo personal con el enlace de la encuesta institucional, para obtener su impresión por del servicio recibido.

Además, se realizó una evaluación del servicio brindado por la institución en el proceso de certificación para las empresas nuevas que obtuvieron su certificación en este año, para esto el Departamento CST suministró el listado de los contactos de las diferentes empresas que optaron, y se les hizo llegar un correo personalizado solicitando sus impresiones y evaluación del acompañamiento brindado por los funcionarios en este proceso. En este estudio fueron evaluados temas como la accesibilidad de la herramienta misma.

Finalmente, se realizó, a nivel institucional, una evaluación del Servicio para el Cliente Interno, en este se evaluaron departamentos con mayor relación al quehacer normal de la institución, una vez realizada la evaluación y el análisis de datos, se fue confeccionado un informe el cual se envió a la Gerencia General, con las respectivas conclusiones y recomendaciones, con el fin de hacer de conocimiento de esta la percepción real en la institución de los propios funcionarios.

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:

- Se mantuvo un trabajo de seguimiento de los diferentes Planes de Mejora Regulatoria que se mantenían en proceso, tanto a nivel de sistemas informáticos del Ministerio de Economía Industria y Comercio, como directamente con los Departamentos encargados de los trámites que estaban siendo modificados.
- Uno de los resultados que se obtuvieron fue el cumplimiento al 100% del PMR 2022, en cual respondía en varios puntos a las recomendaciones surgidas del proyecto Costa Rica-Fluye.
- Se participó en el programa de capacitaciones programado por el MEIC en los temas de Simplificación de Trámites.

- Se trabajó en varias iniciativas que solicitó del Gobierno Central para este tema tales como, lo que se denominó cuellos de botella o trámites trabas, en el Alcance N°85 publicado en La Gaceta N.°166 del 01 de setiembre del 2022.
- Se colaboró con la Comisión de Mejora regulatoria institucional, en la que se les dio seguimiento a diferentes temas a nivel ICT, en el tema de la actualización de los trámites que, por Ley, deben de estar incluidos en el Catálogo Nacional de Trámites, para la consulta del ciudadano.
- Se colaboró activamente con el Oficial de Simplificación de Trámites, dando seguimiento a los solicitado por el Ministerio de Economía Industria y Comercio, en el tema regulatorio.

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

- Se participó activamente en las reuniones de trabajo y las capacitaciones realizadas programadas e impartidas por la Comisión Nacional de Rescate de Valores, la cual trabaja a nivel nacional, además se mantuvieron diferentes reuniones con funcionarios de CNRV y la Comisión de Ética Institucional.
- Se colaboró con la Comisión de Ética Institucional, cuyo mayor logro fue la firma por parte de la Presidencia Ejecutiva en la persona del Señor ministro, con la firma de la Carta de Compromiso, misma que después de un trabajo interno de sensibilización del personal, será remitida para la firma de todos los funcionarios, con el fin de poder obtener un mayor compromiso con este tema, el cual es muy importante en la realidad nacional hoy en día.

Durante el período 2022, la Contraloría de Servicios fue incluida en diferentes comisiones para iniciar a colaborar con las mismas, tales como:

- Red de Hombres por la Igualdad de Género.
- Comisión Institucional para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Comisión Institucional Acoso y Hostigamiento Laboral.

2. Presupuestos, PAO, riesgos y comisiones

Desde la Gerencia General se apoyó las gestiones de contención de gasto de la Institución, conforme a la “Política de para la estabilidad operativa y financiera del ICT”. En cuanto a las metas, presupuestos y riesgos de Gerencia, se formuló y brindó seguimiento oportuno conforme a las disposiciones emitidas para estos efectos, como también la identificación, análisis y administración de los riesgos asociados a cada meta.

Dimos atención oportuna a las solicitudes de adjudicación por participación en ferias internacionales de ICT, aprobadas mediante acuerdos de Junta Directiva.

Se confeccionó y entregó la actualización del plan de continuidad de negocios del ICT basado en las mejores prácticas según la norma ISO:22301.

Mediante designación Gerencial formamos parte de las siguientes comisiones:

Comisión PIS Acoso Laboral: de conformidad con lo establecido en artículo 18 del Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el acoso laboral en el Instituto Costarricense de Turismo, se llevaron a cabo las acciones establecidas en el Reglamento. Dentro de las más importantes acciones que llevó a cabo la Comisión, se tiene la atención de denuncias y emisión de recomendaciones a instancias superiores por dos casos conocidos en el año 2022. También se realizaron actividades de capacitación en esta materia a las personas funcionarias de la Institución.

Comisión PIS Hostigamiento Sexual: de conformidad con lo establecido en artículo 9 del Reglamento para prevenir, investigar y sancionar el hostigamiento sexual en el Instituto Costarricense de Turismo, se llevaron a cabo las acciones establecidas en el Reglamento. Dentro de las más importantes acciones que llevó a cabo la Comisión en el año 2022, se tiene que en materia de prevención se enviaron 3 comunicados informativos y dos capacitaciones en esta materia a los funcionarios de la Institución.

Además, formamos parte de la comisión auxiliar de la comisión nacional de conmemoraciones históricas para la celebración del bicentenario de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica, conforme al Decreto Ejecutivo No 43637-C la cual iniciará actividades en 2023.

3. 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 las gestiones de declaratorias turísticas mediante las siguientes actividades:

- Nuevas declaratorias turísticas
- Cambios varios (propietarios, nombre comercial, representantes legales, de actividad entre otros)
- Otorgamiento de plazos a las empresas tanto en trámite como declaradas turísticas
- Denegación de declaratorias turísticas.
- Cancelaciones de declaratorias turísticas.

4. Ruta Nacional de las Aves

Se le dio seguimiento a la Ruta Nacional de Aves en diferentes zonas del país (sitios principales de avistamiento de aves y oferta de servicios existente para operar la ruta). Esto como parte de una propuesta de pasar de Nodos a sitios de importancia para la observación de aves.

Este año no se participó en alguna feria a nivel internacional sin embargo se aprovechó el tiempo para mantener reuniones con grupos de guías especializados y con organizaciones afines al tema para buscar estrategias para la conservación y protección de la avifauna. Este año no se impartieron cursos para guías presenciales por temas presupuestales, si se aprovechó a 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. Se impartieron 12 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 área de conservación Guanacaste
- Aviturismo en Sarapiquí
- 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 Pacifico Medio
- Mercadeo del aviturismo en Costa Rica
- Aviturismo en Llanuras del Norte
- Aviturismo en Monteverde

En enero del 2022 junto con la Dirección de Mercadeo, se participó en el V conteo de aves en el Parque Nacional Tortuguero como parte de la celebración del día mundial de los humedales, se contó con la participación del Señor ministro Gustavo Alvarado Chaves y de diferentes medios de comunicación los cuales le dieron una gran cobertura al evento.

Como parte de la promoción turística del país se participó en un podcast sobre aviturismo titulado “Una Mirada atenta a los cielos de Costa Rica”.

5. Grupo de Acción Regional de las Américas

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

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

Se participó presencialmente de la XIV 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 desde San Pedro Sula Honduras.

6. 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.
- Desde el año 2019, se participa desde la Gerencia General de la Comisión de Turismo de Aventura. Dentro de las actividades más importantes para el año 2022 fue la reforma al Transitorio Único del Decreto Ejecutivo No 39703-S-TUR, Reglamento para la Operación de Actividades de Turismo de Aventura del 22 de febrero del 2016, mediante Decreto Ejecutivo No 42487-S-TUR del 27 de julio del 2022. A partir de diciembre 2022 el Instituto Costarricense de Turismo asume la Presidencia de esta Comisión
- Se trabajó igualmente en un diseño de diferentes herramientas de evaluación para ser sometidas a estudio del Ministerio de Salud para su implementación.

7. Comisión sobre accesibilidad

Durante 2022 la Gerencia General nombró dos comisiones, una de ellas es CIMAD (Comisión Institucional en materia de Accesibilidad y Discapacidad, Ley 8862, Según Directriz Presidencial 27 del 2001. Dentro de las funciones más importantes

La Comisión Especializada esta lo siguiente:

- Hacer anualmente un estudio para identificar los puestos que serán objeto de una reserva de no menos de un 5% de las plazas vacantes para ser ocupadas por personas con discapacidad. Para ello, consultará obligatoriamente las bases de datos institucionales internas, así como el Sistema Nacional de Intermediación, orientación e Información de Empleo (SIOIE), con el fin de reservar aquellas plazas vacantes que tengan oferentes disponibles.
- Informar al jerarca institucional el estudio estipulado en el inciso a), identificando las posibles plazas vacantes a reservar para las personas con discapacidad y recomendar las adecuaciones y adaptaciones pertinentes para ser aplicadas en el proceso de evaluación y contratación.
- Velar por el efectivo cumplimiento del presente Reglamento y dar seguimiento a la contratación de las plazas vacantes para personas con discapacidad y su inserción en el ámbito laboral en condiciones óptimas.

La otra comisión sobre este tema es la CIAD: (Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, Ley 7600 De acuerdo con la Ley 9171.

Las responsabilidades serán las establecidas en el Decreto 9171 de la creación de las comisiones institucionales sobre accesibilidad y discapacidad (CIAD), entre ellas:

- Velar por que las instituciones que representan incluyan, en sus reglamentos, políticas institucionales, planes, programas, proyectos y servicios, los principios de igualdad de oportunidades y accesibilidad para las personas con discapacidad, en cualquier región y comunidad del país.
- Coordinar la formulación, ejecución y evaluación de las políticas institucionales, en el marco de la política nacional en discapacidad y de la normativa vigente.
- Cooperar mediante recomendaciones con la elaboración y evaluación del plan y presupuesto institucional de equiparación de oportunidades con las diferentes instancias institucionales, fundamentadas en la normativa vigente sobre discapacidad.
- Propiciar la participación de las personas con discapacidad y de las organizaciones que las representan en la formulación de las políticas institucionales, así como en el diseño, la ejecución y la evaluación del plan institucional de equiparación de oportunidades.
- Coordinar, con las instancias correspondientes, la incorporación de la perspectiva de discapacidad y equiparación de oportunidades en los contenidos de la capacitación, la divulgación y en los sistemas de información institucionales.
- Organizar y promover la provisión de servicios de apoyo y ayudas técnicas que requieren los funcionarios, usuarios y beneficiarios que presentan discapacidad.
- Establecer vínculos de cooperación con integrantes de otras CIAD.

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

En el 2015 la Gerencia General 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 y en el mes de enero 2020, con el oficio G-0204-2020, se envía un recordatorio a las Jefaturas sobre dichas políticas.

En el siguiente cuadro se indica un 89% de implementación de los informes y servicios preventivos emitidos entre el período 2019 al 2022, lo que significa que es un resultado satisfactorio de cumplimiento

Recomendaciones y sugerencias emitidas por Auditoría Interna del 2019 al 2022

Año	Emitidas	Cumplidas	Parcialmente cumplidas	Pendientes	% Cumplimiento por año
2019	143	137 / 96%	6 / 4%	0 / 0%	96%
2020	88	81 / 92%	7 / 8%	0 / 0%	92%
2021	68	59 / 87%	9 / 13%	0 / 0%	87%
2022	92	54 / 59%	30 / 33%	8 / 9%	59%
Total	544	484 / 89%	52 / 10%	8 / 1%	89%

Fuente: elaboración propia

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 con el cumplimiento de requerimientos de la Auditoría Interna, así como información a otras Unidades.

Resoluciones emitidas del 2019 al 2022

Años	Cantidad de oficios por criterio
2019	260
2020	255
2021	133
2022	155

Fuente: Elaboración propia

Participación en comisiones:

Comisión Institucional de Ética y Valores: mediante el Comunicado de Acuerdo SJD-215-2022, se nombra a la directora Stephanie Sheehy Protti 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: mediante 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".

9. Proyecto Progreso económico Social para la zona de Papagayo

La Comunidad de Playa Panamá, Aso Papagayo y representantes de la Municipalidad de Liberia, solicitaron al ICT colaboración para capacitar a la comunidad en conceptos de emprendimiento turístico, con el fin de que las personas que cuenten con iniciativas y habilidades puedan llevar a cabo proyectos que transformen sus idead en; productos, servicios o negocios turísticos.

Para llevar esta iniciativa a las comunidades dentro del área de influencia del Polo Turístico Golfo de Papagayo; Playa Panamá, Altos del Roble, La Cascada y Monte Galán, la gerencia general asigna a la funcionaria Katy Solís como responsable del proyecto, vista las necesidades, el proyecto lleva como nombre: Progreso económico Social para la zona de Papagayo.

En el segundo semestre del año 2022 se elabora un diagnóstico base en las comunidades, con el fin de identificar las necesidades y requerimientos en materia de emprendimiento. Durante el levantamiento de la información se aprovechó para motivar a los participantes de estas zonas por medio de charlas y talleres que les permitan ampliar sus ideas de negocio.

Se contó con la colaboración de profesores de la Universidad Latina para el desarrollo de los instrumentos y exposición de charlas: "La importancia de la formalidad en los negocios", "Turismo Rural", "La necesidad de instruirse", "Si participo o me comprometo". También, se contó el apoyo de don Raúl Arranz Medrano quien brindó una charla sobre de su experiencia y las necesidades que pueden llegar a llenar los emprendimientos de la Zona.

Actividades de motivación y recolección de información, Guanacaste- Papagayo, 2022

10. Salud Ocupacional

Del 01 de enero al 30 de abril 2022, realizamos labores de revisión de pases especiales a tiempo completo.

En cumplimiento de las actividades relacionadas a Salud Ocupacional se realizó revisión e inspección instalaciones de Oficinas Centrales, se trabajó en equipo con brigadas, para la preparación del IV simulacro nacional. Además, se actualizó el Plan de Emergencia Institucional. También realizamos estudios ergonómicos, a varios compañeros, donde dos fueron enviados al INS, operados y rehabilitados, uno ya se reintegró a sus labores y el otro funcionario continuo en tratamiento post operatorio; a los demás compañeros se recomendó la compra de sillas, atriles y mouse ergonómicos.

Simulacro nacional. Ejercicios de brigadas

11. Participación en otras comisiones

- Comisión Institucional de Ética y Valores.
- Comisión de Mejora Regulatoria.
- Comisión Nacional de Seguridad Turística.
- Comisión de Gobierno Abierto.
- Comisión de Asuntos Estratégicos de Tecnologías de la Información.
- Comité de Crisis, y de Continuidad de Negocios.
- Presidencia de la CIMAT, en calidad de suplente del señor ministro
- Presidencia del Comité Técnico de Normalización en Turismo son sede en INTECO (reelección en junio de 2020 por un periodo de dos años).
- Dirección Ejecutiva de Pagayo A.I. ante la ausencia de su titular por motivos varios.
- Consejo Económico ante ausencia del señor ministro.
- Presidencia de la Comisión de Educación Turística y Hotelera.
- Mesa Ejecutiva Caribe.
- Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas.
- Presidencia de la Comisión Técnica de Validación del CST.
- Representación ante el Comité de Turismo de la OECD.
- Representación ante el Comité de Turismo de la CITUR.
- Junta Directiva de la Comisión de Gobernanza Marina.

12. Conferencias, charlas y otros

- Moderación de Panel: componente ambiental en la sostenibilidad turística: Ministerio del Ambiente, Dirección de Cambio Climático, ICE-Bandera Azul Cambio Climático y Avis Car Rental. Centro de Convenciones de Costa Rica, como parte de Encuentro de Sostenibilidad Turística. 08 de diciembre de 2022.
- Panelista en Putting People and Places at the Centre of a More Digital, Sustainable & Resilient Tourism Industry" by Master Card, 22 de noviembre de 2022.
- Acciones CR contra la Emergencia Climática, CITUR / OEA, 21 de noviembre de 2022.
- Avances en la implementación del grupo de trabajo Cambio Climático y Sostenibilidad, CITUR / OEA, 21 de noviembre de 2022.
- "Costa Rica Tourism Model" Presentación en el Marco del Curso Destination Costa Rica / Savonia, 4 de octubre de 2022.
- Participación en panel "Proyectos exitosos sostenibles en Latinoamérica. En III Congreso y Expo PyMe LATAM 2022: el caso de Costa Rica. 23 de setiembre de 2022.
- "Comportamientos, tendencias y herramientas para definir la comercialización turística" Matina 19 de octubre.
- "El impacto del turismo de proximidad en Costa Rica en la época pandémica". En Congreso Mundial de la Organización Internacional de Turismo Social, Azores, 13 de octubre de 2022.
- Moderación de Panel: empresas que impactan el turismo en Costa Rica: Ecole Travel, Hotel Cala Lodge y Travel Excellence. Centro de Convenciones de Costa Rica, como parte del proyecto Primer Plano de la Organización Mundial del Turismo. 20 de setiembre de 2022.
- "Plan Nacional de Turismo de Costa Rica / Perfil del Turista costarricense", en Empresarias que impactan el turismo en Costa Rica, Centro de Convenciones de Costa Rica, como parte del proyecto Primer Plano de la Organización Mundial del Turismo. 20 de setiembre de 2022.
- "Evolution of tourism in Costa Rica, sustainability model as tool", en Bilateral Knowledge Exchange between Lao PDR and Costa Rica on sustainable tourism development based on natural resources, enero de 2022.
- "Costa Rica as a tourism investment destination", como parte del Panel Opportunities for Tomorrow Part I: Strategies for Sustainable Tourism Expo Dubai, enero de 2022.
- "Costa Rican Tourism Model, evolution and impact", como parte del Panel "New Frontiers and Travel Horizons", Expo Dubai, enero de 2022.

Auditoría Interna

Informe de logros -Auditoría Interna 2022-

La Ley Orgánica del ICT, artículo 33 dispone que el Instituto cuenta con una Auditoría Interna, sus funciones están determinadas en la citada Ley, en la Ley General de Control Interno, el Manual de Cargos del ICT y en el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría.

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

Se presentan a continuación algunos de los proyectos desarrollados durante el período 2022 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:

1. 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.

2. Planificación Estratégica y Operativa:
Se revisa y se actualiza el Plan Estratégico de la Auditoría para el periodo 2022-2027, las actividades planificadas para el 2023 se incluyeron tanto en el PAO como en el Plan Anual de Trabajo, ambos siguiendo la normativa establecida.

3. Actualización del Universo Auditable y Plan Anual de Trabajo:
Se revisa y 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.

4. Mejora continua:
La Auditoría en el año 2022, 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.

5. Estandarización de los procedimientos de auditoría:
El Manual para la ejecución de los servicios de auditoría interna 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.

6. Asesoría de la Auditoría en proyectos de interés institucional

a) Gobernanza de la Junta Directiva

Se concluye la asesoría del proyecto del modelo de gobernanza de la Junta Directiva, del cual se generaron los documentos siguientes:

- Código de Gobierno Corporativo
- Manual de procedimientos de la Junta Directiva
- Cronograma de actividades de la Junta Directiva
- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos.
- Flujograma de la información para la toma de decisiones del ICT.
- Actualización de los lineamientos de conflictos de interés

b) Gobernanza del Consejo Director del Polo Turístico Golfo de Papagayo

Se asesora en el proyecto “Modelo de Madurez de la Gobernanza del Consejo Director de PTGP”, como resultado de la asesoría se generaron los productos siguientes:

- Modelo de madurez de la Gobernanza del CD de PTGP.
- Listado de deberes del Consejo Director.
- Aplicación del modelo y establecimiento de un plan de mejoras.
- Código de Gobierno Corporativo.
- Manual de procedimientos del Consejo Director.
- Cronograma de Actividades de Consejo Director.

c) Modelo del Sistema de Control Interno

La Auditoría Interna finaliza 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” y como producto de la asesoría la Administración emite los documentos siguientes:

- Modelo Institucional del Sistema de Control Interno (MISCI[1]), 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.

- Herramienta Institucional para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, contiene acciones con el fin de obtener información y documentos probatorios para determinar el correcto funcionamiento y el nivel de madurez de los componentes del SCI: Ambiente de Control, Valoración del Riesgo, Actividades de Control, Sistemas de Información y Actividades de Supervisión y Seguimiento del SCI y de los 17 principios; así como para identificar oportunidades de mejora para su fortalecimiento.

- Guía Institucional de la Herramienta para la Autoevaluación del Sistema de Control Interno, brinda orientación básica sobre el correcto uso y aplicación de la Herramienta y la metodología para realizar la Autoevaluación del Sistema de Control Interno.

7. Servicios de auditoría que contribuyeron en los procesos de mejora e innovación institucional

a) Sobre las propiedades y edificaciones del ICT

La Administración haya:

- Elaborado una política institucional para la administración-planificación, organización, dirección y control- de las propiedades y edificaciones del ICT.

- Diseñado una propuesta integral en conjunto con otras partes interesadas -internas y externas- para solucionar la problemática que se presenta en el terreno del ICT ubicado en Moín.

b) PAO 2022

La Administración:

- Aplique la buena práctica del COSO ERM, específicamente en la definición de los niveles de tolerancia según los criterios de relevancia de los objetivos con sus porcentajes.
- Adquiere conocimientos sobre la buena práctica de COSO ERM.

c) Eficiencia Institucional:

La Administración define en el plan operativo indicadores de eficiencia, economía y calidad.

d) Plan Estratégico Institucional:

La Administración mejore la redacción y definición de indicadores.

e) Supervisión continua del control interno:

La Administración define la frecuencia y el alcance de las evaluaciones continuas del sistema de control interno.

f) Contrataciones y subcontrataciones con agencias de publicidad

La Administración regule el uso y control de la figura de “proyectos especiales” que utiliza el área de mercadeo.

g)Autoevaluación del Sistema de Control Interno, se brinda asesoría sobre la nueva herramienta para realizar la
Autoevaluación del SCI.

8. Cumplimiento del PAO de la Auditoría Interna

El plan anual operativo se cumple en un 98.5%, 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:

Detalle del cumplimiento del PAO 2022 de la Auditoría Interna				
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 2022 cumplir el 90% del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna (PAT)	90	94%	98%
	Al 31 de diciembre de 2022 verificar que el 100% de los estudios cumplan con el Manual para la Ejecución de los Servicios de la Auditoría Interna.	100	100%	
	Al 31 de diciembre de 2022 verificar que el resultado de la autoevaluación de la calidad tenga al menos una nota de 90.	90	99%	
Incrementar las competencias y habilidades del personal de auditoría mediante capacitación y realimentación, con el fin de mejorar el desempeño del potencial humano.	Al 31 de diciembre del 2022 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%	99%
	Al 31 de diciembre 2022 cumplir en un 90% con el programa de capacitación, mediante el seguimiento del plan de capacitaciones.	90	100%	

9. Resultados de las labores de la Auditoría Interna

La ejecución del Plan Anual de Trabajo 2022 se cumple en un 94% y se emiten 24 servicios de auditoría interna, donde se identifican oportunidades de mejora que se comunican a la Administración. El 83% corresponde a aspectos relacionados con control interno, el 3% a temas de gobernabilidad y el 14% a la gestión de riesgos.

Las 54 recomendaciones y las 38 advertencias (26%) las cuales se comunican mediante los servicios de la Auditoria Interna:

a) Eficiencia y eficacia

Se emiten 28 recomendaciones y advertencias (26%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-07-2022 “PAO 2022”
- AI-Ad-05-2022 “Formulación del PAO”.
- AI-Ad-016-2022 “Servicio preventivo sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por los órganos colegiados”.
- AI-C-05-2022 “Contrataciones y subcontrataciones con agencias”.
- AI-Ad-03-2022 “Servicio Preventivo pago de bienes y servicios al Buró prescindiendo de los procedimientos de contratación administrativa y sin los respectivos convenios específicos”.
- AI-Ad-08-2022 “Nivel institucional para la implementación del nuevo modelo de gestión de compras públicas”.
- AI-Ad-20-22 “Protección de datos por parte del ICT”.
- AI-Ad-09-2022 “Servicio preventivo sobre el plan institucional de sucesión”.
- AI-Ad-15-2022 “Servicio preventivo sobre la eficiencia institucional”.
- AI-Ad-22-2022 “Servicio preventivo sobre la aprobación de las partidas centralizadas para ser incluidas en el presupuesto institucional”.

b) Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

Se emiten 64 recomendaciones y advertencias (58%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-O-02-2022 “Informe sobre eficacia de los convenios institucionales”.
- AI-O-03-2022 “Informe sobre las propiedades y edificaciones del ICT”.
- AI-Ad-010-2022 “Posible conflicto de interés de la funcionaria Tatiana Orozco Salazar”.
- AI-Ad-01-2022 “Control de pagos para verificar el cumplimiento de los 30 días”.
- AI-C-07-2022 “PAO 2022”.
- AI-Ad-07-2022 “Elaboración del PEI”.
- AI-Ad-21-2022 “Servicio preventivo sobre el avance del plan estratégico institucional”.
- AI-Ad-017-2022 “Servicio preventivo sobre el ingreso de la carrera profesional en el SIRH”.
- AI-Ad-016-2022 “Servicio preventivo sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por los órganos colegiados”.
- AI-Ad-023-2022 “Servicio Preventivo sobre el mantenimiento de la flotilla vehicular”.
- AI-C-05-2022 “Contrataciones y subcontrataciones con agencias”.
- AI-Ad-14-2022 “Servicio Preventivo sobre la gestión de riesgos sobre ciberataques y supervisión continua del control interno”.
- AI-Ad-03-2022 “Servicio Preventivo pago de bienes y servicios al Buró prescindiendo de los procedimientos de contratación administrativa y sin los respectivos convenios específicos”.
- AI-Ad-08-2022 “Nivel institucional para la implementación del nuevo modelo de gestión de compras públicas”.
- AI-Ad-20-22 “Protección de datos por parte del ICT”.
- AI-Ad-14-2022 “Servicio preventivo sobre la gestión de riesgos sobre ciberataques y supervisión”.

- AI-Ad-18-2022 “Servicio preventivo sobre afiliaciones del ICT con Organismo Internacionales”.
- AI-Ad-06-2022 “Servicio preventivo sobre el Sistema “SYNERGY” para la Autoevaluación según el Modelo Institucional del Sistema de Control Interno –MISCI-“.
- AI-Ad-11-2022 “Servicio Preventivo sobre la seguridad de la información Institucional ante un posible ataque cibernético”.
- AI-Ad-12-2022 “Servicio Preventivo sobre posibles vulnerabilidades no detectadas”.
- · AI-Ad-22-2022 “Servicio Preventivo sobre la aprobación de las partidas centralizadas para ser incluidas en el presupuesto institucional”.
- · AI-Ad-013-2022 “Servicio Preventivo sobre inhabilitación de canales de denuncias”.

c) Calidad y confiabilidad de la información

Se emiten 12 recomendaciones y advertencias (11%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- AI-C-07-2022 “PAO 2022”.
- AI-Ad-016-2022 “Servicio preventivo sobre el control, seguimiento y cumplimiento de los acuerdos tomados por los órganos colegiados”.
- AI-C-05-2022 “Contrataciones y subcontrataciones con agencias”.

d) Proteger y conservar el patrimonio público

Se emiten 6 recomendaciones y advertencias (5%), las cuales se comunican mediante los servicios de la auditoría interna siguientes:

- · AI-O-03-2022 “Informe sobre las propiedades y edificaciones del ICT”.
- · AI-C-05-2022 “Contrataciones y subcontrataciones con agencias”.
- · AI-Ad-18-2022 “Servicio preventivo sobre afiliaciones del ICT con Organismos Internacionales”.

10. Verificación de la implementación de las recomendaciones/advertencias

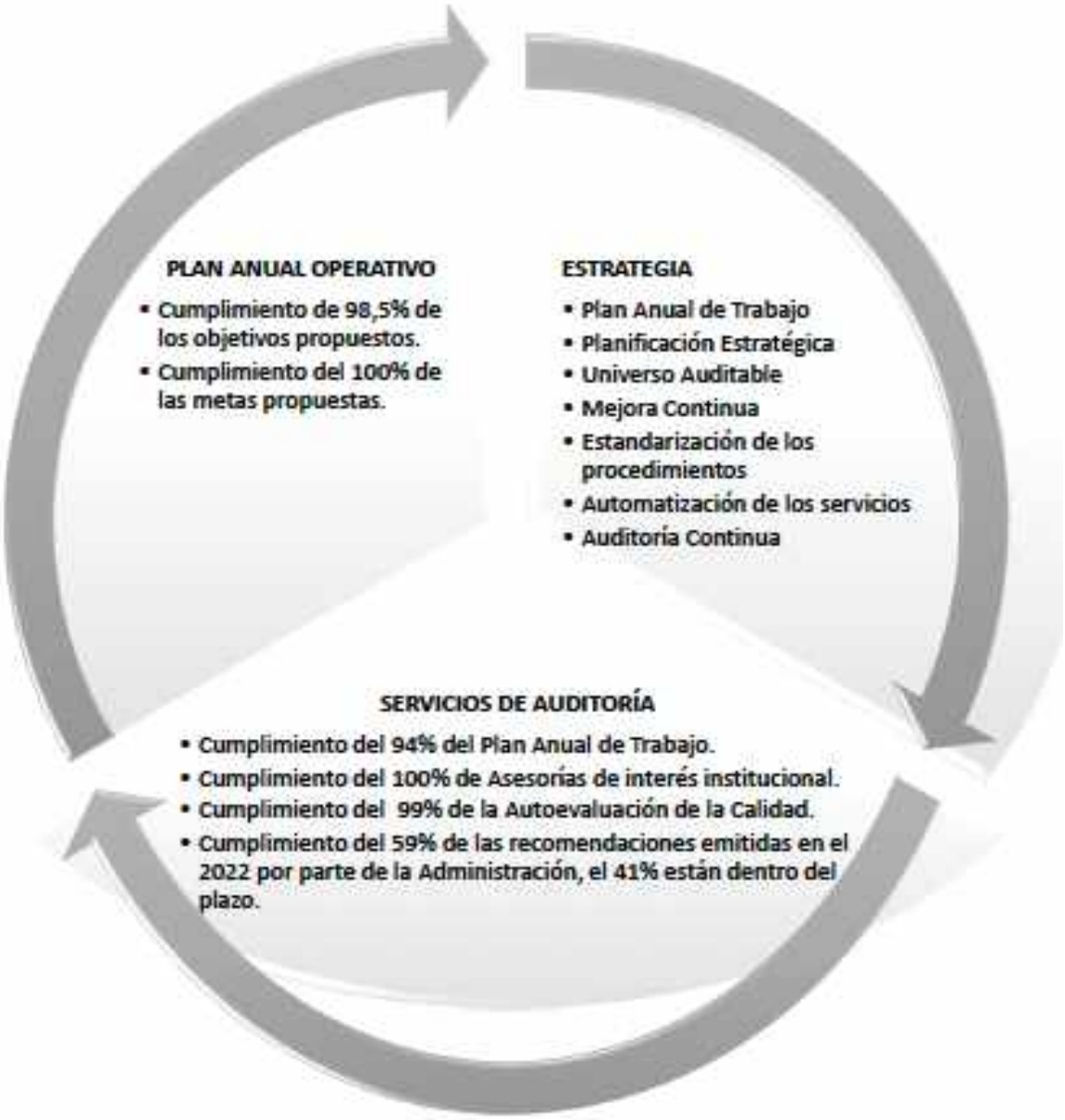
Se verifica el cumplimiento de las recomendaciones y advertencias emitidas, determinándose un cumplimiento razonable. El detalle del comportamiento de la citada implementación se ilustra a continuación:

L

Año	Emitidas	Cumplidas		Parcialmente cumplidas		Pendiente		Cumplimiento por año
2019	143	137	98%	6	4%	0	0 %	98%
2020	88	81	92%	7	8%	0	0 %	92%
2021	68	59	87%	9	13%	0	0 %	87%
2022	925	54	59%	30	33%	8	9 %	59%
Total	544	484	89%	52	10%	8	1%	89%

Fuente: Auditoría Interna

El cumplimiento de las recomendaciones/advertencias de 2022 se consideran razonable, ya que encuentran dentro de los plazos de implementación establecido por la Administración.


PLAN ANUAL OPERATIVO
• Cumplimiento de 98,5% de los objetivos propuestos.
• Cumplimiento del 100% de las metas propuestas.
ESTRATEGIA
• Plan Anual de Trabajo
• Planificación Estratégica
• Universo Auditable
• Mejora Continua
• Estandarización de los procedimientos
• Automatización de los servicios
• Auditoría Continua
SERVICIOS DE AUDITORÍA
• Cumplimiento del 94% del Plan Anual de Trabajo.
• Cumplimiento del 100% de Asesorías de interés institucional.
• Cumplimiento del 99% de la Autoevaluación de la Calidad.
• Cumplimiento del 59% de las recomendaciones emitidas en el 2022 por parte de la Administración, el 41% están dentro del plazo.

Unidad de Planificación Institucional

La Unidad de Planificación Institucional (UPI), es el área responsable de la planificación institucional y su objetivo es brindar asesoría y acompañamiento técnico a la Administración y jerarca del ICT en las actividades relacionadas con la planificación, control interno, análisis administrativo y generación de informes variados, 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 contemplas en el Decreto Ejecutivo N° 37735-PLAN, Reglamento General al Sistema de Nacional de Planificación en su artículo N°28.

Los recursos de asignados a la UPI para este año 2022, constan de 4 Ejecutivos de Turismo 3, una secretaria y la Jefatura (Asesor de Planificación). Por su parte, el presupuesto fue de ¢ 68 729 535 y se ejecutaron ¢68 524 923, representando un 99.70 de ejecución. Se tramitó el pago institucional a Organismos Internacionales como la Organización Mundial del Turismo (OMT) y a la Secretaría de Integración Turística Centroamericana (SITCA) por un monto de ¢ 66 729 535.

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

1) Planificación Institucional.
2) Análisis Administrativo.
3) Control Interno.
4) Informes especiales
5) Capacitación.

1) 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), Secretaria 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 2022, los cuales se remitieron a los entes evaluadores como la Contraloría General de la República (CGR) , Secretaría Técnica de la Autoridad Presupuestaria STAP y el Ministerio de Planificación y Política Económica MIDEPLAN. Se realizó la actualización de la Boleta de Revisión del PAO de acuerdo a ajustes solicitados por la Auditoria General Se atendieron todas las solicitudes de modificación presupuestaria como de formas de los diversos departamentos cumpliendo con la normativa establecida.

En cumplimiento con la Directriz N° 039-MP referente al proceso de Evaluación de Gobierno Corporativo se remitió a Casa Presidencial la Autoevaluación 2021 de Junta Directiva. También se elaboró el formulario de Autoevaluación para evaluar el año 2022, que posteriormente se remitirá a la Presidencia. También se realizó el proceso de Autoevaluación del Consejo Director de Papagayo.

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 de la institución.
En el proceso de transparencia institucional se elaboró la Memoria Institucional del año 2021 y se remitió a la Asamblea Legislativa, así como su publicación en la página WEB institucional.

Se participó con el Equipo Coordinador del Plan Nacional de Turismo 2022-2027, en las reuniones de seguimiento del Plan en este año 2022.

Uno de los aspectos relevantes en materia de planificación realizada en este año fue la elaboración del Plan Estratégico Institucional PEI, partiendo de un PNT actualizado se inició el proceso con la participación de todas las jefaturas en la elaboración de un FODA. Posterior, se definieron los 7 ejes estratégicos, que comprende diferentes líneas de acción y la definición de metas e indicadores para poder dar el seguimiento cuando se esté ejecutando. Un aspecto relevante a considerar es que el documento comprende la identificación de los riesgos, que podrían afectar el cumplimiento del PEI. Ha sido un proceso participativo y comprometido de las jefaturas del ICT. Se está redactando el documento escrito, para su remisión a Junta Directiva.

En lo que respecta a la Secretaria 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. Así como de temas relacionados a Inversión Pública, ante el cambio de normativa. Se coordinó todo el proceso de formulación del Plan y las metas para el año 2023. Además, toda la información concerniente a las intervenciones estratégicas, fueron incorporadas en el Sistema DELPHOS de MIDEPLAN.

Con el cambio de Gobierno, se participó en la formulación del nuevo Plan de Desarrollo e Inversión Pública 2023-2026 "Rogelio Fernández Güell", en lo que respecta a acciones del ICT. Las acciones de la Institución están contempladas dentro del Sector Productivo y Desarrollo Regional, bajo la rectoría del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC).

2) Análisis Administrativo

Para este año 2022 en lo que respecta al tema de Análisis Administrativo se realizó lo siguiente:

Procesos Administrativos	Total
Criterios positivos, procesos y procedimientos	**12**
Devueltos con observaciones	**2**
En revisión	**2**

Los criterios de procesos y procedimientos fueron de: Departamento de Promoción, Departamento de Publicidad e Investigación, Junta Directiva (Auditoría), UPI, Institucionales, Dirección de Gestión Turística, Oficina Polo Turístico Golfo de Papagayo, CIMAT y Departamento Administrativo.

También la UPI elaboró Manual de Procesos y Procedimientos de UPI (internos e institucionales), Manual de Normas para Autorización de Libros Legales (Actualización)

3) Control Interno

Este año 2022, 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.

Se elaboró PAO-2023 y de una vez se elaboró la identificación de riesgos siguiendo la metodología del MOGERI, los cuales se actualizará y dará seguimiento en el durante el 2023. También en el tema de riesgos se brindó el informe a la Contabilidad Nacional y el análisis FODA.

En lo que respecta a la Autoevaluación de Control Interno, teniendo el Modelo Institucional del Sistema de Control Interno aprobado, se elaboró la Herramienta y la Guía, se aplicó la Autoevaluación. Las unidades completaron la información a final de año y lo que queda pendiente es la elaboración del documento final para ser presentado a Junta Directiva.

4) Informes Especiales

Una de las áreas que tuvo incidencia la UPI, fue la elaboración de informes diversos, 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 2021.
- 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), con base en aportes de los Departamentos de Desarrollo, Asesoría Legal y Certificaciones Se participó en las diversas reuniones de seguimiento de la CEDAW.
- Se dio seguimiento del Plan Institucional de la PIEG junto con la Comisión, 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 atendió respuesta al Proyecto Expediente N° 23176 de la Asamblea Legislativa sobre Declaratoria de Turismo en Cantones de Cartago. También se atendió consulta remitida por el Ministerio de la Presidencia sobre el tema de cuellos de Botella de los Guías de Turismo.
- En el tema de Ciencia y Tecnología del ICT se contestó la encuesta del MICIT referente al año 2021.
- Se realizó una coordinación institucional para informar sobre el aporte del ICT a la cultura en el accionar del Sector Público del periodo 2019-2021.
- Ante requerimientos de la Gerencia General se emitieron criterios sobre el modelo de operación del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica, para su consideración.

5) Capacitación

El proceso de mejora continua de la Unidad, es algo permanente y se realiza aprovechando las invitaciones realizadas por diversas instituciones, para el proceso de formación de los colaboradores. Seguidamente se detallan algunas capacitaciones en las que asistieron algunos colaboradores de la UPI.

- Tres funcionarios se capacitaron en el tema de Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión Pública 21 de junio al 05 de agosto por el Instituto Centroamericano de Administración Pública (ICAP, en el marco del Convenio ICT-ICAP).
- Se participó en el curso Igualdad de género en el ámbito laboral, para la certificación del Sello de Igualdad del INAMU.
- Una funcionaria participó en el Taller: “Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión Pública integrando Reducción de Riesgo de Desastres (RRD) y Adaptación Sostenible e Incluyente del Cambio Climático (ASICC)”organiza Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) a través del Proyecto RIDASICC.

- Dos funcionarias realizaron el Curso de Manejo de Activos dado por la Proveeduría Institucional.

- Todos los colaboradores de la UPI participaron en las capacitaciones que ofreció el Departamento de Gestión de Talento Humano a través del Programa de formadores internos, lo que permite estar actualizado con el quehacer institucional.

Curso de Formadores

También la unidad realizó en el marco de formadores internos el Curso de Levantamiento de procesos y elaboración de procedimientos, el día 12 de octubre.

También la unidad ha colaborado en los procesos de Inducción al personal de nuevo ingreso a la institución, como de los nuevos miembros de Junta Directiva.

Algunos de los temas a continuar el próximo año

1) Presentación del proyecto de PEI a la Junta Directiva
2) Informe de Autoevaluación de control interno.
3) La actualización de Riesgos del 2023 (MOGERI)
4) Desarrollo de la Herramienta MISCI automatizada.
5) Conclusión del proyecto de Gobierno Corporativo de la CIMAT
6) Apoyo a la ANE para evaluación de diseño del PND

Asesoría Legal

.A) Principales labores de la Asesoría Legal son: .

- 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.
- Calificación legal de ofertas y refrendo de contrataciones internas.
- Elaboración de contratos y convenios.
- Elaboración de proyectos de ley y reglamentos relacionados con el turismo.Fungir como órgano director en procedimientos administrativos.

B) Labores realizadas durante el año 2022

1. Asesoría a órganos colegiados del Instituto.

Además de asesorar durante el período de estudio al resto de dependencias de la Institución, se brindó la asesoría a : Junta Directiva de la Institución, Consejo Director del Polo Turístico Golfo Papagayo, Comisión Reguladora de Turismo, Comisión Interinstitucional de 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 de Hostigamiento y Acoso y Comisión Interna de Mejora Regulatoria. Lo anterior sin dejar de lado al Sector Privado de Turismo, por medio de la evacuación de consultas telefónicas, atención directa de las dudas o asistiendo directamente a reuniones que se realizan con funcionarios del Instituto, representantes de cámaras, asociaciones o empresarios turísticos.

2. Consultas.

Esta Asesoría legal como parte de su función asesora, atendió durante el 2022 un número aproximado de 2131 consultas. Lo anterior al margen de las consultas telefónicas y vía electrónica que a diario se atienden en las diferentes áreas y sobre diversos temas.

3. **Contratación Administrativa y Convenios de Cooperación.**

En materia de Contratación Administrativa, la Asesoría Legal se avocó al asesoramiento general de todas las unidades de la Institución, así como a la elaboración y tramitación de contratos y convenios, velando por el estricto apego a los procedimientos establecidos en el Ordenamiento Jurídico y las diferentes disposiciones internas y aquellas 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 revisión de diversos convenios de cooperación que suscribe la Institución con el propósito de cumplir los objetivos señalados en su Ley Orgánica.

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Contratos	**9**
Convenios	**17**
Licitaciones	**29**
Refrendo Interno	**16**
Consulta a la Contraloría	**0**
Cápsulas informativas de la nueva Ley de Contratación	**13**
Autorización Contraloría	**0**
Refrendo Contratos de Contraloría	**0**
Refrendo Convenios de Contraloría	**0**
Criterios Legales	**35**

4. Actualización de Normas.

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

1.- Compendio de Normas que regulan las Empresas y Actividades Turísticas, que contiene la legislación que rige los trámites que se realizan ante el ICT.
2.- Compendio de Normas Internas del ICT, donde se incluyen la normativa que a lo interno de la Institución, rige labores de los funcionarios.
3.- Compendio de Normas donde el ICT participa en Comisiones Externas.

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

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Oficios que informan sobre modificación de normativa.	69
Actualizaciones en compendio Normas que regulan las empresas turísticas.	05
Actualización en Compendio Normas Internas	23
Actualizaciones en Compendio Comisiones Externas.	03

5. Juicios

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

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Juicios Moratorios(Cobro Judicial)	162
Juicios de Tránsito	3
Juicios Laborales	9
Juicios Agrarios	1
Juicios Penales	23
Juicios contenciosos CPCA	41
Juicios de Lesividad	0
Acciones de Inconstitucionalidad, amparo y Habeas Corpus	6
Procesos Contenciosos bajo la Ley de Jurisdicción Contencioso Administrativa	3
Convenio Preventivo de Acreedores	7
Diligencias de Información Posesoría	3

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

En aplicación de la Ley N° 6990, denominada Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico, del Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas y el Reglamento a la Ley Reguladora de Agencias de Viajes que respaldan la Declaratoria y Contrato Turístico que se otorgan a las empresas turísticas previstas en dichas regulaciones, esta Asesoría Legal se encarga de la revisión de los requisitos estrictamente legales que deben de cumplirse para obtener la Declaratoria Turística y el Contrato Turístico mencionados; así como para la acreditación de cambios de propietario, apoderados, razón social, nombre comercial, domicilio, renuncia de la declaratoria. A continuación, se resume el trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2022.

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Solicitud de Declaratoria Turística	174
Solicitud Acreditación Cambio Nombre Comercial	5
Solicitud Acreditación Cambio Razón Social	1
Solicitud Acreditación Cambio Propietario	26
Solicitud Cambio de Apoderados	20
Solicitud Cambio de Domicilio	0
Solicitud de Contrato Turístico	6
Solicitud acreditación de Renuncia Voluntaria Declaratoria Turística	16
Consultas en materia de Declaratoria Turística	25
Consulta en materia de Contrato Turístico	3
Revisión{on de borradores de Fideicomisos, Adenda y Contrato Turístico	28

7. Consultas y revisión de requisitos legales en gestiones relativas a Zona Marítimo Terrestre.

En aplicación de la Ley N° 6043, Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre y su Reglamento, se revisan expedientes de concesiones, cesiones y prórrogas, así como solicitudes para autorización para dar en garantía derechos de concesión. De igual forma, se atienden consultas de municipalidades con jurisdicción en zona marítimo terrestre y de particulares. Así las cosas, a continuación, se presenta el resumen del trabajo desarrollado en este sentido durante el año 2022.

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Concesiones nuevas	81
Cesión de concesiones	29
Prórrogas de concesión	80
Denegatoria de aprobación	88
Concesiones nuevas aprobadas	31
Cesión de concesión aprobadas	14
Prórrogas de concesión aprobadas	24
Adjudicación de herederos	4
Modificación de contrato de concesión	21
Recuros de procedimientos ZMT	9
Atención de consultas	14
Criterio de cancelaciones	11
Atención denuncias sobre ZMT	1

8. Recaudación de tributos.

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

Para ejecutar esta labor, fue necesario efectuar investigaciones y estudios registrales, confección y tramitación de los juicios en instancias civiles y penales, estudio de expedientes y consultas directas a los interesados, así como confección de documentos de arreglos de pago a que se llegue con los mismos.

A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2022;

Cuadro Resumen 2022		
Actividad	**Cantidad**	**Montos**
Arreglos de Pago	2	Se realiza la revisión y se recuperapor tractos mensuales
Juicios Activos	162	¢ 1 270 385 654, 02
Juicios Terminados	9	¢ 86 516 566, 89
Juicios con sentencia firme	78	¢ 837 802 819, 54

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Nuevas demandas	2
Liquidaciones de intereses y costas procesales	234
Honorarios liquidados	234
Declarados incobrables	12

9. Asamblea Legislativa.

Se prepararon criterios legales y sus documentos de respuestas a fin de manifestar la posición institucional frente a consultas de la Asamblea Legislativa sobre 53 proyectos de ley. Esto es, específicamente con relación a los proyectos de ley que corresponden a los siguientes títulos y números de expediente:

A continuación, se resume la labor desarrollada en este sentido por la Asesoría Legal durante el año 2022:

Cuadro Resumen 2022	
Expediente	**Nombre**
28.873	Ley para prevenir y sancionar el acoso laboral en el sector público y privado anteriormente denominado Ley contra el acoso laboral en el sector público y privado
21.030	Ley para democratizar las audiencias públicas de ARESEP, reforma del artículo 36 y adición de un nuevo artículo 36 bis de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, Ley N° 7593.
21.140	Ley para la promoción y fomento de servicios de turismo de salud en Costa Rica
21.824	Ley para derogar los regímenes de pensiones complementarios especiales.
22.377	Reforma de Ley del Sistema Financiero Nacional para la Vivienda y Creación del BANHVI para que el BANHVI otorgue bonos para la construcción de viviendas en las islas.
22.470	Ley del Sistema Nacional de Inversión Pública.
22. 548	Ley para la promoción del billar.
22.661	Manejo eficiente de la liquidez del Estado.
22.766	Ley que faculta al INVU de un mecanismo expedito para la titulación, segregación, inscripción, catastro y normalización de sus terrenos.
22.775	Ley de alivio para el transporte público en sus diferentes modalidades, ante la crisis sanitaria provocada por la COVID-19.
22.796	Ley para la defensa de los derechos de titulación, en favor de los pobladores ocupantes de la zona marítimo terrestre.

Cuadro Resumen 2022	
Expediente	**Nombre**
22.845	Detección oportuna y atención integral de problemas auditivos en la persona adulta mayor.
22.904	Ley para la reducción efectiva de las pensiones de lujo con cargo al presupuesto nacional.
22.931	Ley para autorizar la titulación de tierras en Villa Sierpe, Osa.
22.944	Reforma a la Ley Marco de Empleo Público, Ley N° 10159 del 09 de marzo del 2022, para eliminar la cláusula de objeción de conciencia.
22.954	Reforma del artículo 11 la Ley N° 1758 de 19 de junio de 1954, Ley de radio y sus reformas.
23.007	Declaratoria de interés público para el desarrollo turístico de los cantones: Puntarenas, Esparza, Parrita y Quepos.
23. 027	Reforma parcial del Título II, Capítulo II “Acceso al Trabajo” de la Ley N° 7600, Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, de 1996, y sus reformas.
23.040	Reforma parcial del Capítulo VII, “Acceso a la cultura y las actividades recreativas” de la Ley N° 7600, Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad, de 1996, y sus reformas.
23.041	Reforma parcial al Capítulo VI, “Acceso a la información y la comunicación” de la Ley N° 7600 “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” de 1996 y sus reformas.
23.042	Reforma parcial al Título III, Capítulo único, “Acciones de la Ley N° 7600 “ Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad” de 1996 y sus reformas.
23.074	Justicia en la base mínima contributiva para incentivar el empleo.
23.085	Declaración de interés público del desarrollo turístico de los cantones de Upala, Guatuso y Los Chiles.

Cuadro Resumen 2022	
Expediente	**Nombre**
23.098	Ley para hacer más eficiente la lucha contra la pobreza.
23.109	Ley de creación del Cantón de Cóbano.
23.111	Ley para la dinamización del Sistema de Banca para el Desarrollo.
23.113.	Ley Marco de acceso a la información pública.
23.117	Ley de zonas económicas especiales para generar inversión y empleo.
28.128	Ley de impulso a la reactivación económica del sector turístico. Reforma al Transitorio IX de la Ley 9635, Fortalecimiento de las Finanzas Públicas, de 3 de diciembre de 2018
23.137	Inclusión de Cantones de Occidente en incentivos para zonas francas: reforma del artículo 6 de la Ley N° 10.234 de 23 de mayo de 2022.
23.146	Ley para eliminar los sobreprecios en las compras que realicen los entes públicos de productos agropecuarios y fortalecer al micro, pequeño y mediano productor agropecuario
23.150	Ley de prohibición para que los jueces del poder judicial en funciones sean nombrados en cargos fundamentales en el Poder Ejecutivo.
23.156	Reforma integral de la Ley de fomento del Turismo Rural Comunitario, N° 8724, de 17 de julio de 2009, y sus reformas.
23.158	Reforma a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios N° 9158 del 8 de agosto del 2013
23.162	Ley para la construcción, mejora y administración de las paradas de autobús, tren y taxi.
23.171	Ley de apoyo y recuperación del sector empresarial ante escenarios de vulnerabilidad.

Cuadro Resumen 2022	
Expediente	**Nombre**
23.176	Declaratoria de interés público para el desarrollo turístico de los cantones de Turrialba, Jiménez, Paraíso, Cartago, Alvarado, El Guarco, la Unión y Oreamuno.
23.181	Ley para fortalecer el combate a la corrupción mediante la transparencia de los patrimonios y los intereses económicos de las personas jerarcas y funcionarias públicas obligadas a declarar su situación patrimonial.
23.184	Gobernanza de los servicios digitales y el comercio electrónico.
23.187	Interpretación auténtica del artículo 1 de la Ley del impuesto sobre la Renta, Ley N° 7092 del 21 de abril de 1998.
23.200	Ley de creación de las parcelas turísticas residenciales recreativas.
23.204	Ley para el cobro de tributos en moneda nacional (colones)
23.213	Fortalecimiento de competencias del Ministerio de Ambiente y Energía.
23.214	Reforma parcial del artículo 16 de la ley 5525, Ley de Planificación Nacional, del 02 de mayo de 1975.
23.226	Ley de aprobación de la “Enmienda al Tratado de Libre Comercio entre los Estados Unidos Mexicanos y las Repúblicas de Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua”, Ley de Aprobación N° 9122 del 06 de marzo de 2013, para incorporar el anexo 10.2 de cobertura al capítulo décimo sobre contratación pública.
23.231	Declaratoria de la Celebración de las fiestas de la Virgen del Mar, Patrimonio cultural inmaterial de Costa Rica.
23.280	Ley de simplificación para la homologación de títulos profesionales
23.283	Reforma del artículo 61 de ley N° 7169, Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del MICYT (Ministerio de Ciencia y Tecnología) de 01 de agosto de 1990”

Cuadro Resumen 2022	
Expediente	**Nombre**
23.29	Ley de ciberseguridad de Costa Rica.
23.309	Ley para garantizar la incorporación de la persona joven en la gobernanza pública.
23.329	Ley a favor del Servicio Nacional de Guardacostas, reforma del artículo 36 de la ley N° 8000, creación del servicio nacional de guardacostas, de 5 de mayo de 2000, y sus reformas.
23.342	Ley de vivienda productiva.
23.450	Creación del Ministerio de Territorio, Hábitat y Vivienda.

10. Procedimiento Administrativos.

En el año 2022, 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 mismo.

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Investigaciones preliminares	3
Procedimientos Administrativos, Disciplinariosy cobratorios	3
Criterio para la Comisión Nacional de Acreditación del Programa CST	4

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Informes a Junta Directiva sobre apelaciones en procedimientos administrativos	7
Informes, criterios a Junta Directiva sobre conciliaciones judiciales	4
Criterios sobre temas tributarios, para Ingresos	2
Informes a la Gerencia sobre otros procedimientos	2
Criterio para la acreditación del Programa Marca País	14
Procedimientos Registrales para inscripción de marcas	2

11. Redacción de Reglamentos y Proyectos de Ley.

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

En el año 2022 se redactaron, revisaron y complementaron los borradores de las iniciativas que se detallan en el cuadro adjunto.

Cuadro Resumen 2022			
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 charteo 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 las adendas 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 2022	
Actividad	**Cantidad**
Criterios Legales	10
Criterios sobre solicitudes cesiones parciales	1
Contratos de Concesión y Adendas	43
Acreditación de traspaso de capital social y nuevos apoderados	37
Prórrogas y ajuste de pazo de concesión	4

Cuadro Resumen 2022	
Actividad	**Cantidad**
Solicitudes segregación en cabeza propia	2
Sometimiento en garantía	2
Reunión de fincas	2
Rectificación de Área en disminución	2
Fusión por absorción	2
Actualización de Plano Catastrado	2

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.

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, 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 realizando y mejorando 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

1. <u>Desarrollo de sistemas:</u>

1.1. Se realizaron algunas mejoras al nuevo sistema del módulo de liquidaciones:

- Reversión de una liquidación aplicada: este proceso permite a los funcionarios de Financiero devolver una liquidación por alguna situación especial. El proceso generará la reversión de los movimientos contables y presupuestales realizados anteriormente dejando la liquidación en el estado de corrección para que el funcionario realice la modificación respectiva.

- Exportación a Excel: El módulo de liquidación de gastos traslada información de general y detallada según los parámetros que el usuario coloque. Este archivo Excel permitirá la toma de decisiones con respecto a los viáticos. Entre los datos que se exportan están: Id y Número de la liquidación, moneda, tipo de liquidación, departamento, funcionario, monto adelantado tanto en moneda como en colones, así como, lo gastado. Además, el monto del reintegro en el caso que corresponda.

1.2 Módulo "ICT – Contribuyente" del Sistema de Ingresos Tributarios:

Es una herramienta informática desarrollada por el Departamento de Tecnologías de Información (T.I.) del ICT, que tiene como objetivo contar con un sistema ágil, seguro y confiable, en ambiente Web, el cual, agilizará y reducirá, los tiempos de trámites administrativos de los contribuyentes que tributan al ICT.

El 23 de enero del presente año, se realizó el Plan Piloto; sistema que fue creado desde el Departamento de Tecnologías de Información (T.I.), conforme a los requerimientos que confeccionaron los compañeros del Departamento de Administración Tributaria. También, se les aplicó una encuesta a los contribuyentes que participaron en el Plan Piloto, para medir los resultados de la herramienta informática, misma que la catalogaron de forma satisfactoria, porque les permitirá agilizar los trámites administrativos en el ICT.

El Departamento de T.I., programó el Módulo ICT-Contribuyente fundamentado en una nueva metodología denominada SCRUM, que es una de las llamadas metodologías ágiles, la cual, se basa en la colaboración del equipo. SCRUM, cuenta con un enfoque flexible, siendo pensada especialmente para trabajar con proyectos en entornos donde se necesita obtener resultados rápidos.
Esta creación del Departamento de T.I., va permitir que los contribuyentes puedan acceder al sistema, desde sus dispositivos, a través de la Web, para poder realizar lo siguiente:

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 de empresas inscritas de forma regular.
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.
9. Entre otras funcionalidades.

Ventajas:

1. El sistema será una herramienta informática de apoyo a los usuarios internos, ya que se agilizarán y simplificarán los trámites administrativos, por consiguiente se estará brindando un servicio al cliente más efectivo.
2. Desde el sistema, el Contribuyente, podrá realizar sus trámites y consultas tributarias en línea (online).
3. El sistema podrá ser accesible 24/7 desde cualquier lugar, con una PC, una portátil, desde la oficina o la casa.
4. El Contribuyente contará con un usuario y clave, como parte de la seguridad del sistema, donde podrá acceder exclusivamente su información tributaria.
5. El usuario externo (Contribuyente), no tendrá que presentarse a la institución a realizar sus trámites administrativos, sino, más bien podrá realizarlos en línea (online), desde la Web. Asimismo, a nivel institucional, se contará con un control interno más efectivo y eficiente de la información tributaria, por parte del Departamento Administración Tributaria.
6. El Contribuyente podrá, descargar automáticamente el manual de usuario, para una mejor compresión del sistema.
7. El sistema elimina el uso del papel, lo cual, contribuye al cuidado del medio ambiente.

1.4 Sistema para el registro del Hospedaje no tradicional: Durante el año 2022, se trabajaron principalmente sobre los siguientes cambios:

Funcionalidades de Hospedaje No tradicional	
Acceso Público	
Módulo	**Funcionalidades**
Plataforma de registro	Registro de Persona Física
	Registro de Persona Jurídica
	Registro de Empresa Intermediaria o comercializados
	Permitir la modificación de datos si un inmueble ha sido rechazado
	Registro de uno o varios inmuebles para las personas físicas o jurídicas
Empresas Inscritas	Listado del Nombre, Primer Apellido y Segundo Apellido de las personas que poseen inmuebles dentro de la plataforma
Consola Administrativa	
Módulo	**Funcionalidades**
Clientes	Asignación de Clientes a Analista por parte de la jefatura
	Aprobación, Rechazo, Pendiente de desafiliación por parte del analista
	Envío de correo al analista cuando se le asigna un cliente.
	Mostrar solamente los clientes que se le han sido asignados al analista por parte del analista
	Agregar campo de motivo de pendiente de desafiliación
	Envío de correo a la jefatura cuando un cliente desea desafiliarse
	Desafiliación por parte de la jefatura
Reportes	Agregar Nombre a cada columna del reporte para hacienda
	Reportes-Sub Menú Hacienda y Submenú Reporte Usuarios Inscritos
Usuarios	Asignación de roles a usuarios

1.5 El Sistema de Gestión está compuesto por dos partes:

Este sistema está compuesto por cuatro módulos, de los cuales, se terminaron de construidos dos en el 2022, mismos que se encuentran en este momento en la etapa de pruebas, para prontamente sacarlos a producción.

Dichos módulos son:
- Declaratoria Turística
- Contrato Turístico

Así mismo, se ha divido el sistema en dos parte, la primera, conocida como "FrontEnd", que será por medio de la cúal las personas (físicas o jurídicas) pueden solicitar los trámites de los módulos antes mencionados; mientras que la "BackEnd", será la que utilizarán los funcionarios del ICT, para darle trámites a las solicitudes ingresadas del otro módulo.

A continuación, se detalla la funcionalidad de cada módulo:

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.

2. Mantenimientos de sistemas:

Se continúa en la línea de disminuir tanto 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 2022			
Estado	**Cantidad**	**Concepto**	**Porcentaje (%)**
Aceptado por T.I.	6	No se ha atendido	8%
En atención técnica	2	Se encuentra en atención	3%
Solucionado técnicamente	3	finalizado técnicamente (sólo falta VB del usuario)	4%
Tramitada	63	Finalizadas por TI con VB de usuario	85%
Total	**74**		**100%**

Distribución de mantenimientos por Departamento		
UNIDAD	**Total**	**%**
Administración Tributaria	8	10,81%
Financiero	38	51,35%
Gestión	3	4,05%
Legal	1	1,35%
Planeamiento	1	1,35%
Planificación	15	20,27%
Proveeduría	8	10,81%
Total general	**74**	**100%**

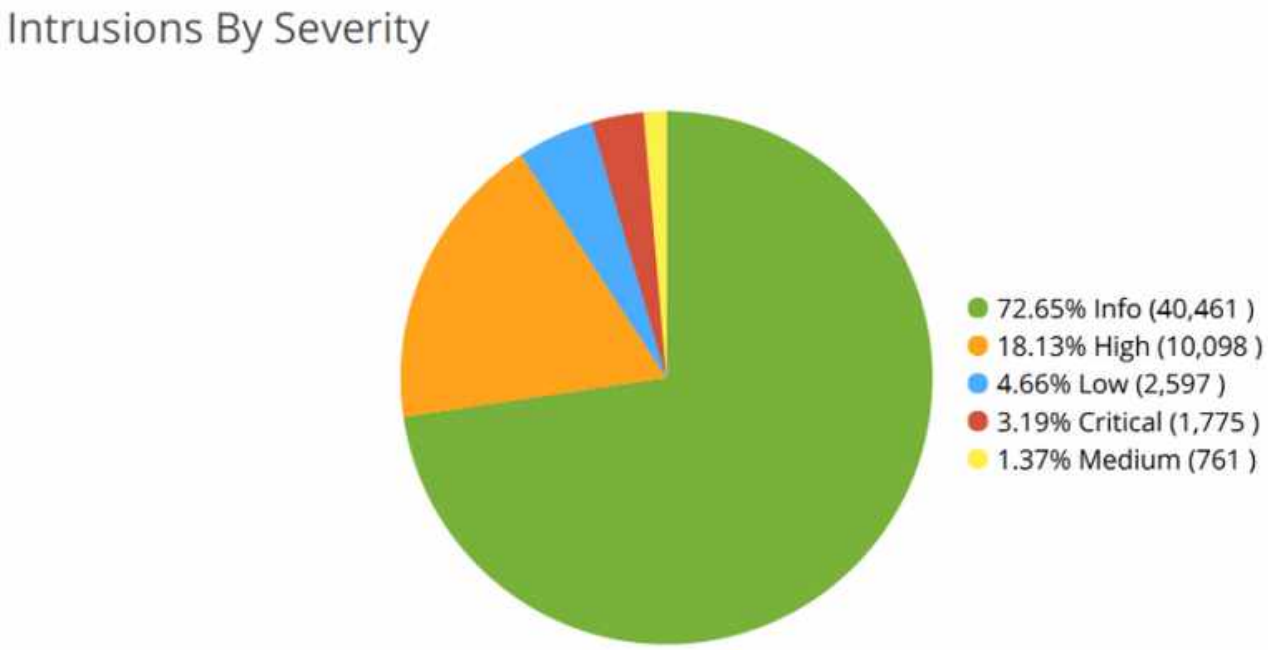
3. Seguridad de la Plataforma tecnológica:

La seguridad e integridad de la información representa un punto medular en la gestión de Tecnologías de Información, por lo que durante el 2022 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 Repuesta a incidentes (SOC) Avanzado.
- Solución de Cifrado.

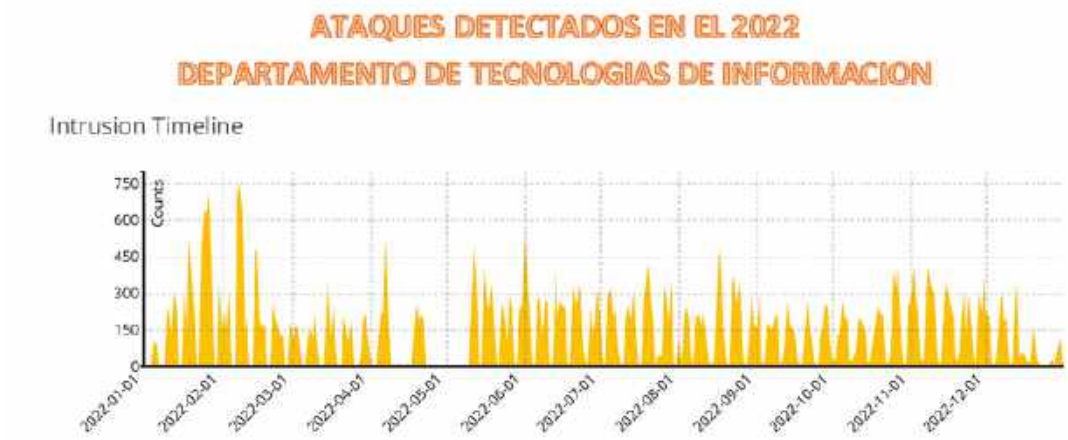
Adicionalmente y como medida de protección, contamos con dispositivos de seguridad perimetral, recientemente actualizados, no solo en cuanto al hardware, sino respecto del software los que nos reportaron para el año 2022, las detecciones cuyas gráficas se incluyen a continuación:



Malicious & Phishing Sites	193
Critical & High Intrusion Attack	78
Malware & Botnet C&C	9

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:



4. Una virtualidad, segura, pronta y continúa:

El Departamento de TI, 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 FortiClient VPN: 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 2022, 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.

- 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 2022 y nuestro apoyó 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 Tecnologías de Información

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 es la base para poder continuar en el proceso de transformación digital, en la institución.

Dirección Administrativa Financiera

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Dirección Administrativa 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 los departamentos 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. Algunas de estas actividades son: el acercamiento estratégico que la Administración Tributaria del ICT con la Dirección de Fiscalización, de Incentivos Fiscales y Tecnologías de la Información del Ministerio de Hacienda, para compartir experiencias sobre procedimientos y participar en forma conjunta con proyectos relacionados; la renovación del Plan de Gestión de Mantenimiento Institucional elaborado por el personal técnico del Departamento Administrativo; la confección de la Guía para la medición de la productividad y la consolidación del Modelo de Gestión del Talento Humano por competencias; el continuado trabajo por mantener una Opinión no modificada (Opinión limpia) de los Estados Financieros de la institución, lo que incluye la aplicación de las NICSP (Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público); los arduos esfuerzos preparatorios para atender la nueva legislación en materia de Contratación administrativa, etc.

La totalidad de los requerimientos de los Departamentos de la Dirección Administrativa Financiera fueron atendidos, para lo que 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 uno de los eventos en que se ha debido representar a la institución.

Claramente la experiencia de la crisis 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 Teletrabajo 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.

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.
En general, el año 2021 fue un año marcado también por la Pandemia COVID-19, pero fue un año que tuvo la virtud de capitalizar en todos los quehaceres del mundo lo aprendido. Un año de lenta recuperación.

Por su parte, el año 2022 sigue capitalizando lo aprendido, pero a diferencia del año 2021, presenta una recuperación un tanto más vigorosa en el sector turismo, lo que se evidencia incluso a nivel institucional con el crecimiento de sus ingresos. En materia de gastos, se continúa atendiendo las recomendaciones técnicas de esta Dirección para enfrentar precautoriamente los efectos de la crisis por COVID 19, robusteciendo la posición financiera de cara a los nuevos retos de la institución en el sector turismo.

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; siendo el 2022 un año en el que se han hecho efectivos nuevos retos a nivel institucional.

Ante un escenario no tan lejano de incertidumbre generalizada en todos los ámbitos de la vida nacional, y a partir de una dependencia institucional exclusiva en sus ingresos de la entrada de turistas y salida de nacionales, las decisiones que se han debido tomar en materia administrativa y financiera, 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

En el 2022 se concluyó la elaboración del Modelo de Gestión por Competencias de conformidad con la metodología de Martha Alles Internacional, modelo que consta de 15 competencias: 4 cardinales, 3 gerenciales y 8 especificas-funcionales; sustentado en una trilogía de diccionarios: competencias, comportamientos y preguntas, insumos que serán determinantes en el desarrollo de los programas asociados a selección, desarrollo y desempeño.

La pandemia exigió implementar y profundizar la virtualidad en todos los quehaceres, y en el ICT fue determinante para el Teletrabajo, lo que representó un reto a nivel de evaluación sobre cuan productivos laboralmente se han vuelto las personas funcionarias; por ello, desde este Departamento y con la colaboración de un Técnico en Productividad y Calidad, se elaboró la ***"Guía sobre la medición de la productividad laboral en Teletrabajo para las personas funcionarias del ICT"*** , instrumento para la medición de la productividad en el teletrabajo mediante la aplicación de una evaluación, que permitirá evidenciar que tan eficiente, competente y responsable es el teletrabajador y cuanta productividad puede alcanzar con sus métodos de trabajo.

Asimismo, se ha trabajado en diferentes proyectos a cargo de los Subprocesos para cada área funcional en el Departamento, a saber: compensación, relaciones laborales, desarrollo, organización del trabajo y empleo y servicios de personal, todo esto sustentado en el modelo de Gestión por Competencias y la nueva metodología de Gestión de Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI), de conformidad con la legislación recientemente aprobada.

Subproceso de Compensación: Al cierre del 2022, se contabilizan 317 plazas aprobadas por la Autoridad Presupuestaria que se detallan a continuación:

Distribución de plazas en el 2022		
Plazas	**Cantidad**	**Porcentaje**
Ocupadas	289	91%
Vacantes	24	8%
Vacante temporal	4	1%
Total	**317**	**100%**

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 2022 con una rotación acumulada del 0.26%, 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 2022 con una rotación acumulada del 0.59%.

Subproceso de Relaciones Laborales: De acuerdo con lo establecido en el Decreto N°42087-MP-PLAN sobre "Lineamientos generales de gestión de desempeño de las personas servidoras públicas", se puso en marcha a nivel institucional la primera etapa del nuevo proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño Institucional (GEDI) denominada "Planificación", en donde se recibieron las propuestas de objetivos construidos en forma conjunta por las jefaturas y los funcionarios; esta etapa tiene un valor del 80% correspondiente al cumplimiento de objetivos y metas conforme a los instrumentos de planificación estratégica y operativa.

De igual manera este Subproceso realizó la gestión anual de Evaluación del Desempeño 2021-2022, en la que se evaluaron 238 funcionarios lo que corresponde a un 100% de la población distribuida de la siguiente manera: 238 funcionarios evaluados, 5 funcionarios con permiso sin goce de salario, 5 funcionarios sin el tiempo para evaluarlos, 3 puestos de nivel superior, 1 funcionario incapacitado, 33 con nota igual al año anterior por laborar en los Aeropuertos (trabajo de apoyo de funcionarios ICT por emergencia del COVID 19) y 32 plazas vacantes. El resultado cuantitativo más alto es del 100% y el más bajo de 87%, dando una nota promedio de 98,5%.

Subproceso de Desarrollo: Se realizó el II Programa de Desarrollo con Formadores Internos 2022, y en el que las personas funcionarias de diferentes unidades realizan capacitaciones a lo interno del ICT en diversos temas del quehacer de la unidad; a saber, normativa, procedimientos, programas turísticos, entre otros.

Para el año 2022 se incluyeron a las Unidades de Auditoría Interna, Asesoría Legal, Planificación y la Dirección de Gestión Turística; en total se efectuaron 22 actividades de formación virtuales para un total de 28.5 horas de capacitación, lo que permitió incrementar y fortalecer la cooperación entre las diferentes unidades de la institución.

Este Subproceso en conjunto con la Dirección Administrativa Financiera efectuaron en todas las unidades de esa Dirección dos procesos de capacitación innovadores sobre las herramientas de Excel y PowerPoint, bajo la modalidad virtual y mediante una metodología sincrónica y asincrónica, brindando a los participantes la guía e información necesaria mediante videos en la plataforma YouTube y conversatorios mediante la herramienta Teams, con resultados excepcionales.

Subproceso Organización del Trabajo: De regreso a la normalidad después de la pandemia, paulatinamente se han realizado movimientos de personal (nombramientos, ascensos interinos, ascensos en propiedad y suplencias) promoviéndose la carrera administrativa entre los colaboradores de la Institución.

También se promovieron concursos internos para puestos profesionales, administrativos y operativos; así como, un concurso externo para llenar un puesto técnico de la Unidad de Tecnologías de Información, se dio además cumplimiento a lo establecido en la Ley No. 8862. Adicionalmente, se inició el proceso de preparación del Concurso Público para el puesto de Auditor Interno.

Un hecho relevante, por sus implicaciones, es que, a partir del mayo del 2022, se incorporó en la fase de evaluación, un predictor relacionado con la aplicación de una "Prueba Técnica", la que tiene como objetivo recopilar información relevante, bajo condiciones estandarizadas, sobre las capacidades de un individuo para desempeñar un puesto.

De esta manera se puede evaluar y conocer de una manera adecuada el nivel de conocimiento en el postulante, así como sus habilidades técnicas en un área específica para de esta manera saber qué tanto se ajusta a los requerimientos del puesto.

Subproceso de Empleo: Producto de la situación nacional por el Covid-19 en el año 2021 y 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 hasta el mes de abril del 2022.

Posteriormente, inició el regreso gradual de las personas funcionarias de manera presencial, retomando a partir del 2 de mayo del 2022 de manera formal la modalidad de teletrabajo; al cierre del año se han suscrito 222 contratos de teletrabajo, lo que representa el 77% del total de personas funcionarias del ICT.

Departamento Financiero

Es el Departamento responsable de dirigir los procesos financieros contable y presupuestario 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 desarrollo informático, ya que cuenta con sistemas de información 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, que desemboque en el logro de las metas establecidas tanto a nivel departamental como institucional.

Dentro de la funcionalidad general del Departamento, se destacan las siguientes áreas:

Presupuesto

Es el área que participa en el proceso de formulación del plan presupuesto anual; además, fiscaliza, controla y evalúa la correcta ejecución presupuestaria, la elaboración de las modificaciones presupuestales, la presentación mensual ante la Junta Directiva de los informes y la liquidación presupuestarios anual. Lo anterior, de conformidad con lo que establece el Reglamento Financiero, el Reglamento Interno de Contratación Administrativa, las normas presupuestarias emitidas por la Contraloría General de la República (CGR), así como las Directrices Generales de Política Presupuestaria promulgadas por el Ministerio de Hacienda (MH).

De acuerdo con las diferentes actividades, esta área es un soporte primario para las diferentes Unidades institucionales; en especial de las áreas sustantivas, en asuntos de ejecución por ejemplo, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera. Además, 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 los ingresos recaudados del periodo 2022 logrando ingresos reales por ¢39.582.6 millones, lo que muestra una variación relativa de un 126.6%, con respecto al presupuesto institucional (¢17,466.5 millones) y una variación absoluta de ¢22,116.2 millones.

Ingresos acumulados al 31 de diciembre de 2022 (millones de colones)					
Detalle	Ingresos		Variación		% Participación Ingreso Real
	Real	Presupuesto	Absoluta	Relativa	
Ingreso Tributarios	**38,868.5**	**17,233.8**	**21,634.7**	**12.5%**	**98.2%**
Otros Impuestos S/Comercio Ext. $15,00 Ley No. 8694	21,308.0	110,253.1	11,055.0	107.8%	53.8%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6,039.6	3,333.1	2,706.4	81.2%	15.3%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	11,520.9	3,647.6	7,873.3	215.9%	29.1%
Ingresos no Tributarios	**550.9**	**75.6**	**475.3**	**629.0%**	**1.4%**
Alquileres de Edificios e Instalaciones	26.8	22.3	4.4	19.8%	0.1%
Alquileres de Edificios e Instalaciones (CNCC)	0.0	0.0	0.0	-100.0%	0.0%
Alquiler de Terrenos (Concesión PTGP)	60.7	0.0	60.7	-100.0%	0.2%
Intereses sobre Cta. Cte. (ICT)	55.3	0.0	55.3	-100.0%	0.1%
Intereses sobre Bonos y Cta. Cte. (PTGP)	262.5	0.0	262.5	-100.0%	0.7%
Otros Ingresos	145.5	53.2	92.3	173.4%	0.4%
Transferencias Corrientes	**6.0**	**7.1**	**-1.2**	**-16.2%**	**0.0%**
Transferencia Corrientes	6.0	7.1	-1.2	-16.2%	0.0%
Ingresos de Capital	**157.3**	**150.0**	**7.3**	**4.9%**	**0.4%**
Venta de Activos / Transferencia de Capital de Gobiernos Central	157.3	150.0	7.3	4.9%	0.4%
Total	39,582.6	17,466.5	22,116.6	126.6%	100%

En cuanto a la ejecución presupuestaria operativa para este periodo (2022), es pertinente señalar que el Departamento Financiero (Área de Presupuesto) da un seguimiento y apoyo continuo a cada una de las áreas Institucionales para el manejo presupuestario, alcanzando un nivel de ejecución del 84.2% del presupuesto actualizado, tal como se muestra en el siguiente Cuadro.

Ejecución de Gastos Operativos Acumulados por Programa al 31 de diciembre de 2022 (millones de colones)					
Programa	Presupuesto	Ejecución Real		Disponible Final	
Dirección Superior y Administración Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Sin CNCC) Proyecto Golfo de Papagayo	3,223.9 11,391.9 375.7	2,310.7 10,214.8 197.1	71.7% 89.7% 52.5%	913.2 1,177.2 178.5	28.3% 10.3% 47.5%
Total (Sin CNCC)	**14,991.4**	**12,722.6**	**84.9%**	**2,268.9**	**15.1%**
Administración - CNCC Planeación, Gestión y Mercadeo Turístico (Administración)	1,356.3	1,037.4	76.5%	318.8	23.5%
Total Administración CNCC	**1,356.3**	**1,037.4**	**76.5%**	**318.8**	**23.5%**
Total	**16,347.7**	**13,750.0**	**84.2%**	**2,587.7**	**15,8%**

Unidad Financiera

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

Es responsable de recopilar, clasificar, interpretar y registrar en términos monetarios, todas las transacciones de la Institución, preparando información oportuna para la toma de decisiones de los jerarcas de la Institución y de las distintas instancias del sector público responsables de la gestión y evaluación financiera, así como para terceros interesados.

Para el año 2022, mediante la directriz DCN-0012-2021 se solicitó la presentación mensual de Estados Financieros a la Contabilidad Nacional, todo para facilitar la integración de las cifras contables del sector público en el Sistema de Cuentas Nacionales; además se atendieron las recomendaciones emitas por el ente rector, con el fin de cerrar brechas en el proceso de implementación de las NICSP.

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 generada al cierre del período 2021, se contrató la auditoría externa de los estados financieros, la que fue realizada por un despacho de reconocida trayectoria, quien en la opinión emitida señaló: "...presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Instituto Costarricense de Turismo, (ICT), al 31 de diciembre del 2021-2020..." , opinión que fue conocida por la Junta Directiva del ICT mediante el acuerdo SJD-147-2022 de fecha 25 de mayo 2022 (Opinión no modificada, Opinión Limpia), lo que certifica la buena gestión realizada para esos períodos en apego a la normativa contable.

El Estado de Rendimiento Financiero y de Situación Financiera 2022-2021, se presentan a continuación.

Cuadro No. 1
Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Rendimiento Financiero
2021 - 2022
(millones de colones)

Detalle	2022	2021	Variación 2022 / 2021		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2022	2021
Ingresos por Operaciones						
Impuestos sobre el comercio exterior y transacciones internacio	39,112.3	19,530.4	19,581.9	100.3%	92.4%	80.1%
Multas y sanciones administrativas	1.2	0.0	1.2	0.0%	0.0%	0.0%
Derechos administrativos a los servicios de transporte	19.0	20.7	-1.7	-8.3%	0.0%	0.1%
Resultados positivos por ventas e intercambio de bienes	7.3	0.0	7.3	0.0%	0.0%	0.0%
Intereses por equivalentes de efectivo	56.1	21.6	34.5	159.6%	0.1%	0.1%
Intereses por títulos valores a costo amortizado	238.3	198.7	39.6	19.9%	0.6%	0.8%
Alquileres	86.5	297.6	-211.1	-70.9%	0.2%	1.2%
Transferencias Corrientes	156.3	3,000.0	-2,843.7	-94.8%	0.4%	12.3%
Diferencias positivas tipo de cambio	2,548.0	1,177.1	1,370.9	116.5%	6.0%	4.8%
Otros ingresos	112.9	138.3	-25.4	-18.4%	0.3%	0.6%
Total Ingresos por Operaciones	**42,337.8**	**24,384.4**	**17,953.4**	**73.6%**	**100.0%**	**100.0%**
Gastos de Operaciones						
Gastos de personal	9,403.5	9,541.3	-137.8	-1.4%	33.1%	45.8%
Servicios	12,652.1	8,851.4	3,800.7	42.9%	44.5%	42.5%
Materiales y suministros consumidos	92.7	58.0	34.7	59.8%	0.3%	0.3%
Consumo de bienes distintos de inventarios	861.9	829.2	32.7	3.9%	3.0%	4.0%
Pérdidas por deterioro y desvalorización de bienes	26.6	24.7	1.9	7.7%	0.1%	0.1%
Transferencias corrientes	1,005.3	842.4	162.9	19.3%	3.5%	4.0%
Transferencias de capital	133.2	321.2	-188.0	-58.5%	0.5%	1.5%
Resultados negativos Diferencial	4,261.9	358.3	3,903.6	1089.5%	15.0%	1.7%
Otros gastos y resultados negativos	4.8	4.0	0.8	19.5%	0.0%	0.0%
Total Gastos	**28,441.9**	**20,830.5**	**7,611.4**	**36.5%**	**100.0%**	**100.0%**
Resultado del Periodo	**13,895.9**	**3,553.9**	**10,342.0**	**291%**		

Como se observa en el cuadro No. 1 el Estado de Rendimiento Financiero, el total de los ingresos por operaciones muestra con relación al mismo periodo 2021, una variación absoluta positiva de ¢ 17.953.4 millones de colones, que en términos relativos se traduce en 73.6%.

Entre los rubros de ingresos se observan los Impuestos sobre el comercio exterior, que muestra un incremento en valores absolutos por la suma de ¢ 19.581.9 millones representando un 100.3% más que el período anterior; además se destaca la disminución absoluta de ¢2.843.7 millones correspondiente a la partida Transferencias Corrientes, la que proviene del Quinto Presupuesto Extraordinario de la República para el ejercicio del 2021(Alcance No. 175 a la Gaceta No. 170 del 3 de setiembre del 2021), con el objetivo de ser utilizados como gastos operativos de Publicidad y Propaganda para el proyecto de ampliación de la estrategia de mercado integral, dirigido a la recuperación del sector turismo; mientras que para el periodo 2022 se recibió una transferencia del SINAC por ¢150.0 millones de colones como parte de lo establecido en la Ley N°9892 Creación del Parque Nacional Isla San Lucas; además, se recibió la suma de ¢6.3 millones como parte del acuerdo de cooperación entre la Organización Mundial de Turismo (OMT) y el ICT para la implementación del proyecto “El empoderamiento de las mujeres durante la recuperación del COVID-19 en Costa Rica.”

El Total de Gastos al 31 de diciembre de 2022, muestra un aumento absoluto por el monto de ¢ 7.611.4 millones, es decir un 36.5% relativo con relación al mismo período del 2021, destacando la cuenta de Servicios que presenta el mayor monto absoluto de ¢ 3.800.7 millones que corresponde a 42.9 %, lo anterior como parte del incremento en la partida de publicidad para promocionar la marca Costa Rica; por otro lado la cuenta de Gastos de Personal con una disminución por ¢ 137.8 millones, que se traduce en un -1.4 % debido principalmente al no pago del aumento en la retribución por años servidos de conformidad a la Ley No. 9908 Reforma Ley de Salarios de la Administración Pública, que incluye un único artículo que suspende para los periodos 2020-2021 y 2021-2022 dicho pago como una medida para reducir el gasto y mejorar las finanzas del Estado.

En términos generales el Resultado del Período al 31 de diciembre de 2022 en comparación con el mismo periodo 2021, muestra una variación absoluta positiva por la suma de ¢ 10.342.0 millones, que en valores relativos se traduce en un 291%.

Cuadro No. 2
Instituto Costarricense de Turismo
Estado de Situación Financiera
2021 - 2022
(millones de colones)

Detalle	2022	2021	Variación 2022 / 2021		Análisis Vertical	
			Absoluta	Relativa	2022	2021
Activos						
Activos Corriente						
Efectivo y equivalentes de efectivo	34,259.7	18,790.2	15,469.6	82.3%	89.3%	81.5%
Inversiones a corto plazo	1,522.0	1,444.2	77.8	5.4%	4.0%	6.3%
Cuentas por cobrar a corto plazo	74.5	75.3	-0.8	-1.1%	0.2%	0.3%
Inventario	236.1	333.3	-97.2	-29.2%	0.6%	1.4%
Otros activos	2,264.5	2,405.9	-141.4	-5.9%	5.9%	10.4%
Total Activo Corriente	**38,356.9**	**23,048.9**	**15,308.0**	**66.4%**	**100.0%**	**100.0%**
Activo no Corriente						
Inversiones a largo plazo	4,638.2	4,965.9	-327.8	-6.6%	4.1%	4.4%
Cuentas por Cobrar a Largo Plazo	748.6	573.7	174.9	0.0%	0.7%	0.5%
Bienes no concesionados	74,917.3	75,750.5	-833.1	-1.1%	66.6%	67.4%
Bienes concesionados	31,804.4	31,111.6	692.8	2.2%	28.3%	27.7%
Otros activos a Largo Plazo	423.7	0.0	423.7	0.0%	0.4%	0.0%
Total Activo no Corriente	**112,532.1**	**112,401.6**	**130.5**	**0.1%**	**100.0%**	**100.0%**
Total Activos	**150,889.0**	**135,450.5**	**15,438.5**	**11.4%**		
Pasivos						
Pasivo Corriente						
Deudas a corto plazo	739.4	547.8	191.6	35.0%	38.2%	44.9%
Fondos de terceros y en garantía	536.0	433.33	102.7	23.7%	27.7%	35.5%
Provisiones y reservas tecnicas	655.6	235.62	420.0	178.3%	33.9%	19.3%
Otros pasivos	3.6	3.46	0.2	4.3%	0.2%	0.3%
Total Pasivo Corriente	**1,934.7**	**1,220.2**	**714.5**	**58.6%**	**100.0%**	**100.0%**
Total Pasivos	**1,934.7**	**1,220.2**	**714.5**	**58.6%**		
Patrimonio						
Capital	16.1	16.1	0.0	-0.1%	0.0%	0.0%
Transferencias de capital	41,191.3	41,191.3	0.1	0.0%	27.7%	30.7%
Reservas	12,326.5	11,627.4	699.1	6.0%	8.3%	8.7%
Resultados acumulados	81,524.5	77,841.6	3,682.9	4.7%	54.7%	58.0%
Utilidad/Pérdida del Periodo	13,895.9	3,553.9	10,342.0	291.0%	9.3%	2.6%
Total Patrimonio	**148,954.3**	**134,230.2**	**14,724.1**	**11.0%**	**100.0%**	**100.0%**
Total Pasivo y Patrimonio	**150,889.0**	**135,450.5**	**15,438.5**	**11.4%**		

Análisis Activo:

En el cuadro N°2 Estado de Situación Financiera, muestra un aumento absoluto al nivel del Total Activos la suma de ¢ 15.438.5 millones, equivalente a un 11.4%, lo anterior al cierre del mes de diciembre para los años 2022-2021, según se detalla a continuación:

El rubro más representativo es "Efectivo y equivalente de efectivo" con un aumento absoluto de ¢ 15.469.6 y relativo de 82.3%, producto de la recaudación de impuestos; dichos recursos se mantienen en cuentas de Caja Única, de conformidad a los artículos No. 28 y 29 del Decreto No. 43466 de las directrices generales de política presupuestaria. La cuenta "Bienes no concesionados" presenta una disminución de ¢833.1 millones que alcanza un -1.1% en términos relativos producto de la depreciación de activos durante el periodo.

La cuenta de "Bienes concesionados" que contempla los terrenos en concesión de Polo Turístico Golfo de Papagayo, refleja un aumento de ¢692.8 millones, que en términos relativos corresponde a un 2.2%; lo que encuentra mayormente justificación en el proceso de revaluación de los Terrenos del Golfo de Papagayo. Sobre este particular es preciso señalar que únicamente se logró registrar la Revaluación de Terrenos por un 41% a partir del Valor Actual (inicial), de manera que, de las 64 fincas inicialmente contabilizadas, solo 27 fueron Revaluadas, esto de conformidad con el cuadro siguiente:

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO
Dirección Administrativa Financiera
Departamento Financiero
- Revaluación de terrenos PTGP al 31-12-2022 -

Descripción	No. Fincas	Valor Actual 1/	Variación	%
Var. (+)	16	10 166,30	6 614,20	
Var. (-)	11	1 568,80	- 5 915,10	
Sub total	**27**	**11 735,10**	**699,10**	**41%**
Pendientes	37	16 604,80		59%
Total	**64**	**28 339,90**		**100%**

1/ en millones de colones.

Dicho resultado, obedece a la falta de la conciliación técnica especializada entre la información registrada inicialmente en los Estados Financieros y el Informe de avalúo remitido.

La cuenta “Otros Activos a Largo Plazo” presenta un aumento en términos absolutos de ¢423.7 millones, esto en cumplimiento a la normativa relacionada al registro de provisión de vacaciones.

Análisis Pasivo y Patrimonio:

Sobre el rubro total de Pasivos, se observa un aumento en términos absolutos de ¢714.5 millones y se traduce a 58.6% en términos relativos, con respecto al mismo período 2021. La cuenta de Provisiones y reservas técnicas muestra un aumento absoluto de ¢ 420.0 millones y relativo por 178.3%, producto del registro “provisión de vacaciones pendientes de disfrutar” de conformidad a la normativa contable a partir del periodo 2022.

En cuanto al Patrimonio total, presenta una variación absoluta de ¢ 14.724.1 millones y relativa del 11.0%, que se explica principalmente por la partida Utilidad del periodo, con un aumento absoluto que alcanza el monto de ¢ 10.342 millones de colones y relativa del 291%, con respecto al mismo periodo 2021, resultado de las operaciones propias de la Institución donde los ingresos sobrepasan a los gastos resultado del incremento en la recaudación de impuestos y a la buena gestión en la administración de los gastos.

El Activo Corriente supera al Pasivo Corriente en ¢ 36.422.2 millones de colones. No se registran cuentas por pagar a largo plazo por préstamos u otro tipo de endeudamiento financiero.

Tesorería

Esta sección le corresponde administrar el fondo fijo de caja chica, liquidar los respectivos de vales de caja chica, custodiar y recibir los dineros por concepto de impuestos, entre otros valores, así mismo salvaguardar y entregar al destinatario los cheques emitidos por la Oficina de Pagos.
En el periodo 2022, los funcionarios de la Institución gestionaron ante la Tesorería 158 vales de caja chica, el que corresponde a un monto total de ¢8,222,480.95.

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, llevando a cabo la revisión de 1259 liquidaciones.
Cabe indicar que la Institución durante el primer trimestre del período 2022 retoma la normalidad de autorizar las giras al exterior y en el interior del país, restringidas durante los dos años anteriores por las medidas sanitarias emitidas por el gobierno por el impacto de la pandemia COVID-19.

Oficina de Pagos

Esta oficina tiene como fin regular 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 2022, como se detalla en el Reporte de Transferencias y Cheques, se logra ejecutar todos los trámites programados por las diferentes unidades de la institución, aplicando un total de 3235 transferencias bancarias, lo que comparado con el año 2021 (2755 transferencias), se da un incremento en valores absolutos de 480 trámites bancarios y en términos relativos se traduce en un 17.42%.

En el caso del rubro de cheques, se confeccionaron un total de 27, que corresponden a reintegros de caja chica de la Tesorería y adelanto de gastos a colaboradores que no poseen cuentas bancarias en moneda extranjera (euros).

Instituto Costarricense de Turismo
Departamento Financiero, Oficina de Pagos
Reporte de Transferencias y Cheques
Periodo 2022

Mes	N° Transferencias	N° Cheques
Enero	106	1
Febrero	170	4
Marzo	267	2
Abril	182	3
Mayo	267	2
Junio	308	2
Julio	221	3
Agosto	261	2
Setiembre	335	2
Octubre	369	3
Noviembre	330	1
Diciembre	419	2
Total	**3235**	**27**

Total cheques y transferencias ejecutados: **3262**

Nota: Este dato no contempla los pagos de: CCSS, planilla, sistema PAR y liquidaciones laborales, debido a que estos pagos no se gestionan mediante el Sistema de Control de Efectivo.

Departamento de Administración Tributaria

Este Departamento 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, es responsable de gestionar y controlar los ingresos no tributarios que percibe la Institución.

La reorganización interna del Departamento promovida desde el año 2020, definió que la gestión tributaria estaría compuesta de dos grandes aéreas sustantivas: Recaudación y Fiscalización; lo que fue complementado con el cambio de nomenclatura del Departamento aprobado por MIDEPLAN en el año 2021, que coadyuvó a fortalecer y posicionar la gestión que realiza la Administración Tributaria, a lo interno de la Institución, pero especialmente a lo externo, ante los agentes de percepción que deben cumplir con las obligaciones formales y materiales que establece la normativa de los diferentes impuestos, que por ley percibe y administra el ICT.

Fiscalización Tributaria

Por consiguiente, según las actividades definidas en el Plan Anual Operativo, se ha logrado alcanzar una mayor eficiencia en la planificación y ejecución de las funciones asignadas en cada una de esas áreas. En cuanto al proceso de Fiscalización, y de acuerdo con el Plan Anual establecido al afecto, se efectuaron 20 actuaciones fiscalizadoras la mayoría de forma virtual, en las que se hicieron determinaciones por la suma aproximada de ¢128.0 millones de colones, además, se efectuó una visita de fiscalización a la frontera de Paso Canoas, dos visitas de fiscalización en el Aeropuerto Juan Santamaría, y una en el Aeropuerto de Liberia, así como arqueos de caja chica en las Oficinas Regionales.

Recaudación Tributaria

Respecto al proceso de Recaudación, 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 de conformidad con el procedimiento tributario.

Se procesaron y registraron en los sistemas de información tributaria un promedio mensual de 250 declaraciones, que se reciben como parte de las obligaciones formales de los contribuyentes; se tramitaron en el periodo 2 arreglos de pago aprobados por la Gerencia General, por una suma de ¢153.6 millones de colones; asimismo, el volumen de reembolsos de impuestos mostró una disminución significativa respecto a lo acontecido durante el tiempo de pandemia; se tramitaron 7 resoluciones de crédito por estudios efectuados sobre boletos devueltos por las líneas aéreas a los pasajeros, 4 reembolsos del impuesto por boletos no utilizados tramitados en ventanilla y 16 tramitados de forma virtual. Además, se realizaron 4.340 trámites de exoneración de impuestos a las agencias de viajes y 96 trámites de exoneración por pasaportes diplomáticos.

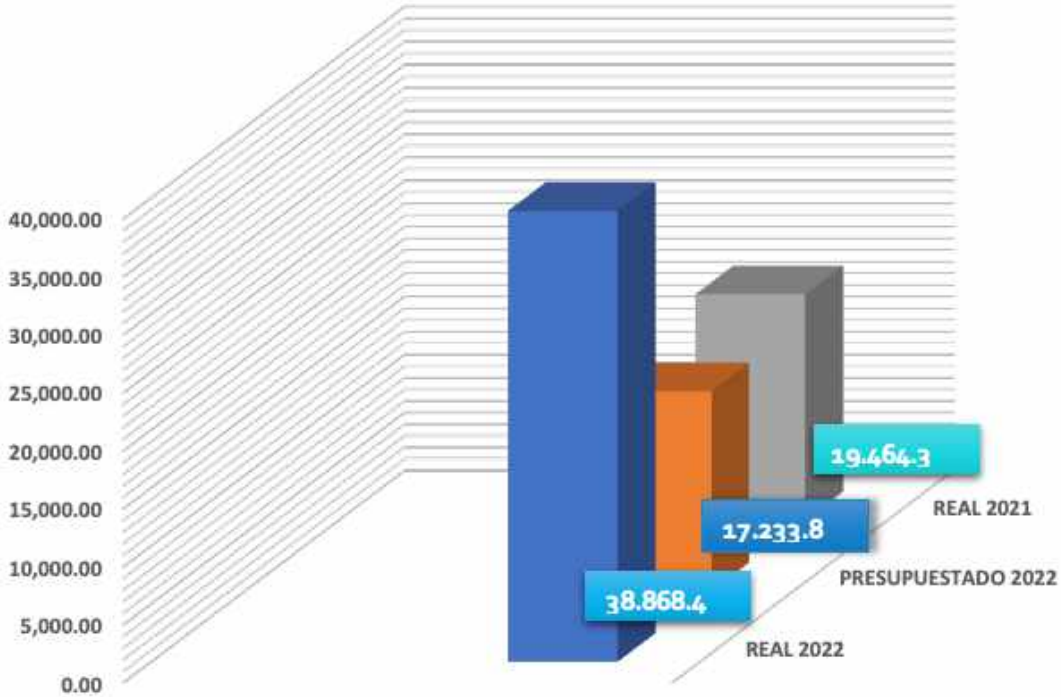
El año 2022 resultó un periodo muy positivo en términos de recuperación, superando las estimaciones presupuestarias en más de un 125.0%.

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 2022 por la suma de ¢38.868.4 millones de colones, superando el ingreso estimado en ¢21.634.7 millones de colones para ese mismo año. En relación con la recaudación del periodo 2021, se registraron ¢19.404.1 millones de colones de más, lo que representa una mejora recaudatoria de 99.7%.

RECAUDACIÓN TOTAL
IMPUESTOS $15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2022
(Millones de colones)

Mes	Ingresos			Variaciones			
	Real 2022	Pto 2022	Real 2021	Real 2022 vrs Pto. 2022		Real 2022 vrs Real 2021	
				Absoluta	Relativa	Absoluta	Relativa
Total	38 868,4	17 233,8	19 464,3	21 634,7	125,5%	19 404,1	99,7%

RECAUDACIÓN TOTAL
IMPUESTOS $15.00 (NW), 5% a) (CR) y 5% b) (OU)
IMPUESTO REAL Y PRESUPUESTADO 2022
(Millones de colones)



El impuesto de $15,00 o NW produjo durante el año 2022 ¢21.308.00 millones de colones; el impuesto del 5% a) o CR ¢6.039.6 millones de colones y el impuesto del 5% b) ¢11.520.9 millones de colones.

RECAUDACION 2022
IMPUESTOS $15.00 (NW), 5% (OU) Y 5% (CR)
(Millones de colones)

Ingreso	Monto	Participación
Otros Impuestos S/Comercio Ext. $15,00 Ley No. 8694	21 308,0	54,8%
Impuesto de Salida al Exterior 5% (A)	6 039,6	15,5%
Impuesto de Salida al Exterior 5% - Ley 8694 (B)	11 520,9	29,7%
	38 868,4	100,0%

Recaudación ingresos no tributarios

La recaudación de los ingresos no tributarios para el periodo 2022 es de ¢513.98 millones, provenientes de: Alquileres de terrenos, ferias internacionales, muelle turístico, canon del Consejo Técnico de Aviación Civil, entre otros.

Otros logros importantes.

Se realizó la contratación directa 2022CD-000072-0001200001 denominada "Servicio de digitalización de los expedientes, mediante las herramientas Epower/Smartcapture", y se concretó con éxito la digitalización de los expedientes de cobro judicial, administrativos y de arreglos de pago, de los agentes de percepción registrados con la Administración Tributaria del ICT. Este proyecto permite que la Administración Tributaria cuente con el archivo 100% digital, como plan de contingencia y continuidad del negocio, así como habilitar la posibilidad de realizar otras tareas desde teletrabajo, que requieren la consulta de expedientes para la atención de trámites´.

Se presentaron ante el Ministerio de Hacienda, para revisión y aprobación, los nuevos Reglamentos Tributarios para los tres impuestos que percibe, fiscaliza y administra el ICT, con el fin de eficientizar la gestión que realiza la Administración Tributaria.

Durante el periodo 2022, se mantuvieron acercamientos con la Dirección de Fiscalización, 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 ambas instituciones, ya que se han logrado avances principalmente en la parte procedimental y normativa, por lo que se estima desarrollar nuevas acciones conjuntas durante el año 2023.

Se avanzó en el desarrollo para la implementación de la herramienta ICT Contribuyente en la página WEB Institucional, con el objetivo de mejorar, simplificar y automatizar los trámites que realizan los administrados, tales como: inscripción, des inscripción, actualización de datos, consultas tributarias, entre otros; asimismo, contribuir con la política a nivel país para reducir el uso de papel, que redundará en beneficio del medio ambiente.

Como parte del seguimiento sobre los resultados generados a partir de la implementación de la Directriz G-0130-2021 publicada en la Gaceta 20 del 29 de enero 2021, en la que “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”, que por iniciativa del Departamento de Administración Tributaria y el apoyo de la Dirección Administrativa Financiera, contó con la aprobación de la Junta Directiva mediante acuerdo SJD-016-2021; se constató la optimización del 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; así las cosas, durante el año 2022, “primer año completo de ejecución”, se concluye que la aplicación de esta Directriz ha tenido resultados muy positivos, entre ellos:

- 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.

Asimismo, como parte de las gestiones de control extensivo este Departamento realizó una intensa gestión de cobro a las líneas aéreas no domiciliadas, logrando una recuperación de ¢128 millones en el periodo, que incidió en el aumento de la recaudación del impuesto 5% a) CR.

Departamento Administrativo

El Departamento Administrativo funcionalmente da cumplimiento en el periodo 2022 a cuatro metas: mejorar las instalaciones, brindar los servicios generales, la atención de emergencias y dar soporte en las pólizas de las obras de arte del Centro de Congresos y Convenciones de Costa Rica.

Velar por mantener en óptimas condiciones las instalaciones del ICT, incluye la tramitación, evaluación, inspección y seguimiento de remodelaciones, trabajos de mantenimiento del edificio, pintura, sistema eléctrico, etc. Mantener, remodelar, administrar e inspeccionar los sitios turísticos que son propiedad de ICT (Miradores, Paradero Turístico Playas Doña Ana, Muelle Turístico). Así como la gestión y supervisión de Convenios, específicamente para la explotación, permiso de uso, concesión, etc. de diferentes terrenos y edificaciones de su propiedad.

Coadyuvar en la atención de las necesidades básicas de los funcionarios para garantizar el cumplimiento de sus funciones. Entiéndase la administración de servicios como: el agua, electricidad, equipo, mobiliario, aires acondicionados, telefonía, médico de empresa, entre otros.
Atender situaciones de emergencia y gestionar riesgos por eventos naturales no predecibles.

El Departamento Administrativo lo conforman las siguientes áreas: Gestión Administrativa, Transportes y Archivo Central, no obstante, para poder atender la totalidad de las funciones y obligaciones de este Departamento, fue necesaria la intervención estratégica para lograr, con el mismo recurso humano del período anterior, la optimización y eficiencia del Departamento.

El presupuesto del año 2022 fue el mismo que se consignó para el año 2020 y 2021, es decir, contempla la misma reducción del 47% aproximadamente, respecto al presupuesto 2019, como medida estratégica para la contención del gasto en atención de la crisis sanitaria; no obstante, el replanteamiento operativo de 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 las instalaciones administradas por el ICT. A continuación, un detalle de los resultados del periodo.

Área de Gestión Administrativa:

·Limpieza del pozo de agua de Paradero Turístico Playa Doña Ana, incluyendo la reparación del sistema de tubería pluvial.

· Sellado, reparación y pintura de la cubierta del Edificio Central.

En atención al mantenimiento constante que demandan las actuales instalaciones, se cumplió con el cronograma preventivo y correctivo según el Plan de Gestión de Mantenimiento Institucional elaborado por los Ingenieros del Departamento Administrativo. Esta herramienta permite llevar un control y una estadística en tiempo real del comportamiento de los edificios, lo que hizo posible atender con eficiencia las tareas del personal de mantenimiento.

Clasificación de servicio	Cantidad de servicios solicitados	Cantidad de servicios realizados
Cerrajería	10	10
Cielos gypsum o suspendidos	7	7
Enchapes pisos y pared	3	3
Filtraciones en cielos y paredes	5	5
Indoloros	11	11
Instalación accesorios (pizarras, pantallas, etc.)	2	2
Lavatorios	7	7
Luminarias	35	35
Muebles general reparaciones varias	20	20
Otros	21	21
Paredes debido a grietas y fisuras	4	4
Pintura general	8	7
Planta eléctrica	1	1
Puertas y marcos	21	20
Reacomodo módulos escritorio	8	8
Remodelación	3	3
Reparación en cubierta techos	9	9
Sistema de alarmas general	0	0
Sistema de bombas de agua	0	0
Sistema eléctrico	14	14
Sistema mecánico	13	13
Trabajos en exteriores	3	3
Ventanearía	5	5
Totales	**210**	**208**
% Atendidas	***99,05%***	

MONTOS INVERTIDOS POR TIPO DE ACTIVIDAD
Ventanearía
Trabajos en exteriores
Sistema mecánico
Sistema eléctrico
Reparación en cubierta techos
Remodelación
Puertas y marcos
Pintura general
Paredes debido a grietas y fisuras
Otros
Muebles general reparaciones varias
Luminarias
Lavatorios
Indoloros
Cerrajería
Tipo de servicio
₡358 306,19
₡261 998,34
₡3322 957,42
₡340 712,97
₡379 102,74
₡83 986,49
₡544 827,52
₡1280 908,03
₡273 243,92
₡616 344,20
₡442 807,69
₡544 528,37
₡128 054,46
₡1210 283,51
₡185 000,00
₡
₡500 000,00
₡1000 000,00
₡1500 000,00
₡2000 000,00
₡2500 000,00
₡3000 000,00
₡3500 000,00
Montos Colones

Mediante el proceso de Contratación Directa 2022CD-000010-0001200001 se completan las labores del mejoramiento de la evacuación pluvial del Mirador de Ujarrás.

·Mediante el proceso de Contratación CD 2021CD-000019-0001200001, se atendieron oportunamente los servicios de fumigación y control de plagas en Oficinas Centrales del Instituto Costarricense de Turismo.

Mediante el proceso de contratación 2021LA-000014-0001200001, se realizó la licitación abreviada para el arrendamiento de 15 equipos multifuncionales laser. Este contrato dio inicio el 25 de enero de 2022

Por medio de la supervisión del convenio entre la empresa TICOFRUT y el ICT, se comprobó que el pago de los cánones correspondientes al año 2022 se encuentren al día y sin atrasos.

Por medio del proceso de licitación abreviada 2022LA-000017-0001200001, se contrató una empresa para brindar los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de aires acondicionados por medio de la tecnología VRF del primer y segundo piso, lo anterior para mantener un ambiente adecuado en las oficinas y salas de reuniones para el desempeño de las labores diarias manteniendo en estado óptimo las.

Por medio de la fiscalización del terreno propiedad del ICT ubicado en Moín-Limón, se inició con el trámite de identificación, delimitación y certificación para Patrimonio Natural del Estado (PNE) en conjunto con los funcionarios del SINAC, con la custodia de Fuerza Pública y la Policía de Guardacostas.

Por medio del proceso de licitación pública nacional 2022LN-000003-0001200001 por servicios de seguridad y vigilancia en el Paradero Turístico Playas de Doña Ana y Muelle de Puntarenas, se contrató una empresa para asegurar la infraestructura, activos en resguardo de los turistas nacionales y extranjeros que visitan los atractivos turísticos de la zona.

Se generaron los trámites de contratación administrativa correspondientes para la adquisición del mobiliario requerido por los funcionarios, en beneficio de su salud ocupacional.

Por medio del proceso de licitación pública nacional 2022LN-000002-0001200001 por servicios de seguridad y vigilancia en Oficinas Centrales y paqueo externo, se contrató una empresa para custodiar la infraestructura, activos, además de velar por la seguridad de los usuarios, visitantes y funcionarios del ICT.

Mediante el proceso de contratación 2022CD-000042-0001200001, se realizó la compra de suministros y medicamentos del Consultorio Médico.

En la **Unidad de Transportes** institucional, se logró tramitar todas las solicitudes de vehículos y de Operadores de equipo móvil con el fin de atender las giras programadas para el cumplimiento de metas y objetivos de los diferentes departamentos de la institución.

El **Archivo Central** de la institución, cumplió con los objetivos y metas planteados, atendiendo toda la normativa que regula y/o establece el Archivo Nacional.

La Recepción Institucional y los trámites de la Ley 6990, se atendieron con éxito.

Departamento de Proveeduría

El departamento de Proveeduría es el 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.

También es el responsable de coordinar todas las actividades relacionadas con el control, registro y administración de los bienes institucionales como de los inventarios de suministros, material promocional y útiles y materiales de oficina que se encuentran en los Almacenes.

Para el desarrollo de sus funciones, deben de observarse los alcances de las normas, principios y los procedimientos de contratación pública 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, Ley General de Administración Pública, así como las demás disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables por razón de la materia. Cabe destacar que a partir del 1 de diciembre del 2022 entró en vigor la Ley No 9986, Ley General de Contratación Pública y su Reglamento.

CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Hasta el 31 el noviembre del 2022, el ICT utilizaba dos alternativas de compra, las efectuadas en la plataforma de compras públicas SICOP, y las que se gestionan fuera de línea; estas últimas para las contrataciones del 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.

A partir del Plan de Compras de cada unidad, se agrupan las contrataciones, con el objetivo de aprovechar las modalidades de compra según el ordenamiento jurídico y evitar el fraccionamiento.

En el Cuadro No. 1 se detallan los procedimientos de contratación llevados a cabo durante el 2022 por este Departamento, en el ámbito de sus competencias; no obstante, que muchas de las contrataciones fueron tramitadas y adjudicadas en otras monedas, 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 No. 1

Procedimientos de contratación tramitados

Tipo de procedimiento	Proced. iniciados	Proced. adjudicados	Montos adjudicados (colones)
Contratación Directa	162	137	2.582.456.596.00
Licitación Abreviada	25	13	550.732.112.00
Licitación Pública Nacional	5	3	308.348.230.00
Total	**192**	**153**	3.441.536.938.00

Fuente: Sistema Integrado de la actividad contractual y SICOP.

El 84% de los procedimientos de contratación administrativa corresponden a contrataciones directas, debido dos factores: el primero porque los montos de conformidad con el estrato en el que se ubicaba 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 de la Ley General de Contratación Administrativa (Bienes o servicios a contratarse en el extranjero) y 139 de la LGCA (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 192 procedimientos de contratación iniciados, finalmente se adjudicaron 153 (79%), 25 se declararon infructuosos o desiertos (13%), por razones de interés público, por incumplimiento de requisitos o porque no se recibieron ofertas, 2 en la etapa de recepción de ofertas (1%), 4 se dejaron sin efecto (2%) y 10 en evaluación (5%).

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

Por otra parte, 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 adiciona, respectivamente), así como continuaciones, prórrogas, cesión de contratos, recepción y devolución de garantías, etc. lo que se resumen en el siguiente Cuadro.

CUADRO No.2

Continuaciones, prórrogas, modificaciones, cesión de contratos, recepción y devolución de garantías

Tipo	Cantidad
Continuaciones y prórrogas	222
Aplicación Artículo 208 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	7
Aplicación Art. 209 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa	12
Modificación de otras cláusulas	5
Cesión de contratos	1
Devolución de garantías (en efectivo)	43
Recepción de garantías (en efectivo)	39
Total	329

Fuente: Elaboracion propia.

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 admistración 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 No. 3

RECURSOS RECIBIDOS

Tipo	Cantidad	Sin lugar	En estudio	Parcialmente con lugar	Con lugar	Rechazado de plano
Revocatoria	7	4	1		1	1
Objeción	11			5	1	5
Total	18	4	1	5	2	6

REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS E INVENTARIOS

Registro oportuno de todos los activos que se adquirieron durante el 2022. Además, se realizaron tomas físicas de todos los activos institucionales, y se emitió informe a la Gerencia General, en el cual se señalaron las situaciones encontradas, con el fin de tomar las medidas correctivas correspondientes. En este sentido cabe resaltar que se realizó una jornada de activos, para tales efectos se solicitó la participación de cada funcionario responsable de los bienes que le han sido asignados, con el fin de concientizar y recordar que se están administrando bienes públicos, por tanto, la importancia de custodiar y hacer un buen uso de éstos, lo que implica además realizar los traslados tanto en forma física como en el sistema, de los activos que por alguna razón deben ser reasignados a otro funcionario o devueltos a la Proveeduría, ya sea porque se encuentran en mal uso o en mal estado. Durante la toma física también se indicó a los funcionarios la obligación de devolver mobiliario y equipo que no estén utilizando, ya que por algunos de ellos se pagan seguros y además por desuso dejan de tener su condición de activo de conformidad con las normas internacionales para el sector público.

Se realizaron dos inventarios, uno por semestre, en todos los almacenes de la institución, obteniéndose los siguientes resultados:

1. 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.
2. Los artículos están debidamente identificados por lotes y se aplica el método PEPS. Se encontraron diferencias de más en material impreso, debido a que los proveedores entregaron cantidades adicionales, por tanto, se hicieron los ajustes de salida y se entregaron a las unidades para que se utilicen en los eventos que tienen programados.

OTRAS ACTIVIDADES

Se impartieron capacitaciones relacionadas con: la Ley General de Contratación, así como el uso del sistema de activos y el Reglamento de Bienes.

Finalmente, es importante mencionar, que con la entrada en vigencia de la Ley General de Contratación Pública (Ley 9986) y su Reglamento, se elaboró el Reglamento Interno de Contratación Pública y sus lineamientos, con el objetivo de cumplir con lo que establece el ordenamiento jurídico, así como de estandarizar procedimientos en las diferentes etapas del proceso de contratación pública.

Por otra parte, se participó en el desarrollo y las pruebas del nuevo sistema de compras, al cual se le deben incorporar los nuevos requerimientos establecidos en la nueva Ley.

Dirección de Gestión Turística

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Dirección de Gestión Turística

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.

Para el cumplimiento de nuestro objetivo, durante el año 2022 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 2022:

1. INFRAESTRUCTURA TURISTICA PÚBLICA

Los proyectos de infraestructura turística pública retomaron paulatinamente su activación durante el año 2022, después de dos años en los que dadas las medidas financieras ante la caída en los ingresos del ICT como consecuencia del COVID-19, estos se mantuvieron suspendidos, al respecto, informamos los siguientes avances en materia de obra pública turística:

1.1. PROYECTO NUEVO ATRACADERO EN ISLA SAN LUCAS

Se logró cumplir con el compromiso Institucional de destinar los recursos necesarios para realizar el proceso de contratación administrativa para la elaboración del diseño del “Nuevo Atracadero en el Parque Nacional Isla San Lucas”.

Lo cual se ejecutó mediante el procedimiento de Contratación Administrativa LICITACIÓN ABREVIADA 2021LA-000018-000120000, adjudicada a la empresa Valdesol S.A., donde a finales del mes de noviembre del 2022, se recibieron los Planos Constructivos, especificaciones técnicas, presupuesto detallado y cronograma de obra, así mismo, se entregaron imágenes del proyecto y un video del mismo.

Otro de los compromisos como parte de los entregables del nuevo Atracadero del Parque Nacional Isla San Lucas, se realizó la contratación administrativa procedimiento No. 2022CD-000075-0001200001, para la contratación de los servicios de profesionales para la tramitación de la Viabilidad Ambiental del proyecto ante SETENA, mismo que en el mes de diciembre quedo presentada ante SETENA para su revisión y aprobación.

·Adicionalmente, como parte del compromiso Institucional de contribuir acciones que permitan el desarrollo de este importante destino turístico, se logró cumplir el compromiso ante la Junta Directiva del Parque Nacional Isla San Lucas, de colaborar por medio de la contratación administrativa, procedimiento No. 2022CD-000005-0001200001, con la contratación mediante servicios de profesionales de un director ejecutivo para que brinde el apoyo en la gestión administrativa a dicho órgano colegiado, adjudicado a la Sra. Katherine Francini Romero González.

1.2. CONVENIO ICT-ICAP

Al respecto, se informa que se logra durante el 2022 cumplir con la totalidad de los compromisos acordados entre las partes, con las siguientes acciones ejecutadas:

· Se obtuvo como entregable que último de los perfiles de proyectos acordados en el convenio, mismo que corresponde al Perfil de la Construcción de la Delegación de Santa Teresa, Cóbano.

· ICAP capacitó un importante grupo de colaboradores del ICT, en Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión; actividad de capacitación que será de utilidad para que estos funcionarios elaboren perfiles de proyectos lo hagan de manera eficiente y mejorar de esta forma la gestión de las unidades a cargo de los proyectos.

2. TRAMITES DE CONTRATO TURÍSTICOS

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.

Al respecto, se exponen en seguida los principales logros y acciones efectuadas en materia de contrato turístico, durante el año 2022:

- Durante el año 2022, la Comisión Reguladora de Turismo, aprobó siete (7) nuevos contratos turísticos, según el siguiente detalle:

CUADRO N° 1
CONTRATOS TURISTICOS APROBADOS EN EL AÑO 2021

	NOMBRE COMERCIAL DEL PROYECTO	EMPRESA PROPIETARIA	CÉDULA JURÍDICA
1.	Hotel El lugar Resort Costa Rica	Proyectos de Acceso Proa S.A.	3-101-438886
2.	Hotel One & Only Papagayo Bay Costa Rica Resort	Sunvesta Costa Rica S.A.	3-101-596319
3.	Hotel Boutique Zunya	Clorofila S.R.L.	3-102-111532
4.	Hotel Playa Pochote Resort – Península Papagayo	Inversiones Hoteleras Playa Pochote S.R.L.	3-102-648751
5.	Hotel Punta Cacique	Finca San Agapito S.R.L.	3-102-396332
6.	Koora Hotel	Everty Monteverde S.R.L.	3-102-790410
7.	Hotel Waldorf Astoria Cacique Guanacaste	Cacique Hotel La Penca S.R.L.	3-102-791172

Fuente: Dirección de Gestión Turística, ICT

- Se tramitaron y presentaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, 37 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 elevaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, la solicitud de 5 solicitudes de Cancelación de Contratos Turísticos, especialmente por Cancelación o renuncia de la Declaratoria Turística, además, se presentaron 2 solicitudes de renuncia al contrato turístico, siendo los casos de los proyectos Hotel El Lugar Resort Costa Rica y Hotel Punta Cacique. Sobre este último proyecto, se presentó nuevamente la solicitud para optar por los beneficios que confiere la Ley N° 6990 Ley de incentivos para el Desarrollo Turístico, siendo aprobado por la Comisión Reguladora de Turístico en sesión N° 884 del día 21 de noviembre del 2022, ostentando el Contrato Turístico N° 1140.

- Por otra parte, se presentaron ante la Comisión Reguladora de Turismo, informes tales como:

1. Estudio Uso y Destino de Bienes Importados, Exentos de Tributos por la empresa Hotelera Pinares S.A – Hotel Hyatt Place Pinares.
2. Informe Secretaría Técnica sobre la Ley N° 10286 Ley de Regímenes de Exenciones del Pago Tributos, su Otorgamiento sobre Uso y Destino.
3. Informe de Seguimiento de Acuerdo, tomados por la Comisión Reguladora de Turismo, entre otros.

- Se presentó ante la Comisión Reguladora de Turismo, la Propuesta de Ampliación de Plazo de Implementación de la Medida Extraordinaria de Estudios Económicos, para el período de noviembre 2022 a noviembre 2022. (Acuerdo CR-56-2022 de fecha 17 de octubre del 2022.

- Mediante resolución G-1857-2022(08/11/2022), la Gerencia General de la Institución, emitió la Directriz sobre la Presentación y Revisión del Estudio Económico en solicitudes de Contrato Turístico de la Ley N° 6990, 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, los requisitos técnicos para la confección del estudio económico de las empresas interesadas en obtener el contrato turístico de la Ley N° 6990, Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico (en adelante Ley 6990), a las circunstancias económicas y a la crisis generada por la pandemia del COVID-19, la cual tiene repercusiones a nivel nacional e internacional, provocando gran incertidumbre en el comportamiento del mercado (Demanda y Oferta), dado a que en un hecho inédito y que a la fecha no se ha determinado su duración y profundidad.

- En sesión N° 881 del día 24 de agosto del 2022, se comunica los miembros que conforman la Comisión Reguladora de Turismo, por el período del 11 de agosto del 2022 al 11 de agosto del 2024, siendo las siguientes personas: (Acuerdo: CR-032-2022):

- Instituto Costarricense de Turismo: Sr. William Rodríguez López (Titular) y Sra. Melissa Hernández Novoa (Suplente). Ministerio de Economía, Industria y Comercio: Sr. Roberto Alvarado Astúe (Titular) y Sra. Lusiana Porras Alvarado (Suplente). Ministerio de Hacienda: Sr. Juan Carlos Brenes Brenes (Titular) y Sra. Gabriela Martínez Moya (Suplente). Cámara Nacional de Turismo: Sra. Shirley Calvo Jiménez (Titular), Sra. Laura Barrantes Requeno (Suplente), Sr. Oscar Alvarado Martínez (Titular) y Sr. Alvaro Barrantes Redondo (Suplente).

- La Comisión Reguladora de Turismo, en sesión N° 883 celebrada el día 17 de octubre del 2022, acordó la implementación de Gobierno Corporativo (G-1640-2022) Acuerdo: CR-057-2022, referente a: Elaboración de las actas de las sesiones, elaboración del orden del día, envió de temas para ser presentados sea para información o para algún acuerdo, comunicación y seguimiento de acuerdos.

- En cuanto los proyectos que se encuentran en trámite de un contrato turístico, se encuentran los siguientes al mes de diciembre, 2022: Hotel Hampton by Hilton Guanacaste, Hotel Holiday Inn Express Fórunm, Hotel Hyatt Centric San Jose Escazú (Anteriormente Hotel Holiday Inn – Plaza Templo).

- Se encuentran al mes de diciembre del 2022, realizando trámites en apego al cumplimiento de la Ley 6990, los siguientes proyectos: Marina Golfito, Hotel Andaz Costa Rica Papagayo, Hotel Four Season Papagayo, Hotel AC Heredia Belén, Hotel Costa Rica Marriott, Hotel Six Sense Resort And Spa Papagayo, Hotel Mangrovee.

- Durante el año 2022 se ofreció continuamente, charlas sobre la Ley N° 6990, a empresarios, emprendedores, estudiantes, desarrolladores, consultores, como parte del asesoramiento que brinda la Dirección de Gestión, en la formulación de nuevos proyectos o bien para el mejoramiento de la calidad de las empresas existentes.

- Se brindó el seguimiento a propuestas de nuevos proyectos en conjunto con el Área de Atracción de Inversiones y los representantes de CINDE.

- Finalmente, a diciembre del 2022 se logró concretar una propuesta de modificación integral de los requisitos, mediante una propuesta de reforma al Reglamento de la Ley N° 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico, la cual estará siendo gestionada durante el 2023 para su aprobación.

3. 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 la empresa administradora del Centro de Convenciones, Sesiones con Junta Promotora de Turismo Puntarenas, sesiones de comisión Interinstitucional con CTP, INCOP, ACOT, Asamblea Legislativa, COMEX, PROCOMER, UNED, MIDEPLAN, SINAC, INA, MEIC, UCR y MOPT, entre otras.

Como parte de la coordinación del trabajo en pro de la buena gestión, se participó en sesiones de Comisión Reguladora de Turismo, sesiones del Consejo Director de Papagayo y se realizaron reuniones con la jefaturas de los Departamentos a cargo y con el equipo de trabajo del CCCR, reuniones con el Señor Ministro de Turismo, Señor Gerente, Directores de la Institución, entre muchas otras reuniones.

Dirección de Gestión y Apoyo del Centro de Convenciones de Costa Rica

El primer semestre del año 2022 iniciaba como lo que parecía una rápida recuperación del segmento de reuniones, congresos y convenciones. A pesar de eso, la empresa administradora y el ICT (Dirección de Gestión y Departamento de Gestión y Apoyo CCCR) trazamos un plan estratégico donde saldríamos del Modo Hibernación (contención) progresivamente, es decir activando contratos a subcontratistas, reactivando programas internos y contrataciones de talento humano de forma paulatina según íbamos viendo los avances de la reactivación.

En la primera quincena de enero contábamos con proyecciones muy favorables en alcance de lo presupuestado en ventas, pero al ser el país golpeado por la cuarta ola de ómicron donde nuevamente nos enfrentamos a restricciones sanitarias y el CCCR debió cerrarse durante una semana, por este motivo, tuvimos una caída de las ventas del primer trimestre por lo que el plan de contención que aún se estaba implementando nos ayudó a controlar los costos y gastos durante esta primera etapa del año.

A pesar de lo anterior y gracias a una pronta estrategia de recuperación comercial trazada por el administrador, con apoyo del ICT, logramos cerrar el semestre recuperando no solo el negocio perdido, sino sobrepasando las expectativas de ingresos realizando 229 eventos, con 178 mil asistentes y con un porcentaje de ocupación del 60%.

El segundo semestre del 2022, continúo con una tendencia a la reactivación de la industria a nivel mundial y al fortalecimiento de la confianza de las personas para volver a reunirse, lo que impactó directamente en la realización de eventos en el CCCR que permitieron alcanzar las metas del presupuesto presentado a principio de año por la empresa administradora.

Dentro de los eventos más relevantes de este año podemos mencionar: General Assembly and Technical Congress of the World Federation of Engineering Organizations, Congreso Internacional SELA, Agro transformación 2022, 27° Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna – CLAI 2022, Evento Summit 360° 2022, Tech Day - Connecta B2B, primera edición de Comic Con CR, X Congreso de Seguros Híbrido, Congreso CLAPFO, Asamblea Fondo Mutual, Fiesta Intel, Reunión Anual de Delegados Coopenae, Buyer Trade Mission 2022, Congreso Internacional Odontológico Costa Rica 2022, Americas Regional Forum on International Cooperation Against Cybercrime and Electronic Evidence, Fiesta de Fin de Año Coopebanpo y Seminario Pyme 2022.

En este año, también iniciamos el proceso de contratación del administrador del CCCR a partir del año 2024 que vence el contrato de la empresa HEROICA VOLIO Y TREJOS. Iniciar este proceso desde el año 2022 se da con la finalidad de garantizar que el plazo entre la adjudicación y el inicio del nuevo contrato fuera lo suficientemente holgado para permitir una transición ordenada y sin afectaciones para el giro del negocio. Es importante recordar que el segmento de congresos y convenciones tiene tiempos de captación prolongados, que existen eventos que se pactan hasta con dos años de antelación, por lo que es importante que los organizadores tengan confianza en cómo y quién desarrollar su evento. Todo esto influyó en la determinación del cronograma de esta licitación.

Tómese en cuenta que el proceso contempló una serie de etapas previas al concurso, desde la determinación técnica, jurídica y financiera de la figura de operación, los riesgos particulares de cada opción, las gestiones correspondientes para garantizar la mayor participación posible, así como la elaboración de un cartel que cumpliera con los objetivos del ICT para el CCCR y para la estrategia país del segmento de congresos y convenciones. Para todo esto contamos con un apoyo total de la Dirección Financiera del ICT, de la Proveeduría Institucional y de la Asesoría Legal.

El procedimiento de licitación pública fue llevado a cabo en tiempo y forma mediante la plataforma SICOP, de conformidad con el cronograma elaborado por este Departamento, cumpliendo con todas las etapas necesarias y garantizando la transparencia, el orden y el respeto a los principios de contratación administrativa de eficiencia, eficacia, igualdad, libre participación y publicidad.

Nos encontramos en la última fase de revisión, lo que nos permite prever que el acto de adjudicación se dará al menos con once meses de anticipación al vencimiento del actual contrato. Esto nos permite tener un plazo suficiente para la formalización que permita alcanzar los objetivos palteados por el ICT para el CCCR, así como una transición ordenada hacia el nuevo contrato que será por un plazo de ocho años a partir del 26 de enero del 2024.

RECONOCIMIENTOS POR LA CALIDAD DEL SERVICIO DEL CCCR:

El Centro de Convenciones de Costa Rica (CCCR) continúa destacando por su calidad en el servicio, operación e infraestructura y el mundo reconoce que Costa Rica cuenta con un recinto de primer nivel, por lo que durante el I semestre del 2022 se obtuvo los reconocimientos en la entrega de los Premios Eventex, galardones globales que se otorgan a los eventos y marketing de experiencias de todo el orbe.

Los premios obtenidos fueron: recinto favorito de los colegas (people choice), recinto enfocado en sostenibilidad, recinto con fortalezas híbridas (virtual y presencial) y como mejor recinto en la categoría Conventions Center, todos por la exigente firma de reconocimientos de la industria Eventex.

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.

La unidad de Atracción de Inversiones es la encargada de atender a todo posible inversionista en el ámbito turístico en el país, inversión nacional y extranjera.

También tiene a su cargo las relaciones con líneas aéreas y con las empresas operadoras de cruceros, las tres aéreas a fin generar incremento el ingreso de turistas y valor agregado al producto que se ofrece el turista que visita el destino.

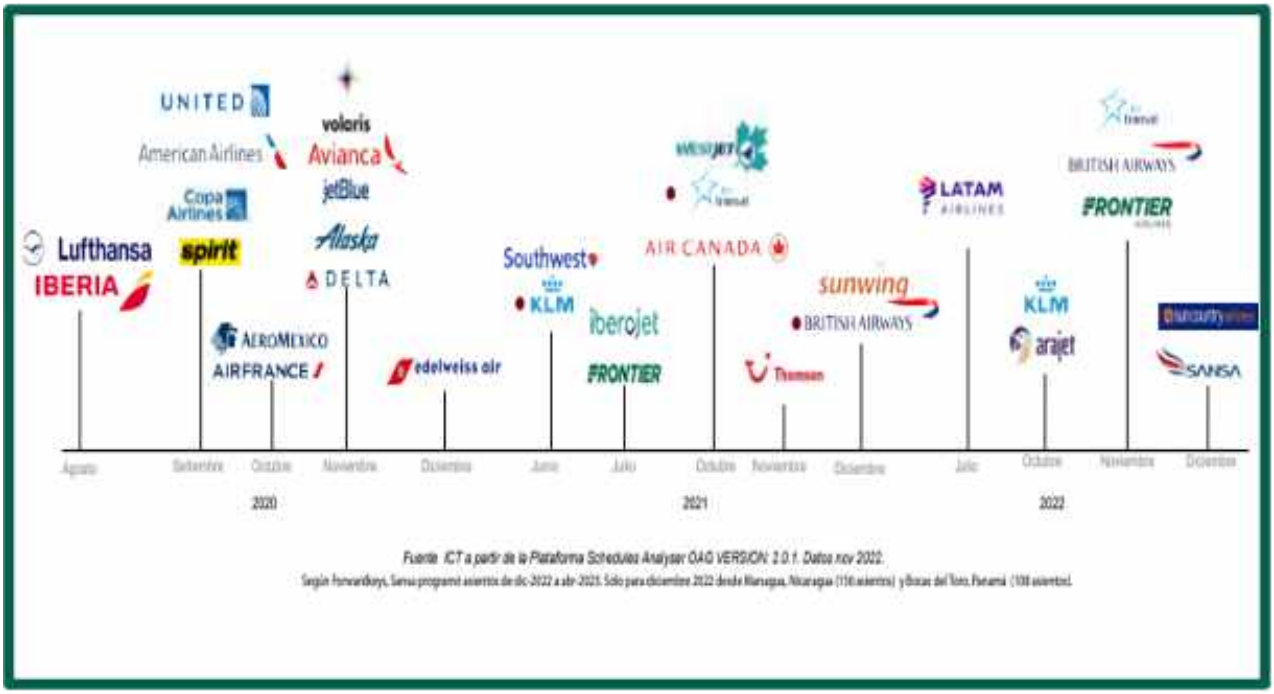
1. ATRACCIÓN DE LÍNEAS AÉREAS

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 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.

El ICT cuenta desde el año 2006 con una estrategia de atracción de líneas aéreas que promueve la llegada de nuevas empresas, así como el aumento de frecuencias de las ya existentes, todo con miras a aumentar el turismo en el país.

El éxito de dicha estrategia se ve reflejada en las estadísticas de llegadas por vía aérea, las cuales han venido en aumento continuo desde la apertura de fronteras por causa pandemia que impactó al mundo en el año 2020 y que todavía existen repercusiones, se ha recuperado casi todas las líneas aéreas y rutas que operaban antes de la pandemia, con muy pocas excepciones. Inclusive 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 y trabajo conjunto con todos los actores en base a la implementación de la estrategia/país.

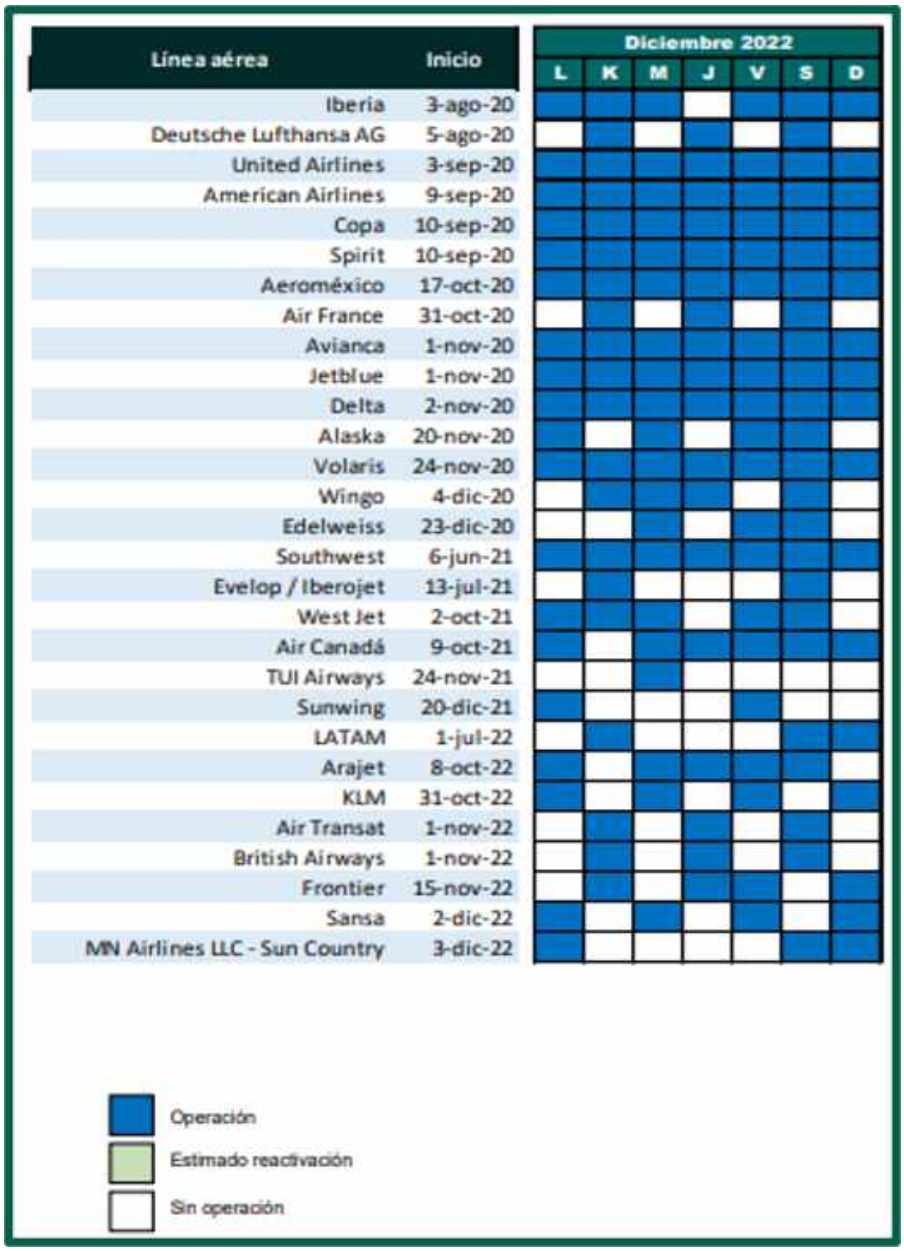


A diciembre 2022, Costa Rica recuperó una amplia conectividad aérea con los principales mercados emisores de turistas, Estados Unidos y Canadá, así como con los diferentes países de Latinoamérica.

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 logró 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, con la excepción de Condor, todas las demás líneas aéras de conexión a Europa han regrasado.

Inclusive se ha logrado que dos de ellas conecten de forma triangulada con el Aeropuerto Daniel Oduber, mejorando la conectividad entre Europa y Guanacaste.



Así mismo se realizaron 85 reuniones con las diferentes líneas aéreas que operan actualmente en Costa Rica, así como renegociación de regreso de aerolíneas, aumento de frecuencias y reuniones de coordinación con los diferentes actores involucrados en la operación aérea en el país.

Se realizaron reuniones estratégicas (Presidencia, Embajadores, IATA, Agencias de Relaciones Públicas de ICT, Ministros de Turismo de otros países), que permitieron analizar y concretar acciones que promuevan la apertura de nuevos destinos.

Así mismo, se llevaron a cabo 8 reuniones de posible negociación de campañas cooperativas y seguimiento de campañas con el departamento de Mercadeo de ICT. Se participa de manera presencial en Feria Internacional FITUR, WTM, World Routes, WTTC Arabia Saudita, Routes Americas, Total Airlines.

2. ATRACCIÓN DE INVERSIONES EN 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.

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, para 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. Actualmente se atienden 66 nuevas oportunidades de inversión en nuestro país, y están siendo atendidas; con inversionistas procedentes de distintas regiones como medio oriente, Canadá, Estados Unidos, México, Japón, Rusia, Chile entre otros.

Se atendieron oportunidades a desarrollarse principalmente en la región Pacifico Norte, Pacífico Central, en el Caribe de nuestro país y en el gran área metropolitana.

Se participó en el Feria Internacional FITUR, donde se realiza un importante acercamiento con las diferentes cadenas y proyectos hoteleros, logrando además concretar reuniones con líneas aéreas, acompañamiento 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.

Se realizó un seguimiento continuo a los proyectos de inversión registrados en Declaratoria Turística, así como proyectos nuevos por ingresar, atendiendo y dando asesoría en el proceso a seguir, así como brindar acompañamiento a través de CINDE en caso que estos así lo requieran. Se generó material personalizado para cada reunión que permita al inversionista tomar la decisión de invertir en Costa Rica, así como también material relacionado con los programas que se manejan desde la Dirección de Gestión Turística, tanto para un proyecto en Pacífico Central y Guanacaste y Caribe.

Cómo parte de las labores de esta unidad, se brindó apoyo a los proyectos de la Asamblea Legislativa que contribuyan con la reactivación económica.

Se formó parte del equipo interinstitucional que trabajó en la elaboración del reglamento a la Ley N°. 10234, de fomento de la Inversiones fuera de GAM.

Se realizaron giras a la zona de Sarapiquí y la Zona de los Santos en acompañamiento de CINDE, donde se realizando reuniones con los Gobiernos Locales, Cámaras de Turístico e inversionistas de la zona.

De manera conjunta ICT-CINDE, se enfocó 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 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 participó de manera activa en las comisiones de inversión extranjera directa, conformada por CINDE, PROCOMER, ICT y el Banco Central, donde se proyectan y analizan los datos de inversión en los diferentes sectores incluido turismo de manera trimestral.

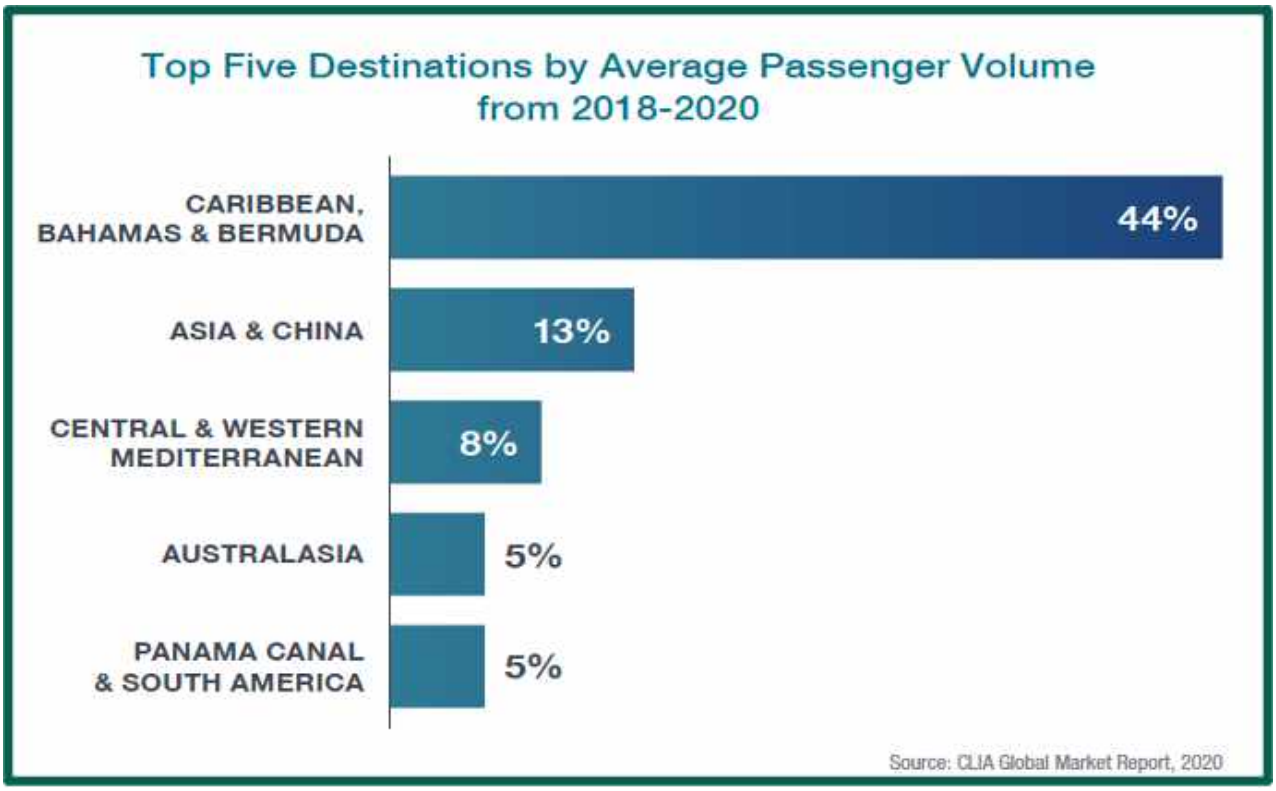
3. ATRACCIÓN DE LÍNEAS DE CRUCEROS

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.

Posterior al inicio de operaciones de las líneas de cruceros, el Caribe continúa siendo la región líder como destino de cruceros con un 44% de cuota de mercado, seguida de Asia & China 13%, el Mediterráneo con un 8% y Australasia, Panamá Canal & South América con el 5%.

Costa Rica, durante la temporada registrada en el periodo setiembre 2021 a agosto 2022, recibió 109,945 pasajeros y 149 embarcaciones de cruceros por todos sus puertos, incluyendo las costas Caribe y Pacífica.



Como destino de cruceros, Costa Rica recibe más de 29 diferentes líneas de cruceros en sus puertos de escala, por ejemplo, líneas de lujo, premium, contemporary, de bajo costo. Además, de los denominados cruceros de expedición, que recorren tanto 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.
- MSC.
- Tui

Por otra parte, la industria de cruceros genera beneficios en el país, a lo largo de una amplia cadena de valor que ha visto altamente afectada desde el cierre de puertos y fronteras en marzo de 2020 y hasta agosto 2021. Entre los actores afectados se encuentran las autoridades portuarias y concesionarios, empresas de avituallamiento (provisiones al barco), municipalidades, agentes portuarios, tour operadores, transportistas en zonas portuarias, guías turísticos, artesanos dentro y fuera de los puertos, parques temáticos, parques nacionales, atractivos turísticos, restaurantes cercanos a los puertos, entre otros.

Para esta temporada 2022-2023, se estima un alza en los arribos que aportaran un repunte para la afectación vivida por la crisis de la Pandemia, y desde la Unidad de Atracciones en el segmento de cruceros, se han realizado una serie de acciones en conjunto con los autores, públicos y privados, involucrados en la operación en el país de los cruceros y que se detallan a continuación.

Se han realizado durante el periodo 2022 las siguientes acciones:

- Seguimiento a las reuniones sostenidas con la Comisión de Reactivación de Cruceros, presidida por la Casa Presidencial y el MOPT para conversar temas relacionadas con el arribo de cruceros a los puertos nacionales posterior a la apertura de fronteras marítimas, en esas reuniones se discuten temas relacionadas con los aspectos y alcances del Código PBIP y SOLAS aplicados a Costa Rica.

- Desde la Unidad Atracción de Inversiones, Cruceros se ha mantenido en contacto directo y frecuente con líneas de cruceros y asociaciones internacionales de la industria de cruceros, Florida & Caribbean Cruise Association (FCCA) y Cruise Lines International Association (CLIA), a fin de monitorear las prácticas y experiencias en otros destinos, experiencias de líneas que han iniciado operaciones, así como el reinicio de operaciones hacia la región de Centroamérica posterior a la pandemia.

- Se participó en la reunión con la Comisión Centroamericana de Transporte Marítimo (COCATRAM), para conversar sobre el comportamiento del turismo de cruceros en Centroamérica, con representantes de Guatemala, Nicaragua, Costa Rica y Panamá.

- Participación presencial en Seatrade Global Cruises, del 25 al 28 de abril de 2022 en Miami, Estados Unidos, donde se programaron reuniones efectivas con líneas de cruceros (MSC, Royal, Lindblad, Windstar, Virgin), Puerto de Málaga, Autoridad Portuaria Panamá, Autoridad Portuaria Chile, Disney Cruises, CLIA, FCCA, entre otros.

- Se realizaron reuniones con las Autoridades Portuarias, con los Presidentes Ejecutivos electos de cada institución, con la finalidad de dar a conocer el área de cruceros dentro de la Unidad de Atracción de Inversiones, así como conocer la posición de cada Autoridad Portuaria en relación al tema e identificar a las personas contacto para continuar el apoyo interinstitucional en servicio al arribo de cruceros.

- Se participó en FCCA Cruise Summit del 01 al 03 junio 2022, en San Juan, Puerto Rico, donde se programaron reuniones efectivas con líneas de cruceros (Disney Cruises, Seadream, Carnival, Royal Caribbean, Norwegian, Aquila Center, FCCA, entre otros).

- Se hicieron reunión de cierre de temporada 2021-2022. Se trabajó con INCOP, JAPDEVA y la Dirección de Migración para realizar las estadísticas de fin de temporada 2021-2022 y la confección del documento de temporada 2022-2023 con la información de las Autoridades Portuarias y los Agentes Navieros, con el fin de tener conocimiento de los datos relevantes de la temporada, como cantidades estimadas de cruceros y pasajeros, así como coincidencia en arribos en los puertos autorizados.

- Se efectuaron reuniones con las Municipalidades de Carrillo, de Golfito y Cámaras de Turismo de las ciudades puerto como Puntarenas, Golfito, Quepos, Guanacaste, para el apoyo en el recibimiento de los cruceros y a los pasajeros, así como conversar sobre la importancia del arribo de los cruceros a sus comunidades.

- Adicionalmente, se realizaron reuniones con las Oficinas Regionales institucionales, ubicadas en las ciudades puerto, para coordinar la atención de cruceros con material promocional e información turística tanto local como nacional.

- Se visitó los muelles autorizados anteriormente durante el arribo de cruceros, para ver la operación y recibimiento de los pasajeros.

- Se trabajó de manera conjunta con el Departamento Servicio al Turista para la realización de una Guía Informativa de Aeropuertos y Puertos, para utilizar durante las reuniones con los socios comerciales de las líneas aéreas, líneas de cruceros e inversionistas de infraestructura.

- Se participó en sesiones de trabajo con empresarios de las zonas para dar a conocer la operación de cruceros, así como los beneficios y los retos que se pueden presentar para la industria, dando énfasis a la importancia del trabajo de las comunidades y la constancia en la atención durante los arribos.

- Se asistió al Seatrade Med, del 13 al 15 de setiembre de 2022, en Málaga, España, donde se programaron reuniones efectivas con líneas de cruceros:

1. Disney Cruises.
2. Explora Cruises.
3. Seadream.
4. Star Clipper.
5. Hurtigruten.
6. Silverseas.
7. Swan.
8. Ponant Cruises.
9. CLIA.
10. Entre otros.

- Se inició la temporada en Puntarenas Crucero Carnival Dream, el 30 de setiembre de 2022, con la presencia del señor Presidente de la República, así como el Ministro de Turismo, para esta actividad las Oficina Regional del ICT brindaron apoyo con información turística para los pasajeros y los tripulantes.

- Se participó en la FCCA Cruise Conference & Trade Show, del 11 al 14 de octubre de 2022, en Santo Domingo, República Dominicana, donde se programaron reuniones efectivas con Líneas de Cruceros (MSC, Virgin, Carnival, Explora Journeys, Windstar, entre otras). Adicionalmente, se sostuvo reunión con destinos como Guatemala, México, Colombia y República Dominicana, para conocer las acciones que están llevando a cabo en la reactivación de cruceros en los respectivos destinos; así mismo, se brindó acompañamiento a los Tour Operadores y Agentes Navieros de Costa Rica que participaron en la actividad.

- La industria de cruceros continua con su reactivación de forma responsable, de la mano de protocolos verificados, que impulsan la aportación de la industria de cruceros a las economías locales alrededor del mundo, y refleja su avance continuo hacia la consecución de la neutralidad en carbono.

- Según los cálculos de CLIA, por cada 24 cruceristas, se crea el equivalente a un puesto de trabajo a jornada completa, además la industria de los cruceros fomenta la retroalimentación turística. Así, seis de cada diez personas que han disfrutado de un crucero afirman que han regresado a uno de los destinos por primera vez durante su viaje en barco.

Departamento de Gestión y Asesoría Turística

Departamento de Gestión y Asesoría Turística tiene como propósito fundamental suministrarles a los distintos clientes interesados, información y asesoramiento sobre aspectos relacionados con la inclusión de diversas empresas y actividades en el campo turístico y con trámites referentes a incentivos en materia fiscal, entre otras, de acuerdo con la reglamentación, políticas y estrategias vigentes. Por otra parte, se encargará de la ejecución de programas de competitividad en el campo turístico.

1. 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.

1.1. LOS PROCESOS QUE SE REALIZAN EN EL DEPARTAMENTO SON:

- Registro de empresas declaradas turísticas
- Categorización y evaluación de calidad de las empresas declaradas turísticas, de conformidad con la normativa atinente para empresas con Declaratoria Turística.
- Asesorar sobre trámites para la obtención de incentivos turísticos y otros, producto de los beneficios que otorga la Ley de Incentivos para el Desarrollo Turístico.
- Brindar información y asesorar a empresarios turísticos para obtener la Declaratoria Turística, y así optar por los beneficios del Contrato Turístico y demás trámites que se ejecuten en esa dependencia.
- Controlar y ejecutar monitoreos e inspecciones in situ, con la finalidad de verificar el cumplimiento de establecimientos con Declaratoria Turística o Contrato Turístico con la normativa existente en cuanto al Reglamento de Empresas y Actividades Turísticas o el Reglamento de la Ley de Incentivos y sus reformas, así como con otras dependencias gubernamentales.
- Efectuar trámites para procedimientos ordinarios administrativos en materia de cancelaciones o eventuales sanciones a empresas con Declaratoria y/o Contrato Turístico.
- Tramitar procedimientos de liquidación de impuestos y sustitución de flotillas vehiculares, para las empresas de alquiler de vehículos.
- Revisar informes anuales y planes de compras de acuerdo con lo señalado en el Reglamento de la Ley No. 6990 y sus reformas.
- Coordinar con otras dependencias (Ministerio de Hacienda, IMAS) los controles establecidos en lo referente a donaciones de bienes exonerados.
- Monitorear el sistema de calidad vigente; evaluar, clasificar, asesorar diversas empresas y actividades turísticas con base en parámetros oficiales establecidos y la respectiva divulgación de manuales de evaluación.
- Informar y asesorar a distintos interesados del sector, sobre las actividades turísticas mediante la divulgación de la legislación vigente, las políticas y estar atentos a las tendencias de mercado en las diferentes actividades.
- Aprobar la acreditación de guías de turismo conforme a las disposiciones legales vigentes.
- Asesorar a los empresarios de transporte turístico en el trámite para la obtención del Certificado de Transporte Terrestre de Turistas que otorga este departamento.
- Otorgar el Certificado de Transporte Terrestre de Turismo.
- Llevar un registro de los prestatarios de Transporte Terrestre de Turismo.
- Gestionar el cumplimiento de las empresas que obtuvieron el Certificado de Transporte Terrestre de Turistas.

1.2. 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 el despacho del señor 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.

2. PRINCIPALES LOGROS Y ACCIONES DEL 2022

A continuación, se analizan los distintos logros y metas alcanzadas durante el año 2022, 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.
- 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.
- Registro de Empresas de Hospedaje no tradicional.

1.1. ACCIONES EN MATERIA DE INVERSIÓN DE LAS EMPRESAS CON DECLARATORIA TURÍSTICA

La inversión en actividades turísticas obtenida al tercer trimestre del periodo 2022, alcanza un monto de inversión de ₡63.053.756.551,48; generando un total de 1420 empleos directos y 501 nuevas habitaciones aprobadas.

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° 2
INVERSIÓN POR ACTIVIDAD TURÍSTICA AL III TRIMESTRE, 2022

Actividad Turística	Monto de Inversión	Empleo	Habitaciones
Hospedaje	₡ 55 102 255 288,25	660	501
Actividad Temática	₡ 5 567 713 640,35	205	-
Gastronomía	₡ 797 249 492,70	318	-
Agencia de Viajes	₡ 513 397 614,68	107	-
Recreativa acuática	₡ 170 118 900,00	11	-
Transporte Terrestre Turismo	₡ 903 021 615,50	119	-
Total	₡ 63 053 756 551,48	1420	501

Fuente: Dirección de Gestión Turística, ICT

2.2. ACCIONES EN MATERIA DE OFERTA CON DECLARATORIA TURÍSTICA

La Declaratoria Turística es un reconocimiento que otorga el Instituto Costarricense de Turismo, a todas aquellas empresas del ramo que voluntariamente lo soliciten, para lo que deben cumplir con requisitos técnicos, económicos y legales señalados en el Reglamento de las Empresas y Actividades Turísticas.

El año 2022 cerró con un total de 101 empresas con reconocimiento de Declaratoria Turística, distribuidos en las siguientes actividades turísticas:

CUADRO N° 3
ESTABLECIMIENTOS POR ACTIVIDAD DECLARADOS TURÍSTICOS 2022

Actividad Turística	Total	Porcentaje
Hospedaje	32	32
Agencias de Viajes	29	29
Gastronomía	23	23
Actividades Temáticas	9	9
Transporte Terrestre de turismo	5	5
Actividad Recreativa Acuática	3	3
Total	**101**	**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° 4
OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS
DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS, AÑO 2022

PROVINCIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
San José	26	25,7
Alajuela	11	10,9
Heredia	7	6,9
Cartago	6	5,9
Guanacaste	17	16,8
Puntarenas	27	26,7
Limón	7	6,9
Total	**101**	**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° 4 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS TURÍSTICAS DISTRIBUCIÓN POR PROVINCIAS, AÑO 2022		
PROVINCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
San José	26	25,7
Alajuela	11	10,9
Heredia	7	6,9
Cartago	6	5,9
Guanacaste	17	16,8
Puntarenas	27	26,7
Limón	7	6,9
Total	**101**	**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° 5 OFERTA DE NUEVAS DECLARATORIAS EN PROYECTO Y OPERACIÓN, AÑO 2022		
ESTADO	**TOTAL DE EMPRESAS**	**PORCENTAJE**
Proyectos	12	12
Operación	89	88
Total	**101**	**100**
Fuente: Departamento		

Por otra parte, en cuanto al movimiento provincial, se evidencia que el Puntarenas continúa siendo una de las provincias como mayor porcentaje de participación en la industria del turismo, aportando un 26,7% de la oferta seguida por las de San José, con un 25,7%.

2.3. 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, por lo que, como parte de las funciones propias de este Departamento, durante el año 2022, se tramitaron un total de 851 credenciales de guías de turismo, las cuales se detallan a continuación.

CUADRO N° 6
CREDENCIALES DE GUÍAS A DICIEMBRE 2022

TIPO DE TRÁMITE	TOTAL
Por primera vez	342
Renovación	509
Total	**851**

Fuente: Departamento de Gestión y Asesoría Turística

2.4. PROMOCION DE DECLARATORIA TURISTICA

Como parte del objetivo de promocionar la Declaratoria Turística entre los empresarios del sector y en procura de apoyar a los empresarios en alcanzar una recuperación optima de su empresa o emprendimiento, luego de la crisis, se desarrolló una serie de capacitaciones gratuitas que consistieron en charlas de capacitación por un día, con charlistas de gran calidad y larga experiencia de la Escuela de Administración de Negocios de la Universidad de Costa Rica UCR.

Es por la iniciativa del Departamento de Gestión, ante la Escuela de Administración de Negocios de la UCR que se logró que los expositores brindaran estas charlas de manera gratuita y presencial.

Adicionalmente, se brindó con la colaboración de la Cámara de Turismo de Los Chiles (CATURCHI) el taller de capacitación “El Poder del Marketing Digital en los Negocios” dirigida a empresarios turísticos y MIPYMES de la zona de Los Chiles de San Carlos el día 18 de octubre del 2022.
Estas capacitaciones se lograron brindar en las zonas de San Carlos y Guanacaste, con resultados muy positivos.

2.5. CERTIFICADOS DE TRANSPORTE TERRESTRE TURÍSTICO

- Mediante el Decreto Ejecutivo N° 36223-MOPT-TUR, Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo, publicado en el año 2010 y sus reformas, la actividad de transporte de turismo se registra en la Instituto Costarricense de Turismo, otorgándosele a los interesados un Certificado de Transporte Turístico el cual es requisito para el otorgamiento del permiso especial que brinda el Consejo de Transporte Público.

- Para el año 2022 se reporta un total de 2101 empresarios con Certificados de Transporte Terrestre Turístico en todo el territorio nacional.

- Durante el período 2022, se emitió una disposición para que los empresarios realizaran la renovación del certificado hasta el año 2024, según G-1605-2022, de manera que dicho trámite se pueda realizar por los prestatarios de servicio de manera escalonada y en temporada verde, lo cual fue coordinado con el Consejo de Transporte Público, CTP.

- Durante el período se tramitaron un total de 475 solicitudes, y se otorgaron 140 nuevos certificados de transporte Terrestre.

2.6. REGISTRO DE EMPRESAS DE HOSPEDAJE NO TRADICIONAL

A partir de enero del 2022 se puso a disposición del público una plataforma electrónica, en consonancia con lo dispuesto en el Artículo 10 y 11 de la Ley Marco para la Regularización del Hospedaje no Tradicional y su Intermediación a través de Plataformas Digitales, Ley N° 9742 del 29 de octubre de 2019. El Acceso a los registros se realiza a través de nuestra página electrónica institucional, en la dirección electrónica www.ict.go.cr un espacio permanente para la inscripción de los sujetos de registro mediante un formulario electrónico.

A diciembre se tiene un total de 320 personas registrados en el sistema y se emitieron a solicitud de los usuarios un total de 55 certificaciones.

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.

Producto de la reactivación económica del turismo en Costa Rica, el Departamento de Servicio al Turista estuvo avocado durante el 2022 principalmente:

- Durante el primer trimestre a la atención de pasajeros en el Aeropuerto Internacional Juan Santamaría.

- Además, al cumplimiento de los convenios suscritos con otras instituciones del Estado, estos convenios están orientados al mejoramiento de las condiciones del país en términos de seguridad y al mejoramiento del señalamiento preventivo en playas y a atender otras necesidades de rotulación en rutas de interés.

1. CONVENIOS DE COOPERACIÓN EN SEGURIDAD Y ORIENTACIÓN AL TURISTA

- Durante el período 2022, 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.

- Se suscribió un convenio con la Asociación Mar a Mar de Costa Rica, para rotular El Camino de Costa Rica.

- Adicional a estos convenios, se suscribió un nuevo convenio con la Asociación Mar a Mar de Costa Rica con la finalidad de colocar rotulación en la ruta denominada el camino de Costa Rica, que se extiende por 280 kilómetros desde Parismina hasta Quepos.

1.1. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA 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 16 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 de la Policía Turística para proteger, orientar y asistir a los turistas nacionales y extranjeros que así se requiera.

- Durante ese período se hizo entrega de 1400 uniformes para ese Cuerpo Policial.
- Actualmente se cuenta con 285 Policías Turísticos distribuidos en los principales Centros de Desarrollo Turístico del País.

A continuación de resume la distribución policial, así como las principales acciones operativas realizadas por la Policía Turística en el período enero-diciembre del 2022:

CUADRO N° 7
PERSONAL DE LA POLICIA TURISTICA EN LOS PRINCIPALES CENTROS TURISTICOS, 2022

	UBICACIÓN	PLAYAS CUBIERTAS
UNIDADES DE SEGURIDAD TURISTICA EN EL PAÍS	San José	25
	Alajuela	24
	Cartago	5
	Heredia	14
	Chorotega (Guanacaste)	81
	Pacífico Central (Puntarenas)	47
	Brunca (Dominical)	22
	Brunca Sur (Golfito)	6
	Huetar Norte (Fortuna)	24
	Huetar Atlántico (Limón)	27
	Dirección de Seguridad Turística (*)	10
	(*) En el caso de los funcionarios de la Dirección de Seguridad Turística, son asignados regularmente para reforzar la presencia policial en diferentes zonas del país como Tortuguero, Limón, Quepos, Guanacaste, dependiendo de las necesidades y la época.	

Fuente: Datos de la Dirección de la Policía Turística -Ministerio de Seguridad Pública

CUADRO N° 8 ACCIONES REALIZADAS DURANTE EL PERÍODO ENERO-DICIEMBRE, 2022		
	ACTIVIDADES	**CANTIDAD**
ACCIONES OPERATIVAS	Controles de Carreteras	980
	Patrullaje en Zonas Turísticas	3540
	Seguridad a Turistas Zonas Esparcimiento	5420
	Abordaje de Transporte Público	960
	Operativo Interinstitucionales	225
	Visita a hoteles y comercios	1680
	Atención de Cruceros	106
	Total	**12911**
Fuente: Datos de la Dirección de la Policía Turística -Ministerio de Seguridad Pública		

Grupo de oficiales de la Policía Turística en ejercicio.

1.2. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA CRUZ ROJA COSTARRICENSE.

Durante el 2022, se dio continuidad al 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 mayor nivel de riesgo por sus condiciones geomorfológicas, que generan fuertes oleajes o corrientes de resaca y que a al mismo tiempo, 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 siguientes playas:

CUADRO N° 9
PLAYAS CUBIERTAS POR EL PROGRAMA ICT-CRUZ ROJA, 2022

PROVINCIA	PLAYAS CUBIERTAS
Guanacaste	• Playa Tamarindo
Puntarenas	• Playa Manuel Antonio • Playa Bahía Ballena • Playa Ventanas • Playa Caldera • Playa Esterillos Oeste
Limón	• Playa Cocles • Playa Manzanillo • Playa Negra

Fuente: Cruz Roja Costarricense

Durante este período, se realizó un total de 266,421 prevenciones, 547 rescates efectivos y 157 maniobras de primeros auxilios a bañistas.

1.3. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO Y LA ASOCIACION MAR A MAR DE COSTA RICA PARA LA ROTULACION DEL CAMINO DE COSTA RICA.

Durante el 2022, se suscribió un convenio de cooperación con la Asociación Mar a Mar de Costa Rica para la rotulación del Camino de Costa Rica. Este trayecto que se extiende por 280 kilómetros en 16 etapas, se extiende desde Parismina en el Caribe hasta Quepos en el Pacífico.

Es una ruta inspirada en el modelo del Camino de Santiago de Compostela en España y su objetivo aparte de observar la riqueza paisajística y turística, es ofrecer una alternativa económica a cada uno de los poblados por los que atraviesa.

La inversión institucional es de ₡ 15.000.000, que serán utilizados en el diseño, elaboración y colocación de rótulos de información a lo largo de toda la ruta.

2. PROGRAMA DE SEÑALAMIENTO PREVENTIVO EN PLAYAS CON PRESENCIA DE CORRIENTES DE RETORNO (RESACA).

Durante el 2022, se realizó la instalación de 60 rótulos de prevención sobre corrientes de retorno en 35 playas del Caribe y del Pacífico, con la finalidad de prevenir las muertes por sumersión. Este nuevo diseño de señales, aparte de consejos generarles e interpretación de los colores de las banderas; ofrece la posibilidad de mediante un código QR descargar un video en inglés y español, con información amplia sobre las características de las corrientes de retorno y que medidas adoptar para liberarse de una corriente de esta naturaleza.

Esta labor se realizó en conjunto con la Universidad Nacional y la Cruz Roja Costarricense, eligiéndose las 35 playas con mayor visitación y presencia de corrientes para la instalación de estas nuevas señales. Para estos efectos, la institución invirtió la suma de ¢17.000.000. (diecisiete millones de colones).

3. PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL TURISTA.

3.1. RESPUESTA A LLAMADAS TELEFONICAS Y ATENCION DE CORREOS ELECTRONICOS Y ACTUALIZACION DE LAS BASES DE DATOS SOBRE OFERTA TURISTICA.

Se mantuvo activo el servicio de atención de llamadas telefónicas y se dio respuesta a las solicitudes de información que ingresaron a través de la plataforma de Tourist Info. De igual forma, se distribuyó materiales informativos sobre atractivos turísticos y sobre seguridad preventiva a las empresas que así lo solicitaron y se atendió presencialmente a los turistas que acudieron a las oficinas centrales en busca de información o asesoría turística.

De igual forma, se mantiene de manera continua la actualización de la base de datos sobre oferta turista.

CUADRO N° 10 CANTIDAD DE ACCIONES REALIZADAS EN INFORMACION Y ASISTENCIA AL TURISTA, 2022	
TIPO DE ACCIÓN	CANTIDAD
Llamadas telefónicas atendidas	509
Correos electrónicos respondidos	2120
Atenciones presenciales	37
Respuestas mediante WhatsApp	75
Participaciones en ferias de atención al público.	3
Atención de solicitudes de información turística por parte de empresarios	138
Fuente: Departamento de Servicio al Turista	

3.2. RECEPCION Y ATENCIÓN DE QUEJAS:

Durante el período enero a diciembre del 2022, se recibió un total de 283 quejas, de las cuales el 85%, se lograron resolver de forma satisfactoria para el turista. Actualmente, se brinda seguimiento a 71 expedientes ante la Comisión Nacional del Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) . De éstos, 47 casos se han presentado durante el año 2022.

Los expedientes de años anteriores pendientes de resolución se desglosan de la siguiente manera:

CUADRO N° 11 CANTIDAD DE CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN EN LA DIRECCION DEL COSUMIDOR DEL MINISTERIO DE ECONOMIA INDUSTRIA Y COMERCIO PERIODO 2018-2022	
AÑO	CASOS PENDIENTES DE RESOLUCIÓN
2018	5
2019	11
2020	5
2021	3
2022	47
TOTAL	71
Fuente: Departamento de Servicio al Turista	

Adicionalmente, se participó en 31 audiencias de conciliación y de procedimiento administrativo ordinario brindando acompañamiento a turistas nacionales y extranjeros.

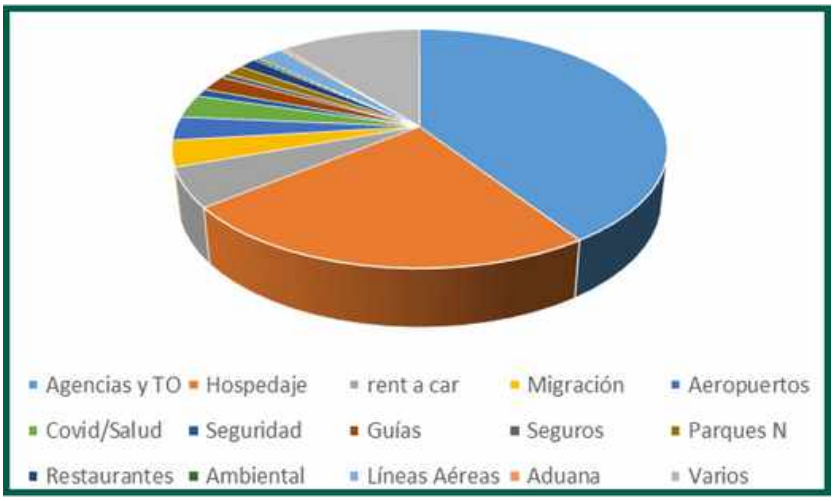
En cuanto al sector o actividad a la que iba dirigida cada queja se indican en el siguiente cuadro y gráfico:

CUADRO N° 12
CANTIDAD DE QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN SECTOR O ACTIVIDAD, 2022

SECTOR O ACTIVIDAD	CANTIDAD DE QUEJAS
Agencias de viajes y tour operadores	115
Servicios de hospedaje	67
Servicios de arrendadoras de vehículos (Rent a Cars)	15
Trámites migratorios	10
Tramites en aeropuertos	9
Covid-Salud	9
Seguridad	3
Guías Turísticos	6
Compañías de Seguros	2
Parques Nacionales	4
Servicios de Restaurantes	4
Temas ambientales	1
Líneas aéreas	6
Servicios en Aduanas	1
Temas varios	31
TOTAL	283

Fuente: Departamento de Servicio al Turista

GRAFICO N° 1
CANTIDAD DE QUEJAS PRESENTADAS SEGÚN SECTOR O ACTIVIDAD, 2022



3.3. PROYECCIÓN DE VIDEOS SOBRE SEGURIDAD PREVENTIVA:

Durante el 2022, se continuó con la proyección de los 10 videos de seguridad en las pantallas del Aeropuerto Internacional Juan Santamaría en idioma inglés y en español.

Estos videos contienen mensajes preventivos referentes a corrientes de resaca, las medidas de seguridad al rentar un vehículo, el cuido 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.

3.4. REVISIÓN DE REQUISITOS DE INGRESO DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19.

Desde el mes de agosto del 2020 y hasta el primer trimestre del 2022, a partir de la reapertura de los aeropuertos y vuelos comerciales, se le encomendó al Departamento de Servicio al Turista, las funciones de coordinación de los equipos de validación de los requisitos de ingreso de turistas al país, especialmente lo correspondiente a pólizas de seguros.

Estas funciones estuvieron contempladas en la reforma al artículo 4 del Decreto Ejecutivo N° 42513-MSP-S del 31 de julio del 2020, siendo derogadas en abril del 2022.

Durante el período enero-abril del 2022, el servicio de revisión de requisitos de ingreso se mantuvo activo, con lo que se logró un importante aporte para la reactivación del sector turístico del país.

3.5. CONFORMACION DE LA COMISION NACIONAL PARA LA PREVENCION Y ATENCIÓN DE AHOGAMIENTOS.

Con la juramentacion de nueve de sus miembros, el 15 de diciembre del 2022, ,dio inicio al proceso de conformación formal de la Comision Nacional para la Prevención y Atención de Ahogamientos derivada de la Ley N° 9780- Implementación de Unidades de Guardavidas en Playas Nacionales.

Con la conformación de esta Comisión se pretende no solo generar un proceso de certificación de los Guardavidas que se dedican a estas funciones sino tambien, a generar un mayor respaldo de las municipalidades e instittuciones competentesn para brindar una mahor seguridad a los visitantes nacionales y extranjeros que acuden al disfrute de las playas de Costa Rica.

Departamento 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.

1. 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.

Durante el año 2022, 283 empresas mostraron su interés la CST, en los 12 talleres virtuales introductorios al programa, lo que representa un incremento del 65% de participación en comparación con el año 2021. Asimismo, 63 empresas se registraron efectivamente en la plataforma CST, 25 empresas más que el año anterior.

Los talleres permitieron alcanzar 411 personas, propiciando un mayor acompañamiento del empresariado turístico que se ha propuesto el objetivo de obtener y/o mantener la Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Se ampliaron opciones de capacitación mediante el acceso al curso virtual asincrónico de la CST, disponible 24/7 en la plataforma www.ictcapacita.go.cr. desde el mes de junio 2022, 28 personas han llevado el curso virtual.

A partir de mayo del año 2022, se ha brindado un acompañamiento más directo con la persona empresaria para facilitar la comprensión y atender consultas al implementar o renovar la CST, permitiendo el acompañamiento de 73 empresas durante el año.

Durante el año se auditaron 71 empresas solicitantes de la certificación, de las cuales 58 lograron alcanzar la CST aprobadas por la CTV-CST, 53% de ellas con nivel élite (31) y 47% con básico (27).

La meta estimada de certificaciones en 2022 se superó en un 16% más de lo estimado. La meta inicial se estableció en 50 procesos de certificación y se sobrepasó con 8 empresas más. La cantidad de empresas certificadas en 2022 aumentó un 87% en comparación con el año 2021.

El 17% de las certificaciones otorgadas durante el 2022 corresponden a empresas certificadas por primera vez (10) y el 83% renovaciones de la antigua norma y/o del Estándar CST (48).

El 50% del total de empresas certificadas en 2022 se ubican en el Valle Central, un 24% en Guanacaste, 9% en Puntarenas, 9% en la Zona Norte, 5% se ubica en el Pacífico Central y el 3% en Pacífico Sur.

CUADRO N°13 DISTRIBUCIÓN DE EMPRESAS CON CST VIGENTES POR CATEGORÍA A DICIEMBRE 2022.		
Categoría	**Empresas con CST vigente**	**Porcentaje**
Hospedaje	52	56,52%
Tour Operadoras	25	27,17%
Parques Temáticos	5	5,43%
Rentadoras de Autos	4	4,35%
Gastronomía	0	0,00%
Tour Operadoras Marino Costeras	0	0,00%
Instituciones y Organizaciones	1	1,09%
Transportes	2	2,17%
Áreas Protegidas	3	3,26%
Total	**92**	**100,00%**

Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.

Los principales resultados de dicho periodo nos permiten establecer una línea base para medir el comportamiento del programa después de dos años atípicos por pandemia y recuperación económica del sector.

Entre los factores clave que han influido en dichos resultados destaca la reincorporaron de todas las personas auditoras al equipo nuevamente desde abril, el equipo capacitador se ha enfocado en brindar más asesoría y acompañamiento uno a uno con las empresas para guiarlas hasta la certificación, el equipo auditor ha brindado mayor seguimiento a los procesos, se han impartido charlas especializadas, una mayor exposición en redes sociales y la exoneración para participar en ferias internacionales han influido positivamente.

Asimismo, se han presentado retos para fortalecer el desempeño del programa como lo es una disminución del número de personas auditoras por jubilación y traslados de personal, la capacitación requerida por el equipo auditor para que se mantenga actualizado y la revisión del Estándar CST; acciones programadas en el plan de trabajo del año próximo.

2. 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, niños y adolescentes.

Durante el año 2022 se superó la meta planteada respecto al número de actividades de sensibilización, se realizaron 18 talleres virtuales y presenciales, alcanzando una participación de 383 personas asistentes, se logró un aumento del 77% en asistencia comparado con la participación de 216 personas durante el año 2021.

Adicionalmente, se continuó promoviendo el curso virtual gratuito y autogestionado sobre Trata de Personas para personal de turismo[1], 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. Por otra parte, bajo la colaboración de la Fundación PANIAMOR, se recibió apoyo al programa mediante la coordinación y financiamiento, talleres virtuales y material impreso con miras a fortalecer la labor del programa.

Un total de 14 empresas y organizaciones se encuentran incorporaron al programa Código de Conducta contra la Explotación Sexual de Niños, Niñas y Adolescentes durante el año 2022.

3. 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.

El abril de 2022 se realizó la entrega de galardones a 140 comités de playas participantes en el programa durante el año 2021. Durante el periodo 2022 se inscribieron 154 comités de playas, se realizaron tres visitas a cada zona en coordinación con las Oficinas Regionales.

Asimismo, se recopilaron las propuestas y recomendaciones de los encargados de oficinas regionales para seleccionar las playas que optan por la bandera azul en su respectiva categoría, y se coordinaron las reuniones requeridas con la representante del AyA para realizar las visitas para toma de muestras y análisis de aguas. El AyA es la institución aliada para el desarrollo del programa, así como, las demás instituciones que conforman la Comisión Nacional del Programa BAE a nivel país.

Bandera Azul Ecológica
COSTA RICA / PLAYAS

CUADRO N°14 COMITÉS BAE PLAYAS INSCRITOS POR UNIDAD DE PLANEAMIENTO, 2021.	
Unidades de planeamiento	**No. Comités participantes**
Caribe	19
Guanacaste Norte	22
Guanacaste Norte y Sur	26
Pacífico Central	36
Pacífico Sur	19
Puntarenas	34
Total	**156**
Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.	

4. 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 2022 se galardonaron 33 organizaciones participantes del programa, se efectuaron un taller virtual y dos presenciales. Los talleres presenciales nos permiten renovar el acercamiento con las empresas y medir el comportamiento del programa después de dos años atípicos por pandemia. Lo anterior con el fin de contribuir al fortalecimiento de la sociedad por medio de los proyectos propuestos de las empresas participantes. Por lo tanto, la consecución del cumplimiento del programa permitió alcanzar la meta planteada y galardonar al 91% de las empresas inscritas en el periodo.

5. PROGRAMA RED SOFIA:

El programa nace en el año 2021 con el fin de promover 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); 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. En el año 2022 su metodología fue actualizada y modificada para un relanzamiento del programa a partir de agosto del año mencionado.

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 2022 se lograron capacitar 152 personas del sector turístico costarricense, donde hubo representantes de 72 empresas, esto mediante talleres virtuales, y presenciales en distintas zonas del país.

Se contó con la participación de 72 empresas durante los talleres, 37 empresas participaron en los dos talleres virtuales y 35 en los cinco talleres presenciales llevados a cabo en la zona del Caribe en coordinación con el INAMU.

Al finalizar el año se contaron con 9 empresas suscritas al programa en distintas categorías turísticas.

CUADRO N°15 EMPRESAS SUSCRITAS EN PROGRAMA RED SOFÍA, 2022.	
EMPRESAS	**CATEGORÍA**
Adetur COSTA RICA	Asociación de Desarrollo
Recreo Verde	Actividad Temática
SinwaTours Dreams & Monteverde Express Shuttle Services	Tour Operador
3 Bamboo Ecolodge	Alojamiento
Croc´s Resort & Casino	Alojamiento
Amadeus	Tour Operador
Amstar	Tour Operador
Biomujeres	Tour Operador
Faith Glamping	Alojamiento
TOTAL	**156**
Fuente: Departamento Certificaciones y Responsabilidad Social Turística.	

6. 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, así como del empresariado turístico, organizaciones, instituciones, universidades y otros públicos clave, que demandan la transferencia de conocimiento en materia de sostenibilidad, por lo tanto, la consecución del cumplimiento del objetivo y meta en materia de sensibilización del Plan Anual Operativo 2022, así como la información y comunicación, constituyen instrumentos esenciales.

La utilización de plataformas virtuales y redes sociales permitieron alcanzar dichos grupos de interés, logrando sensibilizar un total de 1.932 personas, lo cual permitió superar la meta planteada en un 93,20% adicional.

En 2022 se impartieron 10 charlas especializadas para las empresas CST con el apoyo de personas expertas en diversos temas como cambio climático, áreas protegidas, progreso social, patrimonio cultural, marketing, salud ocupacional y otros, en las cuales se alcanzó una participación de 409 personas representantes de empresas certificadas.

7. PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL INSTITUCIONAL:

La gestión ambiental es trascendental en toda organización y en lo que respecta a las instituciones públicas, por decreto, la implementación de un Programa de Gestión Ambiental (PGAI) debe estar incluido transversalmente en su dinámica.

Durante los últimos años hubo ciertas limitaciones de recursos para la implementación del Sistema de Gestión Ambiental en general, sin embargo, en el 2022 se comenzaron a retomar los esfuerzos consolidando primeramente la Comisión Institucional del PGAI, la cual se reúne quincenalmente y planifica las acciones ambientales.

Como parte del proceso de actualización del Programa, se completó la evaluación de los protocolos correspondientes, se sintetizaron los registros de las diferentes fuentes de emisión y se mantuvieron acciones según cada indicador ambiental, entre ellas, y la más destacable es una iniciativa de colaboradores de la Proveeduría Institucional que permitió la reutilización de 362 resmas de papel tamaño oficio transformándolo a tamaño carta, significando un ahorro importante para la institución y evitando la adquisición de resmas de papel durante todo el año 2022. Asimismo, se ha mantenido un proceso de capacitación de la Comisión para poder implementar el programa de manera efectiva, así como actividades de comunicación y concientización dentro de la institución y virtualmente.

Por otro lado, las oficinas regionales mantienen un esfuerzo constante también en línea con el Programa Bandera Azul Ecológica, categoría Cambio Climático (PBAE CC) y, por parte de todas las sedes, se retomará una implementación integral de las acciones requeridas de educación y reducción, manteniendo coordinación entre las mismas.

En cuanto al Sistema de Gestión de Gases de Efecto Invernadero, el mismo se consolidará nuevamente para proceder con el proceso de certificación de Carbono Neutralidad ante el Programa País. Con esto, se proyecta una adecuada implementación de las acciones requeridas para cumplir con lo establecido en todos los programas comentados.

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 2022 se mantuvo 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.

Algunos de los temas en los que trabajaron las Oficinas Regionales en el año 2022 son:

- El departamento unió esfuerzos para brindar apoyo a la oficina ubicada en Liberia, la cual se ha destacado en la atención del aeropuerto Daniel Oduber en cuanto a la revisión de Pases de Salud con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos de · ingreso al país como son los seguros de viaje y/o esquema de vacunación completa contra COVID-19.
- Además de la atención de la revisión de Pases de Salud de los turistas que ingresan por las distintas fronteras terrestres.
- En conjunto con el departamento de Gestión Turística se otorgó la Declaratoria Turística (DT) a nuevas empresas a nivel nacional.
- Se inició con la labor de re inspección de empresas con oferta declarada con el fin de actualizar la información.
- En conjunto con el Departamento de Certificaciones de Sostenibilidad y Responsabilidad Turística, se otorgaron Certificados de Sostenibilidad Turística (CST), así como reconocimiento a empresas licenciatarias de Marca País.

- Se aprobaron nuevos licenciamientos de uso de marca país, así como renovaciones a empresas ya existentes.

- El Departamento ha colaborado directamente en las acciones institucionales en la atención en la llegada de cruceros.

- Para el año 2022, las oficinas regionales se han abocado a dar asesoría a diversos emprendimientos, tal es el caso en Guanacaste con las Asociaciones de Pozo de Agua y Barra Honda, en la zona Norte con la Reserva Biológica Juanilama y en el Caribe con un grupo de empresas que conforman la llamada Ruta del Agua. El objetivo final de estos emprendimientos es formalizar su actividad y contar con Declaratoria Turística.

Se presenta en seguida un detalle de los trámites realizados por el Departamento de Oficinas Regionales, donde se puede ver el tipo de trámite y la cantidad realizada por regional.

CUADRO N°16

RESUMEN DE TRÁMITES REALIZADOS, ENERO-DICIEMBRE DEL 2022

Oficina Regional	Empresas Nuevas con DT	Reinspecciones de oferta declarada	Empresas Nuevas CST	Playas con BAE (inscritas)	Talleres Código de Conducta	Empresas Nuevas con Marca País
Liberia (Guanacaste)	37	41	(no se cuenta con el dato)	48	0	8
Puntarenas	9	48		34	1	2
Llanuras de Norte (San Carlos)	3	78		0	0	5
Pacífico Medio (Quepos)	17	11		36	0	0
Pacífico Sur (Río Claro)	49	24		19	0	1
Limón	2	9		19	0	0
OFC (San José)	0	0		0	0	21
Total	117	211		156	1	37

Fuente: PAO 2022, Departamento de Oficinas Regionales

Dirección de Mercadeo

INSTITUTO
COSTARRICENSE DE
TURISMO

Introducción

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

Esta Dirección, como pilar estratégico en el quehacer institucional, orienta sus esfuerzos y recursos 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.

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 PlanNacional 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 2022 de la Dirección de Mercadeo con la satisfacción del deber cumplido y de los logros alcanzados.

1. Departamento de Publicidad e Investigación

1.1. Investigación de Mercados

Investigación de Mercados tiene como principal objetivo proporcionar información relevante a los jerarcas y funcionarios de la Institución, así como a los empresarios turísticos y ciudadanos en general.

Durante el año 2022 se realizaron las siguientes actividades:

1. Monitoreo analítico mensual de datos estadísticos: en coordinación con la Unidad Administración de la información se elaboró mensualmente un reporte analítico que abarca las siguientes variables: llegadas de turistas internacionales , interés por el destino Costa Rica a través de la búsqueda de boletos aéreos, oferta de asientos aéreos directos hacia el País clasificado por mercados de origen y mes con sus respectivas variaciones porcentuales anuales, listado de las aerolíneas que están operando en Costa Rica y otras variables de interés. El reporte analítico mensual fue enviado para conocimiento de los señores de la Junta Directiva de la Institución y en algunas ocasiones se hizo presentación oral a solicitud del Ministro de Turismo.

.

2. Investigación cualitativa para el mercado interno costarricense: en el marco del remozamiento de la campaña Vamos a Turistear, se testearon dos nuevos conceptos publicitarios. En esta ocasión se utilizó la técnica conocida como sesiones de grupo o “focus groups”, se reclutaron participantes de diferentesgrupos etarios para un total de 6 sesiones, en las cuales a través de un moderador se aplica una guía de entrevista previamente aprobada por ICT para determinar cuál concepto publicitario reúne mayor puntaje en los factores de credibilidad, identificación, comprensión, relevancia, diferenciación.

3. Investigación cualitativa para el mercado mexicano: en el marco del futuro lanzamiento de la campaña publicitaria que pretende enganchar y atraer turistas de este país de América del Norte. Se testearon dos conceptos publicitarios. En esta ocasión se utilizó la técnica conocida como sesiones de grupo o “focus groups”, se reclutaron participantes de diferentes grupos etarios, niveles socio-económicos y con otras características de interés para un total de 6 sesiones que se llevaron a cabo en la Ciudad de México, en las cuales a través de un moderador se aplica una guía de entrevista previamente aprobada por ICT para determinar cuál concepto publicitario reúne mayor puntaje en los factores de credibilidad, identificación, comprensión, relevancia, diferenciación

4. Estudio de imagen y posicionamiento de Costa Rica como destino turístico en la post pandemia: En el año 2018 se realizó por primera vez en el Instituto Costarricense de Turismo una investigación queindagara sobre la imagen y posicionamiento del País en 6 mercados prioritarios para Costa Rica, ellos fueron Estados Unidos, Canadá, España, Francia, Alemania y Reino Unido, en esta investigación indudablemente una de las conclusiones más relevantes fue:

En el segundo semestre del 2022 se inició con una segunda etapa de la investigación con el objetivo de validar lo encontrado en el año 2018, se agregó un nuevo mercado México y se indagará si la pandemia y sus efectos causaron un deterioro en la imagen del Destino, si ésta se mantiene o incluso mejoró. La parte cualitativa se finalizó en el 2022, la parte cuantitativa y los resultados finales se espera estén disponibles a finales del primer semestre del 2023.

1.2. Publicidad:

En el año 2022 se realizaron las siguientes acciones publicitarias:

a) Mundial de futbol:

Publicidad Nacional mundial de futbol:

Para mercado nacional se llevaron acciones publicitarias enfocadas a mundial de futbol mediante prensa escrita, radio, televisión y vallas de carretera.

Publicidad Internacional mundial de Futbol:

- **Publicidad Internacional Europa mundial de Futbol:**

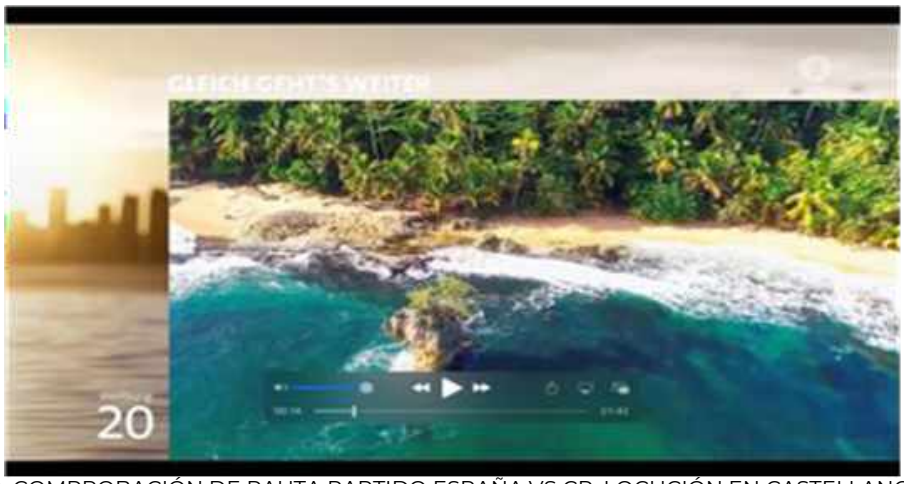
Durante el Mundial, el ICT realizó varias acciones con el fin de aprovechar el momento mundialista y promocionar Costa Rica en los mercados de interés. Se realiza la pauta de Mundial en los mercados de Reino Unido, Alemania y España, negociado con los medios que contaban con los derechos de retransmisión otorgados por la FIFA. En cada mercado se negociaron diferentes propuestas.

Inglaterra:
Pauta televisiva comercial 20 segundos. Estimación de compra GRPs 7, Resultado GRPs 9,4 ABC hombres. Partidos Inglaterra vs Estados Unidos, Costa Rica vs Japón, Costa Rica Vs Alemania. Pauta digital: Estimación decompra de 70,660 impresiones. Resultado 127,328. CTR de 0.23%. Usuarios únicos 125,835.

BASE COMERCIAL 20' PAUTADO EN INGLÉS BRITÁNICO EN LA TELEVISORA ITV EN LOS TERRITORIOS DE REINO UNIDO. PARA ACCEDER AL VIDEO PUEDE VISITAR HTTPS://APP.BOX.COM/S/FSVFUGX0KUEY1L9XY8Z06OFIZBX3YQKL

Alemania:

Pauta televisiva comercial 20'. Estimación de compra 18 millones de personas. Resultados 46,8 millones. Partidos: España vs CRC, Países Bajos vs Ecuador, Francia vs Dinamarca, Brasil vs Suiza, Argentina vs Países Bajos, Argentina vs Croacia, programa quien quiere ser Millonario (bono debido a la descalificación de Alemania de forma inesperada en la fase de grupos).



EJEMPLO: COMPROBACIÓN DE PAUTA PARTIDO ESPAÑA VS CR. LOCUCIÓN EN CASTELLANO DE ESPAÑA.
PARA ACCEDER AL VIDEO PUEDE VISITAR EL SIGUIENTE LINK
HTTPS://APP.BOX.COM/S/OPRK04Z9DX9DJPGHPYVB306K5J6RG47A

España:

Pauta televisiva comercial 20" en canal oficial del Mundial de Media Pro, 64 partidos, 4 spots por partido, total 256 spots. Estimación de la compra 300.000 personas por partido.

Según el reporte presentado por el proveedor, que es de los 256 partidos, en la mayoría se superaron los promedios estimados, algunos partidos tuvieron, entre los 4 spots por partido 207.000 de audiencia, 320.000; 392.000; 710.000, por ejemplo un partido como México vs Argentina tuvo audiencias de 519,000; 1.234.000, y un partido como Francia-Argentina llegó a tener 1.023.000 personas.

En resumen, en el Canal GOL, se obtuvo una audiencia total en todos los partidos de más de 118.000.000 espectadores y 178 GRPs.

- 36 momentos Internos 60' en programas del Mundial: El golazo y DG Mundial. Estos mencionan los 32 sitios turísticos de Costa Rica y 4 generales de los nichos que se promocionan: Aventura, Naturaleza, Relajación o bienestar y Cultura.
- 44 Caretas 20' en programas del Mundial: El golazo y DG Mundial.
- 31 virtuales en la liga Santander como valor agregado.
- Según el reporte entregado por el proveedor, en general en estos programas y activos se obtuvo un total de 10.908.424 personas y 55,852 puntos de GRPs.

Presencia como marca del mes en sitio web Goltelevision.com. 6 publicaciones en Instagram y Twitter de Gol.

Base Comercial 20 seg pautado en España. Para acceder al video puede visitar el siguiente link https://app.box.com/s/4m2pha5s49zndthgk5gf9b6qjjy6gror

Reporte de pauta virtual, Liga Santander. Para acceder al video puede ir al link.

https://app.box.com/s/o22l 4k68x3z1izl7dye4zqcvm3dsv961. Reporte visual de la pauta en momentos del GOLAZO. Para acceder al video puede ingresar al link.

Ejemplo de pauta en el partido Brasil vs Croacia. Para acceder al video puede ingresar al linkhttps://app.box.com/s/e5j5o5zgrswsb6rp5ya82mk0b1eemr0shttps://app.box.com/s/ti4awshgpdo7452lc99kpnb62bxyb60d

Pauta en México mundial de Futbol:

También se realizó pauta en el mercado Mexicano como parte de las acciones de publicidad en el marco del Mundial de Catar 2022.

Redes sociales internacionales Mundial de Futbol:

Con motivo del Mundial de Fútbol 2022, se realizó publicidad en medios digitales en Estados Unidos y Canadá, y mercados Europeos.

Costa Rica World Cup :60

https://www.youtube.com/watch?v=EX6uJoHPSFk

Por medio de la plataforma oficial de FIFA se logró también tener los videos.

b) Publicidad Internacional general life's essential:

Durante el año 2022 se llevó a cabo publicidad en diferentes segmentos de los cuales podemos citar: US/Canada Consumer, Europe Consumer, MICE, World Cup, Digital Nomads.

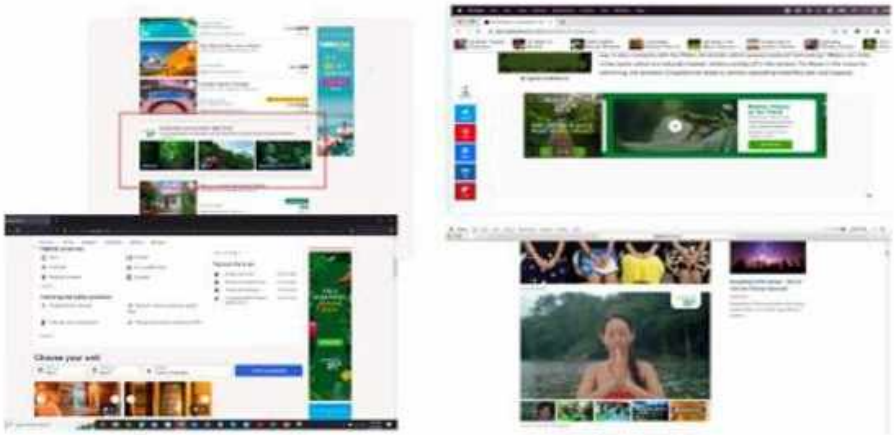
Para USA/CAN: Medios digitales, OOH y Redes sociales.
Total de Impresiones: 194.858.571 Enganche: 3.902.983.

- Resultados al 18 de diciembre del 2022.
- Resultados por regiones en medios de Pago:

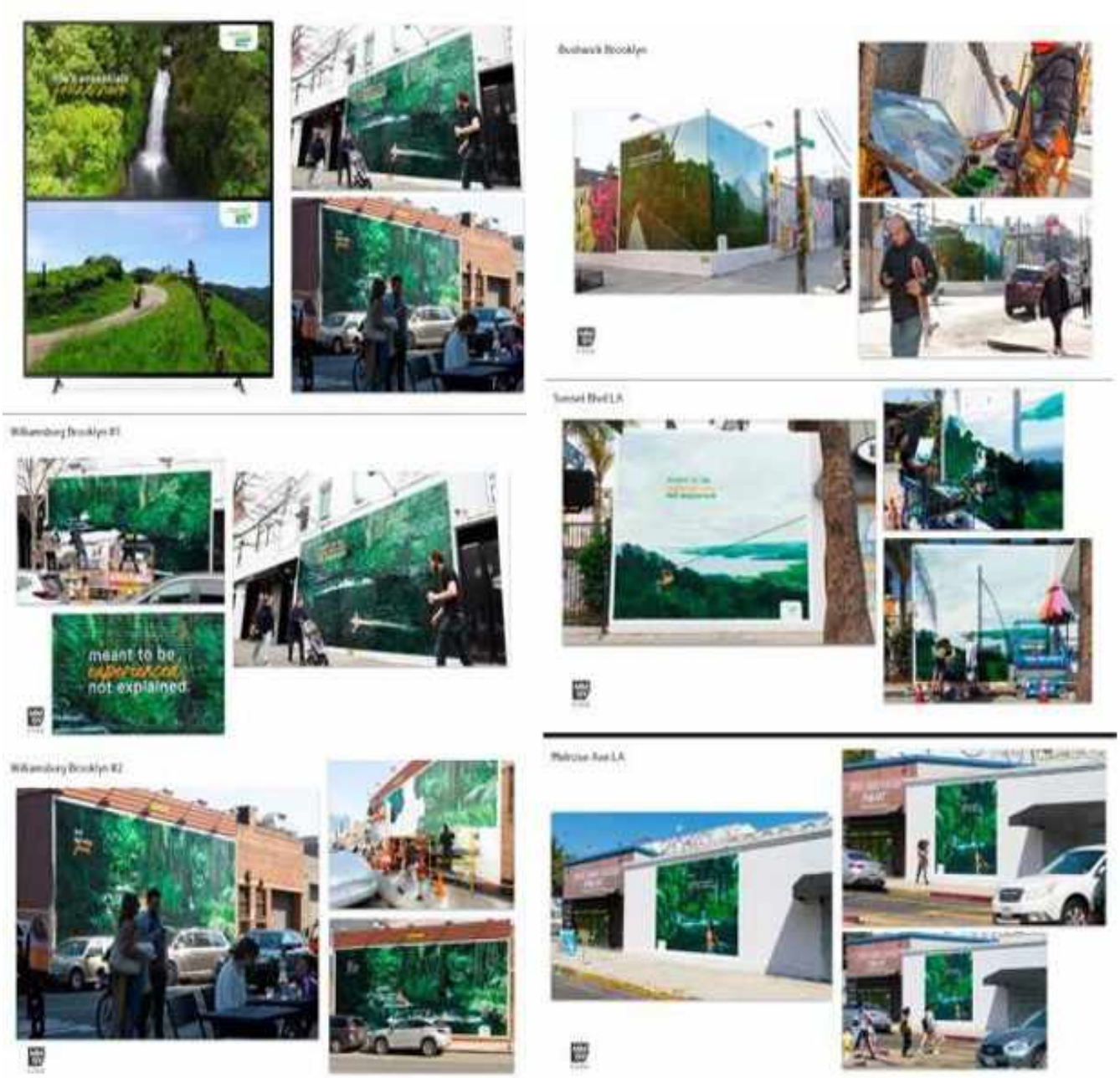
PARTNER	IMPRESSIONS	CLICKS	ENGAGEMENTS	CPE	ENGAGEMENT VALUE
Expedia	5,274,412	3,934	52,321	$1.51	89,962
Travel Desk	48,051,178	65,625	1,121,793	$0.42	1,250,832
Mobilefuse	4,844,476	1,805	438,414	$0.25	438,415
Colossal*	5,020,964	2,900	1,895	N/A	1,933
Tremor	2,024,299	367	192,322	$0.28	192,499
TripAdvisor	432,280	582	2,491	$3.17	6,412
Video Amp	47,196	4	4,396	N/A	4,399

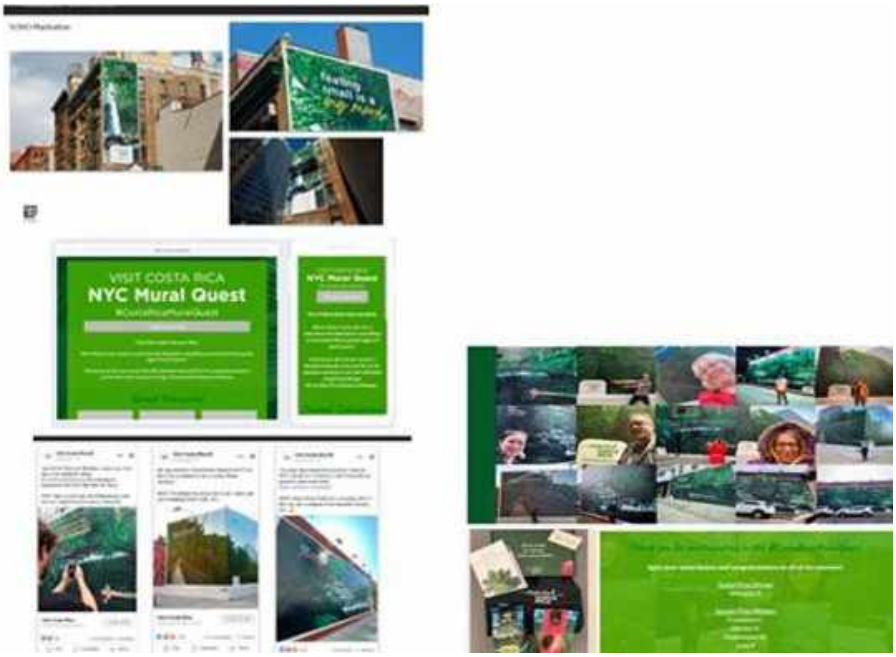
*Impressions include Digital and Mural Impressions. Mobile Geofencing was added value so no CPE associated.

Seguidamente se presentan algunos ejemplos:



Se realizaron unos murales en NYC y LA en los cuales se tuvo una gran aceptación por parte de los futuros visitantes a nuestro país, con ellos logramos crear posicionamiento mostrando un poco de nuestro país en sus ciudades.





Cinco ganadores del segundo lugar seleccionados al azar recibieron cajas de regalo sorpresa y delicia. Un ganador del Gran Premio seleccionado al azar ha recibido un viaje de cinco días al destino.

c) Redes Sociales Visit Costa Rica

Desempeño general:

Impresiones: 117.644.941 Click a sitio web: 118,167
Engagements: 1.944.347 con un ratio de: 1.7%
Respecto al año anterior, el tamaño de la audiencia subió un 4,4% llegando a 1.410.584 personas y el ratio de engagement aumentó un 11,2%.

Posteos con mejor rendimiento en 2022:

c) Redes Sociales Visit Costa Rica

Desempeño general:

Impresiones: 117.644.941 Click a sitio web: 118,167
Engagements: 1.944.347 con un ratio de: 1.7%
Respecto al año anterior, el tamaño de la audiencia subió un 4,4% llegando a 1.410.584 personas y el ratio de engagement aumentó un 11,2%.

Posteos con mejor rendimiento en 2022:

Fuente: Redes sociales Visit Costa Rica. El rango de tiempo analizado fue de 01/01/22 a 15/12/2022.El análisis muestra los posteos con mejor engagement.

Contenidos relevantes trabajados en el año:

Fuente: Redes sociales Visit Costa Rica. 2 de los temas más importantes trabajados en el año fue el mundial y la promoción para los nómadas digitales.

El email marketing es una herramienta que se mantiene en nuestra base, la cual le da contenido y seguimiento a nuestra audiencia que crece de manera orgánica:

d) Página web Visit Costa Rica

El sitio web recibió un total de 5.189.323 visitas en el 2022, con una duración promedio de 2 minutos por sesión. De las cuales el 41,8% correspondieron a visitas desde Estados Unidos, el principal mercado. Elsegundo lugar fue Canadá con un 9,2% del total, y el tercer lugar España con un 4,6%.

Visits and Avg. Visit Duration by Country/Territory

País	Sesiones	Duración media de la sesión
United States	2.167.673	00:01:57
Costa Rica	656.856	00:01:32
Canada	479.146	00:02:03
Spain	236.645	00:01:37
Germany	197.258	00:02:00
United Kingdom	195.236	00:01:58
France	170.783	00:02:24
Mexico	117.834	00:02:33
Switzerland	115.911	00:02:07
Italy	80.170	00:02:39

Fuente: Google Analytics del sitio web. En este cuadro, podemos ver el top de países que generan sesiones al sitio, y la duración media por país.

Landing Page Digital Nomads.

Otro de los trabajos realizados en el año fue el desarrollo de un mini sitio que recibiera a las personas interesadas en utilizar Costa Rica como sede de su teletrabajo. Dicho sitio es: https://www.visitcostarica.com/en/costa-rica/digital-nomads. Esta web recibió un total de 24.507 sesiones en el año. Con una duración media de 02:20 minutos por sesión, de las cuales el 57,6% corresponden avisitas desde Estados Unidos, el 10,9% a visitas desde Canadá, y el 2,7% a visitas desde Reino Unido. Los picos de visita al sitio fueron a inicios de noviembre y diciembre del 2022.

Fuente: Sitio web. Portada del sitio desarrollado para los nómadas digitales.

e) Publicidad Mercado Europeo:

El comportamiento de las acciones de digital en el mercado Europeo principalmente a inicios del año 2022, podemos observar un incremento de las impresiones y posicionamiento de los principales países meta.

Interaction Rate by Country

COUNTRY	IMPRESSIONS	INTERACTIONS	INTERACTION RATE
Switzerland	526,955	7,350	1.39%
Germany	560,587	8,600	1.53%
Spain	674,523	27,585	4.09%
United Kingdom	637,212	12,095	1.90%
France	561,774	12,850	2.29%
Total	**2,961,051**	**68,600**	**2.31%**

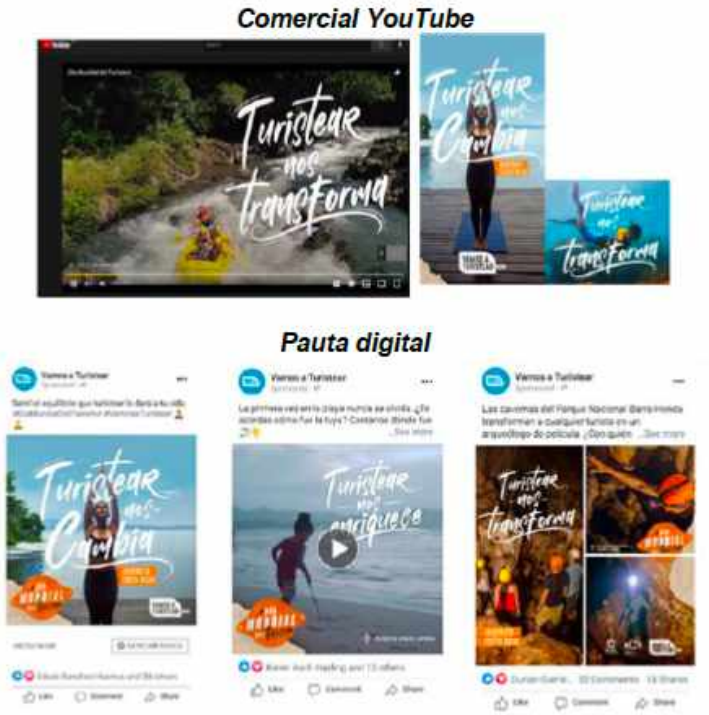
f) Publicidad Nacional:

Campaña Día Mundial de Turismo:

La actividad turística a nivel mundial se convirtió en uno de los ingresos económicos más importantes para todos los actores involucrados y Costa Rica no es la excepción; con apenas 51179.92km2 de territorio cuenta con alrededor del 6% de la biodiversidad mundial. Por otra parte, el país es reconocido por las políticas públicas en torno a la sostenibilidad como la certificación de sostenibilidad turística, bandera azul y recientemente el sello Safe Travel.

Para todas aquellas personas y empresas involucradas con el turismo, la normalidad de esta actividad las impulsó a incrementar el desarrollo del turístico bajo un paradigma sostenible. Costa Rica ha logrado despertar la conciencia y necesidad de buenas prácticas ambientales en su mayoría, y transmitir protocolos de sostenibilidad en las empresas y emprendimientos para crear cadenas de valor, no obstante, cuando enel 2019 el Covid-19 acecha y se declara pandemia, Costa Rica declara la época cero en turismo.

Es tiempo de celebrar un nuevo año del turismo bajo una nueva normalidad, bajo nuevos diseños de productos y servicios, aumentando el valor intangible de cada persona, sea el viajero local o extranjero, en el destino. Es por ello que surge la necesidad de realizar diversas acciones a nivel publicitario y de comunicación.



Campaña Vamos a Turistear:

Pauta en Google de Vamos a Turistear: Google Ads generó un total de 9.642.767 impresiones, un total de 90.570 clicks y un CTR del 0.9%. En Search se logró un total de 936.582 impresiones, un total de74.726 clicks, par aun CTR de 8.0%. Por último en YouTube ads se obtuvo un total de 1.34 millones de vistas en vídeo, 6.957.581 impresiones, 10.470 clicks, con un CTR del 0.2%.

Redes Sociales Vamos a Turistear: Facebook logró alcanzar un total de 334.260 seguidores, mientras que Instagram llegó a 80.133 seguidores. Se generaron 26.226 visitas al sitio web desde Facebook, y un total de 560.638 interacciones con los posteos. Los 3 posteos con más porcentaje de engagement están relacionados a la playa.

Fuente: Dashboard de redes sociales. Top 3 de posteos con más porcentaje de engagement en el año, con alcance, y reacciones generadas.

Página Web Vamos a Turistear

El sitio web recibió un total de 186.254 visitas en el 2022, con una duración promedio de 01:28 minutos y 1,96 páginas vistas por sesión. Las visitas se generaron principalmente en San José, Heredia y Cartago. Con un 58,3% mujeres y un 41,7% hombres, con edades principalmente entre los 25 y los 54 años, y llegando al sitio principalmente desde el buscador de Google.

Top Páginas de destino por Usuarios

Usuarios, % de salidas, duración media de la sesión, % de rebote

	Destination Page	Users ▾	Exit Rate	Duración de la sesión	% de rebote
1.	/	69.799	61,39 %	00:01:49	64,65 %
2.	/turisteando/	5.697	13,92 %	00:04:57	47,95 %
3.	/ofertas/?tipo=hoteles	3.313	16,22 %	00:05:50	49,12 %
4.	/turisteando/10-lugares-para-hacer-sesiones...	3.148	86,49 %	00:01:08	77,39 %
5.	/turisteando/10-tours-de-un-dia/	3.096	57,78 %	00:01:20	65 %
6.	/turisteando/cinco-playas-de-costa-rica-para...	3.067	89,33 %	00:00:27	89,84 %

1 - 100 / 32882

Fuente: Dashboard de Vamos a Turistear. Páginas más visitas del sitio web. En primer lugar estaría el home, y de segundo lugar "Turisteando", donde se genera mucho contenido del sitio en formato de experiencias y tips.

1.3. Turismo de Reuniones:

El Departamento de Publicidad e Investigación dentro de sus funciones tiene a cargo el segmento de Turismo de Reuniones y el trabajo conjunto con el sector privado a través de diferentes organizaciones principalmente con el Buro de Convenciones en Costa Rica. Entre las acciones ejecutadas durante el año 2022 tenemos:

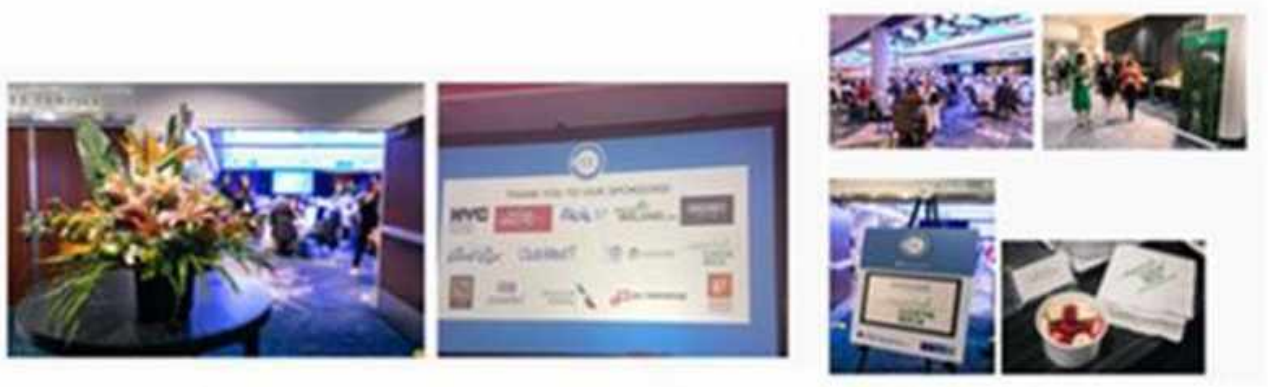
Ferias y eventos: El principal objetivo de esta acción es reforzar el segmento de Turismo de reuniones como parte del Plan estratégico país que se está desarrollando con el fin de posicionar a Costa Rica como destino apto para el turismo de reuniones.

Motivation Luxury Costa Rica 2022: Ejecución en Costa Rica del evento Motivation Luxury que se celebródel 27 de febrero al 3 de marzo del 2022 en la zona del Pacífico Medio. Evento especializado para la industriade viajes de incentivos de lujo, que reunió a 50 selectos compradores cualificados especialmente invitados provenientes de Estados Unidos, Canadá, Europa y México y a 50 expositores nacionales de viajes deincentivo de lujo. The MOTIVATION LUXURY SUMMIT, brindó oportunidades reales de negocios ynetworking a empresas y destinos de Latinoamérica. Un evento exclusivo para un número selecto de compradores invitados y expositores, quiénes mediante reuniones pre agendadas tuvieron durante dos díasreuniones, con más de 1250 reuniones en total.

Promoción directa en las redes sociales del evento, así como menciones de Costa Rica como destino de lujo en diferentes medios internacionales.

Negociaciones y participantes MLS Costa Rica, 2023

Evento SMU: Del 14 al 16 de marzo del 2022. Es uno de los eventos más importantes en el mercadeo de los Estados Unidos para los compradores de viajes de incentivos y reuniones, es organizado por Northstar Meetings, quienes representan una agrupación de elite que permite las conexiones entre algunos de los más importantes representantes de este segmento. En esta ocasión, Costa Rica conto con presencia de marca en el evento; mesas de negociación y 3 coffee breaks en los cuales destacó la imagen del país. Se realizaron reuniones en las cuales Costa Rica fue el país más solicitado con 80 de los compradoresparticipantes. Se realizaron posteos en redes sociales como LinkedIn y las redes del evento por lo que hubo mucha viralidad.



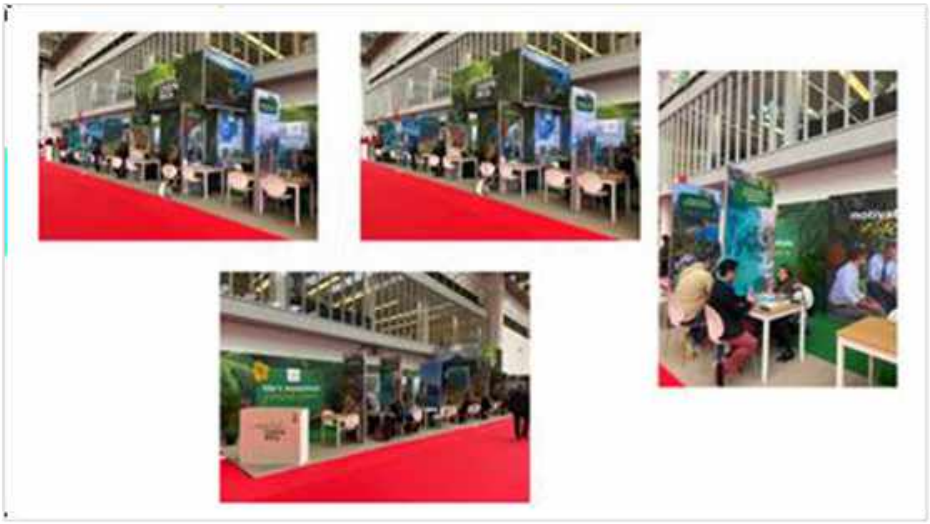
Evento SMU New York.

IMEX Frankfurt con sede en Messe Frankfurt, Alemania 2022: Feria realizada del 31 de mayo al 02 de junio del 2022, donde los destinos y proveedores especializados en la Industria de Reuniones, Eventos eIncentivos pueden conectarse con los más destacados compradores a nivel global. Esta

edición, contó con la presencia de representantes de 100 países y un total de 2.800 compradores especializados inscritos en el evento, es considerada como una de las ferias especializadas de la industria de reuniones más importante.

Se tuvo acompañamiento de once empresas del sector turístico especializadas en el segmento MICE, dedicado a las reuniones, incentivos, congresos y eventos (según las siglas en inglés).

Participar en esta feria nos pone una vez más en el mapa del turismo de reuniones; ya que llevábamos 2 años sin poder participar por temas de Pandemia. A nivel de general, durante los 3 días de feria; se atendieron 345 citas, incluidas las atendidas por personal de ICT.



Presencia de marca y stand ICT en el marco de la feria IMEX Frankfurt.

Fiexpo, Latin América con sede en Panamá 2022: Se llevó a cabo del 13 al 16 de junio del 2022 enPanamá. FIEXPO, es el lugar donde los destinos y proveedores Latinoamericanos de la Industria de Reuniones, Eventos e Incentivos pueden agendarse reuniones con compradores de Agencias de Incentivo, Asociaciones profesionales Regionales e Internacionales, Association Management Companies, Business Travel, Management Companies, Core PCO´s, Corporaciones y Meeting Planners. Un evento con compradores invitados y expositores, 820 proveedores especializados de 17 países, en los que según datos de la feria se realizaron 8.700 reuniones de negocios con 1.957 visitantes y 253 Hosted Buyers.
El señor ministro de Turismo, William Rodríguez participó en el 9° Foro Político de Latinoamérica sobreTurismo de Reuniones en el cual se hablaron de temas de suma importancia para el desarrollo y capacitación en Latinoamérica.

Presentación y rotulación Esencial Costa Rica, Fiexpo 2022

IMEX Américas con sede en las Vegas, Nevada, 2022: Se llevó a cabo del 11 al 13 de octubre del 2022, en Vegas, Nevada, USA. Es la feria comercial más grande de la industria global de reuniones, eventos y viajes de incentivos, más de nueve mil participantes con más de tres mil quinientos expositores de 150 países diferentes. Se contó con la participación de diecinueve empresas del sector turístico especializadasen el segmento de reuniones, incentivos, congresos y eventos y el Bureau de Convenciones como representante del sector privado.

Se mantuvo atención en el stand, a citas programadas por parte de todos los asistentes y a medios dando seguimiento a la estrategia de comunicación del segmento, los cuales dieron cobertura en redes sociales, notas de prensa. En el marco de la feria Buró de Convenciones con el apoyo del ICT, se firmó una alianza con la Professional Convention Management Association (PCMA) la cual se constituye como una de las asociaciones más fuertes en el ámbito mundial.

Decoración y stand ICT en Imex Vegas

Participación institucional del evento ICCA COUNTRY SUMMIT: La actividad tuvo lugar los días 22 y 23de agosto del 2022. Los ICCA Country Summits son una plataforma de mercadeo, visibilidad y fortalecimiento de los ecosistemas locales de reuniones de cada país/ciudad de cara a enfrentar las nuevasdinámicas del mercado. Este evento de 2 días resultó en un espacio donde los destinos pudieron integrar su oferta de valor, reunir líderes locales, potenciar conocimientos prácticos y promocionar la marca del destino con la comunidad regional de reuniones". Este ICCA Summit fue un esfuerzo articulado entre el Bureau, el ICT, el CCCR, además de otros actores nacionales.

En esta oportunidad, este evento contó con la presencia de líderes regionales del sector como JulianaLópez (presidenta del Grupo Heroica operador del Centro de Convenciones de Costa Rica), María Eugenia Oriani (Gerente de Industria de Reuniones de ProColombia), Arnaldo Nardone (Director de Fiexpo Exhibitions Group), Javier Contreras (Gerente de Desarrollo del Metropolitan Convention Center), Cintia Mari Hayashi (Gerente de Promoción Internacional del Bureau de Sao Paulo), y de Andrés Escandón(Director Regional de ICCA para América Latina) así como el Ministro de Turismo de Costa Rica, William Rodríguez López.

En el marco del ICCA Summit se dio la firma oficial entre el ministro de Turismo, William Rodríguez López yArnaldo Nardone Osorio, representante legal de FIEXPO, del contrato que confirma a Costa Rica como sede de la feria FIEXPO Latinoamérica durante los años 2025, 2026 y 2027.

Evento World Meetings Forum con sede en Los Cabos, México. 2022: Se participa del 28 de agosto al 01 de setiembre del 2022 en el WMF, Cabos, esta es una feria comercial y con afluencia de compradores mexicanos y latinoamericanos. El WMF es una plataforma que busca generar ecosistemas de negocio para los asistentes por medio de cuatro pilares estratégicos: negocios, experiencia de aprendizaje, redes de trabajo o "networking" y una clara contribución social.
Se tuvo acompañamiento de cinco empresas del sector turístico especializadas en el segmento de reuniones, incentivos, congresos y eventos, esta edición, tuvo la presencia de 81 hosted Buyers, 76 expositores.
Finalmente, se logra con la organización definir la posibilidad de que para el año 2023 se ejecute una acción con varios de los más importantes CEOS del mercado Mexicano lo cual permitiría para Costa Rica la atracción de nuevos negocios para el país.

Evento Motivation Luxury Patagonia, Chile: Se participa del 26 al 30 de setiembre del 2022 en el Motivation Luxury Summit, evento especialmente diseñado para la industria de viajes de incentivos de lujo, que reunió a 50 selectos compradores cualificados especialmente invitados por la organización provenientes de Estados Unidos, Canadá, Europa y México y a 50 expositores de viajes de incentivo delujo. Además, en el marco del evento se hace la invitación oficial el Motivation Luxury Summit a realizarse en Costa Rica para el año 2023.

ACCIONES MICE FOREST

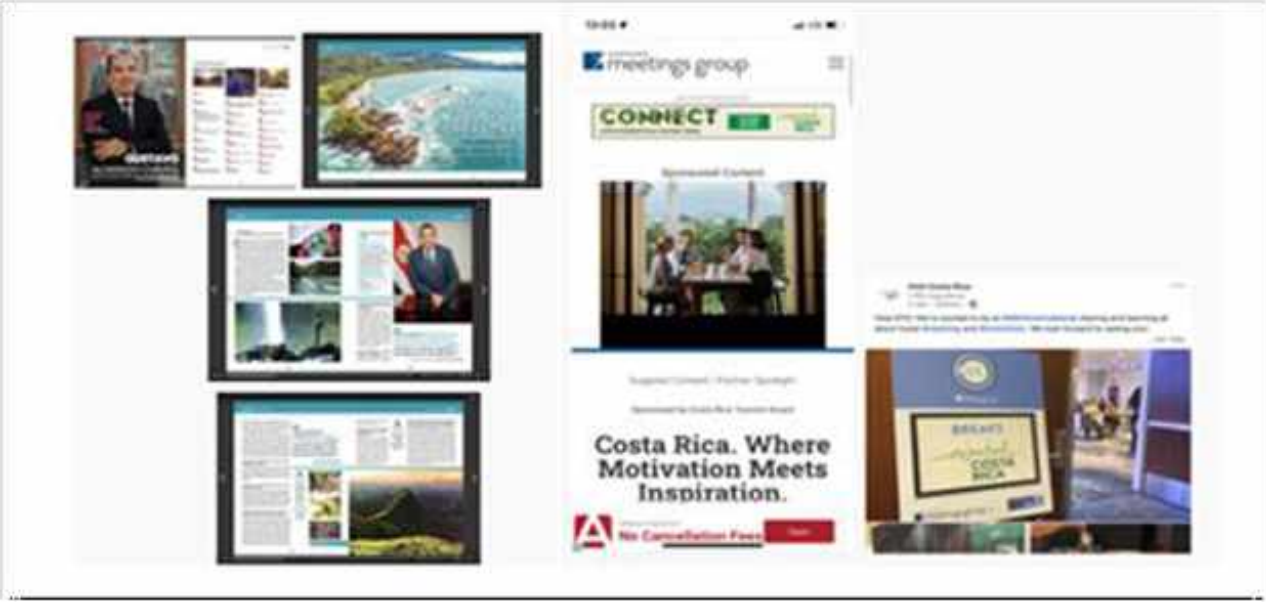
Es una iniciativa que busca establecer una alianza entre el ICT y FONAFIFO, para implementar el Programa de Compensación de Emisiones de GEI del ICT en eventos nacionales e internacionales, MICE y para captar recursos financieros para el pago de servicios ambientales en Costa Rica.
Con el programa se busca:

- Compensar el 100% de los vuelos de los compradores internacionales asistentes a la feria.
- Crear un espacio, donde se puede cuantificar y visualizar los efectos positivos de la compensación.
- Se emite certificado internacional de la compensación.

Durante el 2022, se retoma el programa durante la participación del país en el marco del evento MotivationLuxury Summit en Patagonia Chile, con el fin de dar a conocer los esfuerzos del país en tener reuniones y eventos con propósito.

Imágenes video Mice Forest

MICE LATAM: Para el mercado Latinoamericano ha salido en el mes de marzo un reportaje de Costa Rica dedicando la portada la revista al señor ministro Gustavo Alvarado.



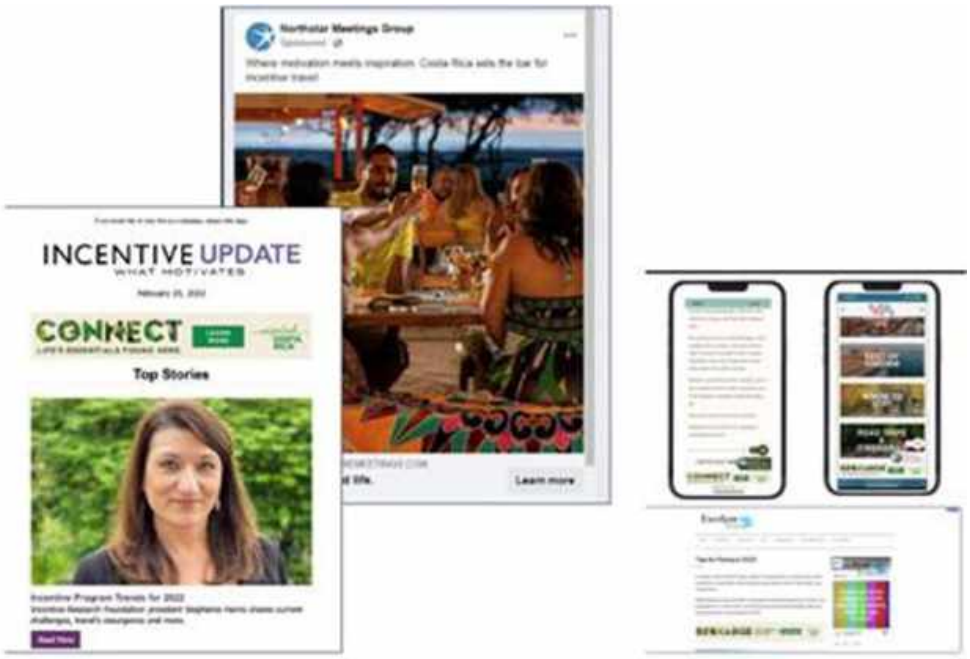
Publicaciones y Pauta LATAM

Publicidad MICE USA/CAN
Impresiones: 7.392.364
Enganche: 25.985

PARTNER	IMPRESSIONS	CLICKS	ENGAGEMENTS	CPE	ENGAGEMENT VALUE
Northstar	209,319	520	1,012	$2.45	1,537
TravelDesk	3,244,508	3,661	24,135	$1.14	39,521

Cabe destacar, la acción ejecutada con Northstar en varios medios digitales, impresos y en eventos donde generamos casi 210 000 impresiones entre los principales planificadores de reuniones e incentivos. Los elementos digitales generaron aproximadamente 1K de clicks en el sitio web de Costa Rica.

Cabe destacar, la acción ejecutada con Northstar en varios medios digitales, impresos y en eventos donde generamos casi 210 000 impresiones entre los principales planificadores de reuniones e incentivos. Los elementos digitales generaron aproximadamente 1K de clicks en el sitio web de Costa Rica.



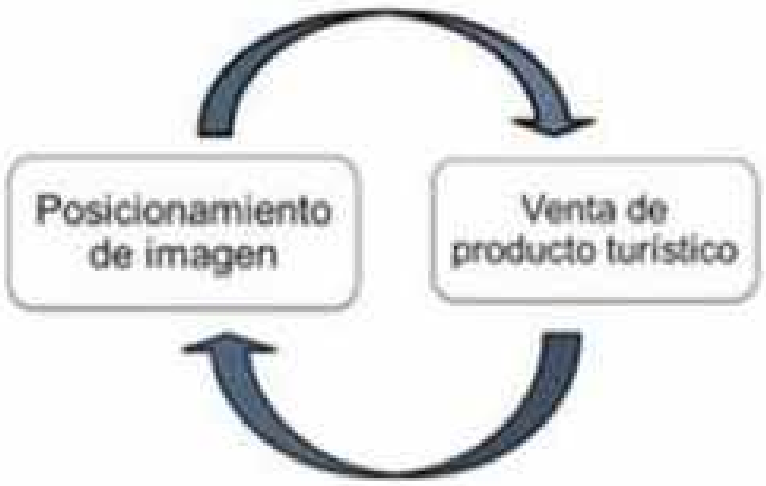
1.4. Acciones nacionales con proyección internacional:

Rotulación 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 nuevodestino, lo que genera una clara oportunidad de mostrar las bellezas con las que cuenta el país.

2. Departamento de Promoción

2.1. Campañas Integrales y Apoyos Cooperativos

Las campañas integrales y apoyos cooperativos tienen como fin primordial generar relaciones de largoplazo con la cadena de distribución turística (mayoristas, aerolíneas y agentes de viajes) para posicionar a Costa Rica como destino turístico en los mercados de interés, permitiendo maximizar la utilización de los fondos públicos con socios comerciales y propiciar el cierre del ciclo de comercialización turística, logrando unir la promoción de destino con una oferta de productos y servicios turísticos.



Circulo de Comercialización Turistica

Es a través del esfuerzo de campañas integrales y apoyos cooperativos del ICT con las líneas aéreas yagencias mayoristas, que se logra potenciar la exposición de Costa Rica ante los clientes potenciales, realizando acciones de mercadeo conjuntas con imagen de país y oferta de producto. Adicionalmente, elPrograma fomenta el ingreso de viajeros de los segmentos de interés para Costa Rica y apoya las accionesestratégicas a favor de la apertura y mantenimiento de las rutas de acceso aéreo a nuestro país.

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.

Al finalizar el año 2022, se lograron aprobar un total de 11 campañas integrales y 3 apoyos cooperativos:

Campañas aprobadas:

- World 2 Meet, España

- Avoris Retail Travel Group, España

- KLM, Países Bajos

- Air France, Francia

La campaña se gestionó y aprobó en el 2022; las acciones promocionales se ejecutarán en el primer trimestre del 2023, durante el periodo de vigencia del convenio cooperativo.

- Iberia, España

- Apoyo pool empresarios Virtuoso, Estados Unidos

- Dertouristik, Alemania

- Edelweiss, Suiza

- Air Canada

- LATAM

- Volaris

- Apoyo Cooperativo Sunwing

- Travel Concept

- Apoyo Cooperativo Signature

2.2. Trade Norteamérica y Otros Mercados

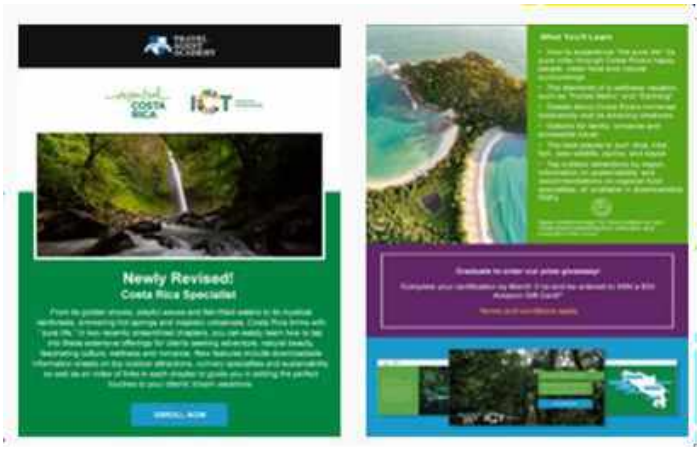
Por medio de las alianzas con empresas, consorcios y asociaciones turísticas orientadas a los mercados de interés, se refuerza la oferta de producto turístico y principalmente se educa a los asesores de viajes en conocimiento del destino, lo cual es fundamental para poder venderlo de forma apropiada y mantener aCosta 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, al final del 2022 se logró capacitar en conocimiento de destino a más de 4.000 agentes de viajes, por medio de webinars, boletines electrónicos y los programas de especialistas de destino vigentes.

A continuación, se enumeran los logros puntuales:

1. **Costa Rica Office Hours.** Como parte de los esfuerzos para mantener contacto con los asesores de viajes de Estados Unidos y Canadá, se idearon sesiones para conversar sobre diferentes temáticas relacionadas con Costa Rica, ya sea conocimiento de destino, preguntas sobre requisitos de ingreso, consultas sobre seguros, consultas sobre viajes de familiarización, entre otros. En total se concretaron más de 70 citas con agentes de viajes norteamericanos.

2. Envío de newsletters para agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá, en febrero, abril, mayo, junio, agosto y setiembre del 2022. El objetivo de los newsletters fue 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. Se realizaron un total de 6 newsletters en el 2022 con una tasa de apertura del 35,2% y unCTR del 11,9%; superando las métricas estándar de la industria (20,44% de tasa de apertura y 2,25% de CTR), esto es un indicativo de contenidos relevantes.

3. Destination Specialist Program EEUU y Canadá. 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 países, respondiendo a la necesidad del mercado de mantenerse informado con el contenido más actualizado posible en conocimiento de CostaRica. En el año 2022, con este programa, se lograron graduar un total de 2.918 agentes de viajes de Estados Unidos y Canadá.



4. **Concurso 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 consistió 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. Costa Rica resultó ser el ganador de este concurso, por lo que seescogió al perezoso de dos dedos para que vuele en la cola de un avión a partir del año 2023. El concurso además permitió escoger el nombre del animal, el cual por votación se escogió como “Tico”. Frontier develó la foto del ganador en un evento realizado enel Centro de Convenciones de Costa Rica, con participación y apoyo del ICT y en presencia de distinguidos invitados:

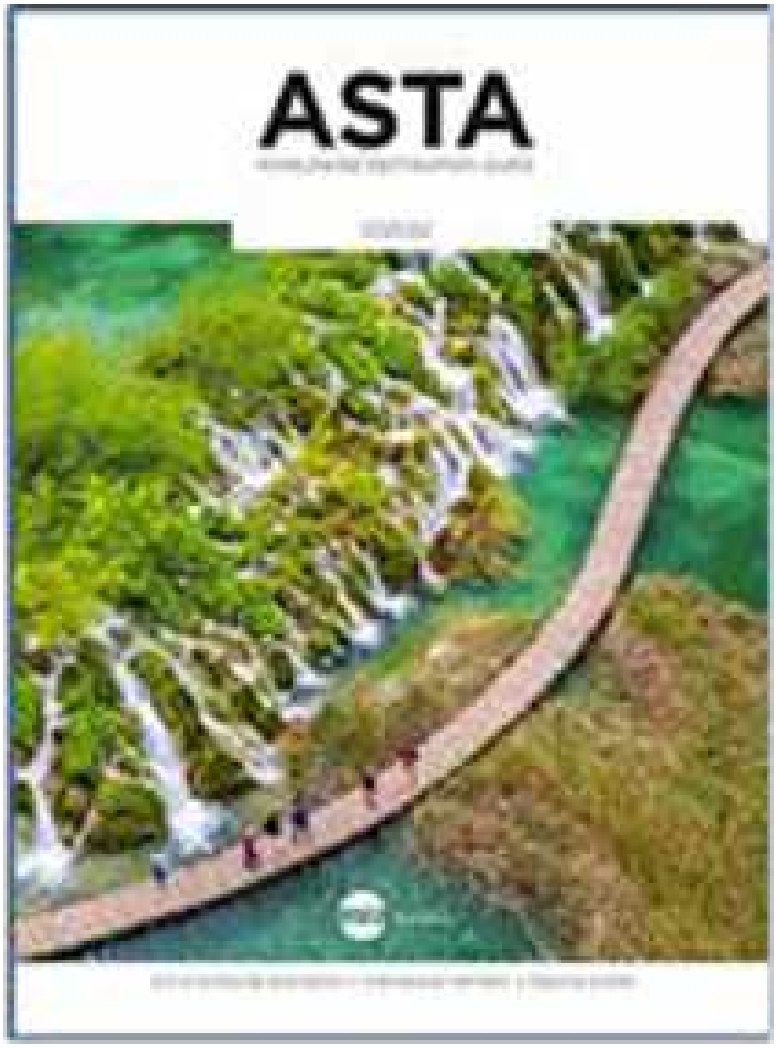
A la fecha, la comunicación del ganador, así como las réplicas que ha tenido la noticia, ha generado un valor por más de 188 millones de colones en medios de comunicación escritos, televisión, radio y en línea. Adicionalmente, en las redes sociales de Frontier, se generaron los siguientes resultados: 51.029impresiones, 463 reacciones, 752 comentarios, 79 compartidas y 2.884 clicks.

5. **Alianzas con Consorcios y Socios Mayoristas.** 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, representan 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.Las alianzas tienen un plan de mercadeo específico, de acuerdo con el presupuesto disponible, el resultado general de dichas alianzas generó más de 1.850 reservaciones a Costa Rica, durante el periodo 2022, con un valor aproximado de más de US$2.754.000,00.

A continuación, un resumen de las alianzas realizadas:

- **Alianza con Classic Vacations.** Uno de los tour operadores de mayor trayectoria en Norteamérica. En los tres meses previos al inicio de la alianza, Classic Vacations registraba un promedio de 191 reservas mensuales, mientras que los tres meses posteriores a la campaña promediaron 405 reservas por mes.

- **Alianza con ASTA (American Society of Travel Agents).** Guía anual de destino ya publicada. Esta guía se distribuye a55.000 agentes de viajes norteamericanos, con una tasa de apertura del 19,5% y un CTR del 4,1%.



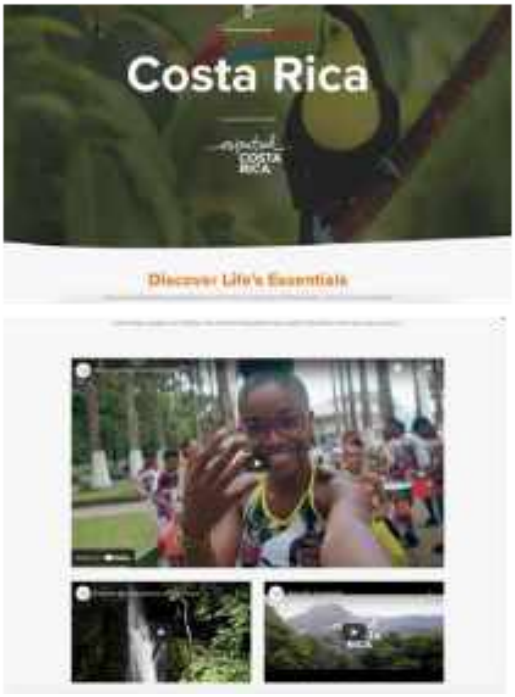
Como complemento a esta alianza, se recibieron los agentes de viajes en el Congreso Internacional de dicha organización en Costa Rica en mayo del 2022, a los cuales se les presentaron las principales acciones de trade que se han llevado a cabo en el mercado norteamericano y se les recibió en un stand de Costa Rica diseñado para ese fin. Al evento asistieron 35 agentes de viajes de Estados Unidos:

- **Alianza con consorcio de lujo Virtuoso.** La cual permitió la realización de varias acciones, entre las que destacan los siguientes webinars: Webinar de inmersión Costa Rica 101 (enero 2022); Webinar de inmersión Aventura y Lujo (febrero 2022); Webinar de inmersión Cultura y Gastronomía (febrero 2022); E-mails a la basede datos de Virtuoso (enero 2022); Globetrotting Event (agosto 2022) y Virtuoso Travel Week (agosto 2022).

- **Alianza con Vacation Access (VAX).** esta es una plataforma de consulta en línea para agentes de viajes norteamericanos, donde pueden acceder a herramientas para vender mejor el destino y encontrar ofertas vacacionales, en la actualidad, el 95% de los asesores de viajes norteamericanos son usuarios activos de dicha plataforma:

- **Alianza con Delta Vacations Brand Sale.** Esta alianza generó un aumento del 23 % de reservas con un total general de 526. Además, las noches de hotel de julio y agosto alcanzaron las 3.434, un aumento interanual del 33 %. Por otro lado, el CTR de correo electrónico de SkyMiles fue del 1,4 % y el CTR de correo a agente de viajes (promedio para ambos) fue del 0,7 %.

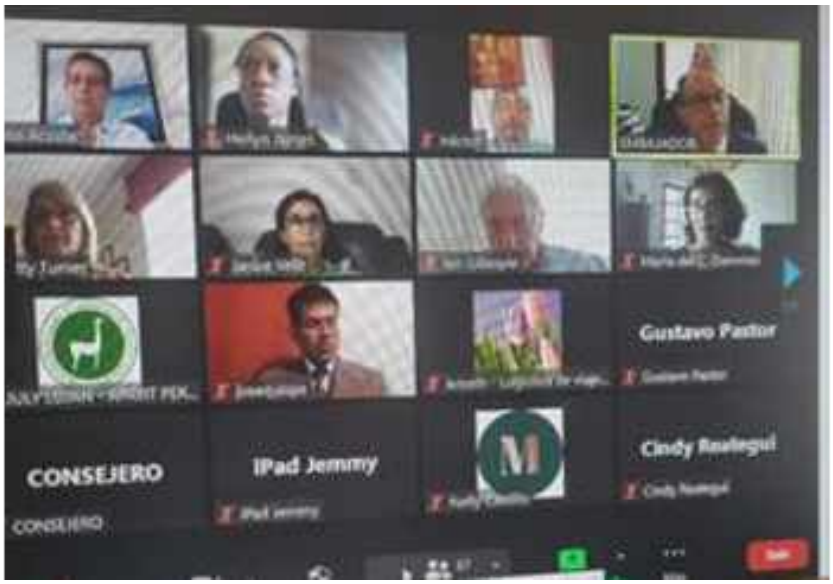
- **Alianza con AAA Northeast.** Esta alianza produjo dentro de sus resultados los siguientes: Correos electrónicos: 22, ventas totales: USD 271.369, reservas totales: 96



- **Alianza con consorcio Signature Travel Network.** Las reservas resultantes de esta alianza se verán reflejadas en el 2023 y la alianza con este consorcio, permite la exposición ante agentes de viajes de alto nivel en Norteamérica.

6. Webinars.

Se han atendido solicitudes de otros mercados cuyo potencial turístico puede ser relevante para Costa Rica, como por ejemplo el ejecutado en conjunto con APAVIT (Asociación Peruana de Agentes de Viajesy Turismo) y Embajada de Costa Rica en Perú. Este webinar se realizó el 22 de febrero del 2022, con la participación de 35 agentes de viajes conectados



Adicionalmente, un webinar para agentes de viajes de Copa Guatemala, celebrado el 26 de mayo del 2022, con 50 agentes conectados:

También se han llevado a cabo tres webinars para México en el marco de la alianza con Virtuoso para este mercado, tocando temas generales de destino y temas específicos de lujo y aventura, contando con la presencia de expertos del sector privado, como Wilhelm VonBreymann y Johanna Arguello. En total se conectaron 231 agentes de viajes

7. Webinar de Sostenibilidad para Norteamérica. Se llevaron a cabo webinars promoviendo la sostenibilidad dentro del modelo turístico, tanto para Canadá como para Estados Unidos, en el mes de junio del 2022 con untotal de 44 agentes participantes. Ambos webinars contaron con la participación de Jim Damalas, experto en temas de sostenibilidad.

8. Webinar de Bodas y Lunas de Miel para Norteamérica. Con la participación de Cristina Calvo de Asuaire, se llevó a cabo este webinar, en el mes de abril del 2022 y contó con la participación de 40 agentes de viajes.

9. Webinar de Wildlife para agentes de Estados Unidos (31 de agosto). Se contó con la participación de un experto de Horizontes Costa Rica, se conectaron 64 agentes de viajes.

10. Webinar para agentes de viajes de Pe-Tra, México. Se contó con la participación de 170 agentes de viajes, con el DMC local Best of Costa Rica, en el cual se estudiaron generalidades del destino.

La participación de los agentes siempre fue superior a la esperada (tasa promedio de 55% de asistencia, más de 1.100 agentes participaron en las sesiones ofrecidas en el año.

1.1. **Evento para agentes de viajes Frontier, mayo 2022.** Realizados en las ciudades de Miami y Orlando, los eventos convocaron la participación de más de 150 agentes de viajes que trabajan con dicha aerolínea.

12. Fam Trips para Norteamérica en el marco del convenio con Proimagen-Futuropa: El ICT organizó cuatro viajes de familiarización para Norteamérica, Europa y México en las siguientes fechas:
Estados Unidos – 18 agentes de viajes (agosto 2022); Canadá – 16 agentes de viajes (setiembre 2022); México – 16 agentes de viajes (octubre 2022) y Europa – 14 agentes de viajes (octubre 2022).

Por medio de esta iniciativa, se logró capacitar en sitio a 64 agentes de alto nivel que pudieron conocer de primeramano producto turístico costarricense en los nichos de lujo, naturaleza, aventura, familia y wellness.

13. Evento Ultra Summit 2022. Celebrado en West Palm Brach del 23 al 26 de julio del 2022, se lograron citas con 50 agentes de viajes de lujo.

14. Evento Global Travel Market 2022 (GTM). Celebrado en Fort Lauderdale del 28 al 30 de julio del 2022, se lograron citas con más de 120 agentes de viajes de alto nivel.

15. Participación en el evento Delta Vacations University. Se atendieron más de 250 agentes de viajes pormedio de una feria y más de 80 agentes por medio de clases específicas sobre el destino, el 17 y 18 de setiembre del 2022.

16. Newsletters Invertour. Es un espacio mensual para informar a los agentes de viajes de México sobre las acciones más relevantes que Costa Rica está realizando en el mercado.

17. Manual de Producto para mercado mexicano. Documento dirigido al trade y consumidor final que consiste en 12 infografías con temas variados sobre Costa Rica, el cual será distribuido a 21.000 suscriptores de la plataforma Travel Report.

18. Alianzas con tour operadores mexicanos. Estas alianzas incluyeron acciones variadas tales como presencia en catálogo de ventas, sitio web y blog, redes sociales, anuncios en revistas especializadas, envíos de ofertas por correo electrónico, entre otros. Las alianzas se realizaron con los siguientes tour operadores entre losmeses de octubre y diciembre 2022: Nuba; Pe-Tra Operadora; Travel Shop y NAO Collection.

2.3. Relaciones Públicas Norteamérica (Estados Unidos, Canadá y México).

En este año 2022 se continuó con el desarrollo de acciones de Relaciones Públicas en Estados Unidos yCanadá con la agencia MMGY Global, LLC y con la agencia Connect World Wide (CWW) en México, ambas agencias trabajan con tácticas que tienen relación directa con los medios de comunicación, por medio de gestión de estos (comunicados de prensa, venta de enfoques, etc.), monitoreo de temas sensibles, desarrollo y creación de eventos, entre otros.

Seguidamente, se presenta un resumen con los principales logros obtenidos de las acciones de Relaciones Públicas en Norteamérica:

- **936 Artículos generados en los diferentes nichos:** Bienestar, Aventura, Culinario, Sostenibilidad y Turismo General. De estos 386 son de USA/CAN y 550 de MEX. Se generó un total de Ad Value de $126.908.983,88 ($124.437.073,34 de USA/CAN y $2.471.910,54 de MEX).

- **6 Comunicados de prensa (MEX):** Red Sofía, Lunas de miel en CR en México, requisitos de ingreso a CR, Festival Bahidorá, Pura Vida todo el año y Turismo Sostenible. 7 Pitchings (USA/CAN): Gemas ocultas de CR, requisitos de ingreso a CR, Día del Ambiente, Viajes sostenibles en CR, Parques Nacionales, Viajes multigeneracionales y Tours inusuales en CR.

- **Manejo de crisis:** Ambas agencias ha estado constantemente apoyando al ICT en la crisis mundial delCoronavirus, entregando reportes de situación en cada país, así como revisando y actualizando información sobre requisitos de ingreso al país. Han entregado en total 13 reportes semanales de la situación COVID en sus respectivos mercados (8 de USA/CAN y 5 de México); así como 9actualizaciones semanales de estado de vacunación por país, en el caso de Estados Unidos incluyendo algunos estados específicos, solicitados por la Dirección de Mercadeo para el Ministro.

- **3 entrevistas de la Directora de Mercadeo en México:** para dar información de primera mano a los medios de comunicación sobre la recuperación de CR e interés del país en el mercado mexicanos: Eddy Warman de noche, Invertour, Travel Report y LADEVI. 9 entrevistas al Ministro GustavoAlvarado sobre el modelo turístico costarricense y recuperación de CR tras la pandemia: Radio Fórmula, Report News MX, LATAM Meetings, Pasillo Turístico, Mundo Ejecutivo, Trade News, Gentelman.

- **409 monitoreos diarios:** cada agencia debe realizar monitoreos diarios en el mercado correspondiente (192 de USA/CAN y 217 de México). Se procuraron artículos detallados y menciones en muchos de los principales medios, como por ejemplo: The Travel, Lonely Planet, Travel Pulse, MSN Canadá, Forbes, Condé Nast Traveler, Travel + Leisure, Travel Off Path, Matador Network, The Points Guy, Travel Noire, MSN, Travelweek, Drift Travel, PaX Nouvelles, Reader´s Digest, Thrillist, The Grio, Travel Awaits, Yahoo!, Cosmopolitan, Far&Wide, entre otros en USA/CAN; y enFood&Travel, Eddy Warman de noche, Invertour, Radio Imagen, MSN México, El Norte, Mural, Mujer Ejecutiva, Revista Aire, Reforma, los influencers: Paco Pizaña, Manumanuti, Tatiana Serur, Reno Rojas, Adriana Rojas,Pedro Prieto, Ana Laura Calcáneo,El Mural, Don Viajes, Travel Report México, El Heraldo, Gourmet MX, LADEVI, MSN México, El Financiero, Conexión Turística, Robb Report.1

Proyectos especiales y apoyo a otras áreas USA/CAN:

1. **Finalización concurso "Who´s Essential To You" (WETY):** Se recibieron más de 5.500 nominaciones; se eligieron 15 ganadores que podrán realizar el viaje desde marzo de 2021 a febrero 2022. Los últimos dos viajes se realizaron en febrero.

Viaje Kim Smith (La Fortuna, PN Braulio Carrillo, San José)

2. **IMM:** Se patrocinó el Coffee Break en el mayor evento de medios de comunicación de la ciudad de Nueva York, realizado los días 26 y 27 de enero en el Jacob Javitz Center, en donde además de entregar café costarricense y tener presencia de marca por medio de las bicicarretas, se atendieron 43 medios de comunicación que obtuvieron información de primera mano sobre Costa Rica como destino turístico.

3. **South by SouthWest (SxSW):** Se contó con un stand en SxSW Creative (del 13 al 16 de marzo) con la presentación de una escultura de una tortuga creada por el artista costarricense Francesco Bracci, producida con plástico reciclado. Además se tuvo un panel con los expertos en sostenibilidad: Carolina Sevilla de 5 Minute Foundation (https://www.5minutefoundation.org/), Hans Pfister CEO de Cayuga Collection (https://www.cayugacollection.com/) y Carolina Trejos, Gerente de Mercado del ICT, el 14 de marzo, ypresencia de marca en el evento. Más de 2.000 personas visitaron el stand y aproximadamente 70 personas participaron del panel de expertos costarricenses; además se lograron más de 1.900.000 impresiones por medio de la presencia de marca en las pantallas de las sesiones de Next Stage, el sitio web y la aplicación de SxSW.

Stand de Esencial CR en evento, panel de expertos costarricenses.

4. **Outdoor Adventure Show (OAS):** Esta feria está dirigida a amantes de la Aventura, se participó en la edición de Toronto con un stand para dar información a los participantes; además de esto se realizaron tres charlas en el escenario principal con la participación de más de 90 personas. En total a la feria asistieron más de 18.000 personas durante los tres días de feria y fueron entregados más de 1.500 diferentes materiales en el stand.

Stand de Esencial CR en Feria OAS y charla para público general.

5. **Summer of the Sloth:** se realizaron una serie de actividades con la idea de promover en los Best Prospects latemporada de verano, una de las más altas en turismo externo. Se realizaron actividades en ciudades de Filadelfia, Los Ángeles y Santa Mónica en donde se tuvo un stand donde la gente se podía tomar fotografías con perezosos de peluche y podían incluso llevarse uno de ellos, así como manatíes, además se les repartían calcamonías e información sobre un descuento con un tour operador para sus próximas vacaciones a Costa Rica. Adicionalmente se patrocinó un segmento en The Drew Barrymore Show (TDBS) de CBS donde la presentadora habló sobre el país, se entregaron peluches de perezosos a todo el público asistente, así como dos premios de un viaje doble a Costa Rica, el mismo se posteó también en lasredes sociales del Show; en Toronto se patrocinó una integración con The Morning Show (TGS), la principal revista televisiva matutina con alcance nacional, que consistió en cuatro segmentos sobre el país divididos de la siguiente manera: entrevista en vivo del Ministro Rodríguez, segmentos de Culinario, Aventura y Naturaleza, y se sortearon dos viajes dobles al país. En las activaciones de Filadelfia, Santa Mónica y Los Angeles se obtuvieron los siguientes resultados: más de 1.600 peluches, 1.000 stickers y 3.000 tarjetas entregadas a las personas que llegaron al stand; más de 18.300 personas fueronatendidas en el stand y la marca estuvo expuesta a más de 38.000 personas que se encontraban en las áreas donde se colocó el stand. Se lograron más de 7.000.000 de impresiones en los programas de TDBS y TGM;más de 21.000 personas participaron en el concurso en Canadá; en el caso específico de TDBS más de 1.000.000 de personas vieron el episodio, y además se obtuvo más de 186.000 impresiones en FB y YouTube, así como un total de 17.753 personas fueron alcanzados por esas redes sociales, y más de 13.000 personas vieron los videos colgados en ambas redes sociales.

Stands de Costa Rica en LAX, San Diego y participación de marca en TDBS.

6. **Media Tour Toronto y NYC:** el señor Ministro participó de entrevistas uno a uno con medios en las ciudadesde Toronto y New York, así como de dos cocteles en cada una de las ciudades. En Toronto se reunió con editores de Baxter Media/TravelPress, Travelweek y en el coctel participaron editores y periodistas de TorontoSun, Toronto Star/PostMedia, Zoomer Magazine, Dreamscapes Travel & Lifestyle Magazine y Travel Industry Today; además de representantes de empresas como Copa, Air Canada, Transat y Sunwing. En la ciudad de Nueva York tuvo entrevistas editores de Northstar Meetings Group, Skift, AFAR, Insider Travel Report, Travel +Leisure, TripSavvy, The Wall Street Journal, Facilities Meeting Group; al coctel asistieron freelance que escriben para varios medios de comunicación como The New York Times, Travel Zoo, AFAR, Good Housekeeping, Islands Magazine, The Points Guy, Travel Noire, Fodor´s Travel, USA Today, New York Post, Forbes, TheTravel, New York Lifestyles; así mismo editores de Thrillist, Park Magazine y Business Insider, y las influencers de MomontheMap y Stroller in the City. En Canadá se realizaron tres entrevistas con medios de comunicación así como reuniones con cuatro representantes de aerolíneas, dando como resultado 5 publicaciones, con unAd Value de $18.395, y 10 medios y empresarios estuvieron en el coctel que organizó la agencia; En New York la agencia aseguró 9 entrevistas uno a uno del Ministro con medios de comunicación que resultaron en 9 notas publicadas con un Ad Value de $47.707, y 12 medios de comunicación participaron del evento que organizó la agencia el 14 de Setiembre.

Entrevista del Ministro Sr. William Rodríguez en Toronto y coctel.

Entrevista del Ministro Sr. William Rodríguez en New York, coctel We Work.

7. **We Work:** este proyecto tuvo las siguientes acciones: Publicidad en pantallas digitales: en 300 pantallas de las locaciones de We Work en los Estados Unidos se tuvo un spot publicitario que se pautaba tres veces durante cada hora durante un mes. Decoración de salas de reunión: dos locaciones de We Work en New York fueron decoradas con motivos durante cuatro semanas, esto incluyó decoración inspirada en Costa Rica, plantas, carteles y un código QR que refería al sitio web del Programa de Nómadas Digitales en VisitCR. ActivaciónPower Hour y Beneficios del Chocolate: en dos ocasiones y durante una hora Esencial Costa Rica ofreció batidos de frutas tropicales y tazas de chocolate caliente a los clientes de We Work, en dos locaciones de laciudad de New York; además de darles a conocer información sobre el destino se les habló del Programa deNómadas Digitales que tiene el país para este nicho de mercado. Newsletters: se distribuyó un boletín electrónico a las bases de datos de miembros de We Work en las ciudades de Nueva York y Los Ángeles, parael segundo boletín se incluyeron las ciudades de Miami, Ft. Lauderdale, Atlanta, San Francisco, Chicago,Houston, DC, Autin, Phoenix y Philadelphia en los Estados Unidos y a todos sus miembros en Canadá. Más de 400 personas fueron impactadas directamente por medio de las activaciones realizadas en las oficinas de NewYork, 450 personas escanearon el QR, y 100 miembros de We Work reservaron y usaron las salas de conferencia decoradas por Costa Rica, y se lograron más de 150.000 impresiones por medio del envío de Newsletters y más de 3.800.000 millones de personas fueron impactadas por medio de las pantallas digitales en Los Angeles y New York.

Activaciones en We Work oficinas de NYC.

Newsletter y pantallas con publicidad en oficinas de We Work en NYC.

Proyectos especiales México:

1. **Media Tour y reuniones con tour operadoras:** Se realizó un media tour con medios de comunicación enCiudad de México, y se tuvieron reuniones con tour operadoras dirigidas el segmento alto del mercado mexicano. Se realizaron un total de 18 entrevistas, que generaron 10 publicaciones en medios de comunicación, para un alcance de 2.600.000 y un Ad Value de $30.835,50.

Entrevistas con medios mexicanos, Febrero 2022.

2. **Festival Bahidorá:** Costa Rica patrocinó el escenario "La Madriguera" para artistas emergentes, lo que significó tener el logo siempre visible en el mismo. Además contó con un photo booth y las personas concursaban subiendo una fotografía en redes sociales con el objetivo de ganar un viaje a CR. Además se patrocinó la Isla B en donde se realizaron actividades de wellnes como yoga y meditación. Más de 100 publicaciones en redes sociales de participantes al Festival, influencers y Bahidorá, que generó un Ad Value de $11.430 y más de 6.000 personas participaron en las votaciones para elegir al ganador del viaje.

Presencia de marca de Esencial Costa Rica en Festival Bahidorá.

3. **Media Tour:** Se realizó un media tour con el señor Ministro, donde se reunión con 9 medios de comunicación en Ciudad de México, que generaron 10 publicaciones en diferentes medios. Se realizaron un total de 9 entrevistas, que generaron 10 publicaciones en medios de comunicación, para un alcance de 14.800.000 y un Ad Value de $238.235,50.

Entrevistas de medios al Ministro Sr. Gustavo Alvarado, Marzo 2022.

4. **ExpoArlam:** Como parte de los esfuerzos de llegar a empresarios turísticos se patrocinó un stand en alianzacon Travel Shop en la feria ExpoArlam, la expo más grande de Monterrey dirigida al trade el 5 de mayo, donde además de tener presencia de marca se distribuyó información sobre los paquetes que Travel Shop ofrece deCosta Rica, presencia en redes sociales y una charla sobre el destino. Exposición de marca a más de 450 empresas tour operadoras de las ciudades de Nuevo León, Tamaulipas y Chihuahua, más de 690 personasvisitaron el stand y alrededor de 40 personas participaron de la charla sobre el destino en la feria.

Presencia de marca Esencial por patrocinio en Feria.

5. **Squad Esencial:** por siete días cuatro influencers mexicanos realizaron un viaje de prensa a Costa Rica donde visitaron las zonas de Monteverde, Naranjo, Rincón de la Vieja y Tamarindo, realizando especialmente actividades de aventura y wellness, y probando los sabores de Costa Rica. Por medio de este viaje se lograron 117 publicaciones en los perfiles de los influencers en Julio y Agosto, bajo los criterios solicitados por el ICT,sin embargo si se toma en cuenta los que no cumplieron con los mismos, alcanzan más de 300 posteos. El Ad value de las publicaciones con criterios fue de $149.153,50; si se toman en cuenta las que no cumplieron con todos los criterios, estas superan los $200.000.

Viaje de prensa de Squad Esencial en Costa Rica

6. **Exposición Paseo de las Culturas y Coctel de Inauguración:** la Agencia coordinó con ICT, Embajada de CR en México, la Secretaria de Cultura y el Gobierno de la Ciudad de México la logística para la exposición que se tuvo durante un mes en CDMX. Además coordinaron el acto protocolario, incluyendo esto organizar concostarricenses radicados en esa ciudad su participación. Adicionalmente organizaron un coctel con los representantes del cuerpo diplomático, medios de comunicación y representantes del ICT después de lainauguración. Por medio de los esfuerzos con medios de comunicación de la agencia se lograron 11 publicaciones, con un Ad Value de $15.458.

Inauguración y coctel de Exposición en Paseo de las Culturas, publicaciones generadas.

7. **Carajillo:** En una alianza con el restaurante Carajillo (uno de los mejor posicionados en el mercado) y su chef Juan Arroyo se trabajó con el Chef costarricense Jose González para crear un menú de comida costarricense con elementos mexicanos; el mismo estuvo a la venta en cinco de los siete restaurantes Carajillo durante un mes. Además esas cinco locaciones se decoraron con motivos costarricenses, se realizó una cena VIP para medios, influencers/blogueros, empresarios turísticos para presentarles el mismo. La actividad logró un total de148 publicaciones, en medios de comunicación y redes sociales de influencers/blogueros, el chef Juan Arroyo yla cadena Carajillo, para un valor total de $124.667; además más de 52.000 personas que visitaron los restaurantes fueron impactados de manera directa por medio de la presencia de marca de Costa Rica durante el mes que estuvo la promoción vigente.

Evento de Inauguración Carajillo

8. **Esencial Wellness:** este evento contó con la participación de una experta costarricense, Manuela Siegfried, quien dirigió una serie de actividades como Forest Bathing y Sound Healing en un espacio exclusivo para el nicho de Wellness y para ocho influencers mexicanos que fueron invitados a pasar un día y medio experimentando el tipo de Bienestar que se practica en el país. De los 8 influencers que participaron de la experiencia se lograron 50 publicaciones con un Ad Value total de $27.857; el evento ayudó también a tener un mayor impacto en redes sociales.

Evento Wellness Esencial

2.4. Ferias y Eventos Internacionales

El período de ferias internacionales del año 2022 (este informe contempla ferias hasta el mes de Noviembre 2022) se vio marcado por un retorno a la presencialidad en la mayoría de los eventos, con excepción de ITB 2023 que fue cancelada por la organización dada la preocupación por los casos de la variante Ómicron de la COVID 19. Se participó en 7 eventos de los segmentos de Leisure y MICE.

8. **Esencial Wellness:** este evento contó con la participación de una experta costarricense, Manuela Siegfried, quien dirigió una serie de actividades como Forest Bathing y Sound Healing en un espacio exclusivo para el nicho de Wellness y para ocho influencers mexicanos que fueron invitados a pasar un día y medio experimentando el tipo de Bienestar que se practica en el país. De los 8 influencers que participaron de la experiencia se lograron 50 publicaciones con un Ad Value total de $27.857; el evento ayudó también a tener un mayor impacto en redes sociales.

Evento Wellness Esencial

2.4. Ferias y Eventos Internacionales

El período de ferias internacionales del año 2022 (este informe contempla ferias hasta el mes de Noviembre 2022) se vio marcado por un retorno a la presencialidad en la mayoría de los eventos, con excepción de ITB 2023 que fue cancelada por la organización dada la preocupación por los casos de la variante Ómicron de la COVID 19. Se participó en 7 eventos de los segmentos de Leisure y MICE.

Participación ferias internacionales 2022

Feria	Segmento	Lugar	Fecha
FITUR	Leisure- profesionales y público	Madrid, España	19-23 de Enero 2022
WTM Latinoamérica	Leisure- exclusiva profesionales	Sao Paulo, Brasil	5-7 Abril 2022
WTM Londres	Leisure- exclusiva profesionales	Londres, UK	7-9 Noviembre 2022
USTOA Conference & Marketplace	Leisure- exclusiva profesionales	Austin Texas, EEUU	27 Nov- 2 Dic 2022

En general la participación en ferias de Leisure permitió la consecución de los siguientes objetivos a nivel general.

Resumen de resultados año 2022 Ferias segmento Leisure		
Objetivo general	**Período**	**Resultado/ Cantidad**
Participar en ferias turísticas internacionales de profesionales y mixtas en el período II 2021-2022.	2022	4 ferias
Proporcionar una plataforma de negociación al sector privado a través de la participación en ferias internacionales que les permita fortalecer su relación con la cadena de comercialización turística	2022	72 empresas
Fortalecer la relación comercial del ICT con la cadena de comercialización de Costa Rica como destino turístico para realizar acciones conjuntas de promoción del destino y obtener insumos importantes para la toma de decisiones.	2022	Se atendió un total de 105 citas con mayoristas y líneas aérea entre las 4 ferias que se participó en este período
	2022	6 campañas cooperativas[2] fueron producto de la negociaciones realizadas en las ferias
Identificar oportunidades en mercados principales para la difusión de mensajes claves sobre Costa Rica como destino turístico enfocado en sostenibilidad.	2022	17 entrevistas atendidas directamente durante los eventos
	2022	9 grupos de prensa se generaron a partir del trabajo realizado en las ferias por las agencias de RRPP y los ejecutivos de prensa internacional

El resumen de resultados obtenidos en cada una de las ferias se detalla a continuación:

1. FITUR, Madrid España. 19-22 enero 2022.

En esta edición participaron 24 empresas turísticas costarricenses, respecto a la evaluación del sectorprivado un 85 % manifestó sentirse satisfecho con los nuevos contactos realizados en la feria y un 95% conla calidad de las reuniones. En promedio las empresas del sector atendieron un promedio de 20 citas, lo que refleja la calidad del evento. En esta edición se atendió gran cantidad de operadores mayoristas en busca de receptivo en el destino, ya fuera porque querían reactivar sus viajes a Costa Rica o porque fuera una nueva opción en su cartera. Llegó un punto en que la cantidad de solicitudes superaba la oferta disponible en el stand y se tuvo tiempos de espera.

Los funcionarios del ICT atendieron un total de 20 citas a partir de las cuales fue posible generar 5 campañas cooperativas con las empresas Iberia, World 2Meet, Avoris, Travel Concept y Edelweiss. Los voceros fueron entrevistados en el stand por 11 medios entre los que estaban COPE, EFE, Agent Travel, Meet in, ITB News entre otros. Se generaron 9 viajes de prensa como resultado de esta participación en coordinación con la agencia de relaciones públicas en España y el área de Prensa Internacional.

Entre las principales tendencias observadas en la feria se pudo apreciar que en el segmento de lunas demiel Costa Rica sigue como uno de los destinos favoritos por los turistas españoles. Al ser FITUR una de las ferias en reabrirse al mundo de forma presencial y ante la cancelación de otras ferias como ITB, BIT y la baja participación en WTM a FITUR llegaron compradores de mercados como Reino Unido, EEUU, México, Europa del Este, Francia, Alemania, entre otros con lo cual el evento supero la expectativa de compradores profesionales participantes.

Stand de Costa Rica en feria FITUR

2. WTM Latinoamérica, Sao Paulo Brasil, 5-7 Abril 2022

En esta edición participaron 6 empresas del sector privado, las cuales estuvieron en su totalidad satisfechas en los resultados respecto a nuevos contactos y calidad de las reuniones. En promedio cada empresa realizó un aproximado de 25 reuniones.

Se atendieron un total de 25 citas con empresas mayoristas, producto de las cuales se tiene para análisis en el año 2023 la campaña con CVC. En coordinación con las empresa Reed Exhibition organizadora del evento se capacito sobre el destino a 59 agentes del viajes de la ciudad de Sao Paulo y sus suburbios.

Entre las tendencias de mercado se pudo observar que pesar de la pandemia la mayoría de agencias deBrasil se mantiene, en algunos casos se han dado fusiones. Además se estableció un fuerte impuesto a las remesas, que tasa las transacciones que se realizan fuera de país lo cual encarece las operaciones, los operadores nacionales han buscado formas de mantener su operación de forma rentable con otras opciones y mantienen a Brasil como uno de sus mercados de interés.

Stand Costa Rica feria WTM Latinoamérica 2022

Empresas sector privado participantes en WTM Latinoamérica 2022

3. WTM, Londres Reino Unido, 7-9 Noviembre 2022.

WTM 2022 fue la feria con mayor participación de empresas del sector privado del año con 32 empresa participantes y dos asociaciones Pro Imagen-Futuropa y el Costa Rica CVB. La mayoría de los participantes se manifestaron satisfechos con los resultados un 78,7% aseguro estar satisfecho con losnuevos contactos realizados y 81,8% con la calidad de las reuniones realizadas.

Los representantes del ICT atendieron un total de 37 citas con mayoristas y se espera que para el 2023 seestén analizando las propuestas de campañas cooperativas de las empresas Kilroy, British Airways, Titan Travel/SAGA, Exodus, Viajes el Corte Inglés, Avoris, Low Season Traveler.
El señor Ministro William Rodríguez atendió 6 entrevistas con los medios TTG, Travel Bulletin, Warner Bros Discovery, Travel Weekly,Travel Mole y el WTM Interview Wall durante la realización de la feria.

En esta edición se atendieron mayoristas nuevos para el destino buscando operador, no solo del mercadoinglés sino otros mercados como España, Alemania, Europa del Este, Países Bajos, Italia, EEUU entre otros, el sector privado se mantuvo ocupado con solicitudes de interés. Algunos mayoristas estabanespecializados por nicho como: lunas de miel, avistamiento de aves, viajes de mujeres, viajes de lujo, bienestar y viajes de naturaleza en una sola zona del país.

Stand de Costa Rica feria WTM 2022

Empresas sector privado WTM 2022

4. USTOA, Austin EEUU, 27 Noviembre- 2 Diciembre 2022.

Este evento completamente privado abierto únicamente para sus miembros e institutos o empresas afiliadasa la United States Tour Operator Association, organización que cuenta con más de 40 años de trayectoria y agrupa a 45 empresas tour operadoras del mercado de Estados Unidos. En esta ocasión se participó con larepresentación de dos ejecutivos del Área de Campañas Cooperativas y Trade del Departamento de Promoción.

En total concretaron 23 citas preestablecidas con empresas mayoristas y representantes de aerolíneas de Estados Unidos que ofrecen el producto de Costa Rica, además de 06 citas con consorcios de agentes de viajes, representantes de medios, plataforma de hoteles, agencias de comunicación y mercadeo de la industria turística de Estados Unidos. Las propuestas generadas en este evento estarán sometiéndose a análisis durante el año 2023.

Los mayoristas manifestaron que Costa Rica sigue vigente entre la oferta de destinos turísticos y que ven la recuperación que se viene dando de forma positiva.

Evelyn Figueroa y Adalberto Rodríguez, representantes del ICT en la feria USTOA

2.5. Viajes de Familiarización

Como parte de la promoción de Costa Rica en el exterior, se atrae a Costa Rica y se moviliza por distintas regiones a grupos de prensa internacional que realizan publicaciones sobre el país. Como resultado dedichas giras se concretan acciones de comunicación que promueven el destino turístico Costa Rica (publicity) por medio de la elaboración de artículos, reportajes y documentales en prestigiosos medios de comunicación a nivel internacional.

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

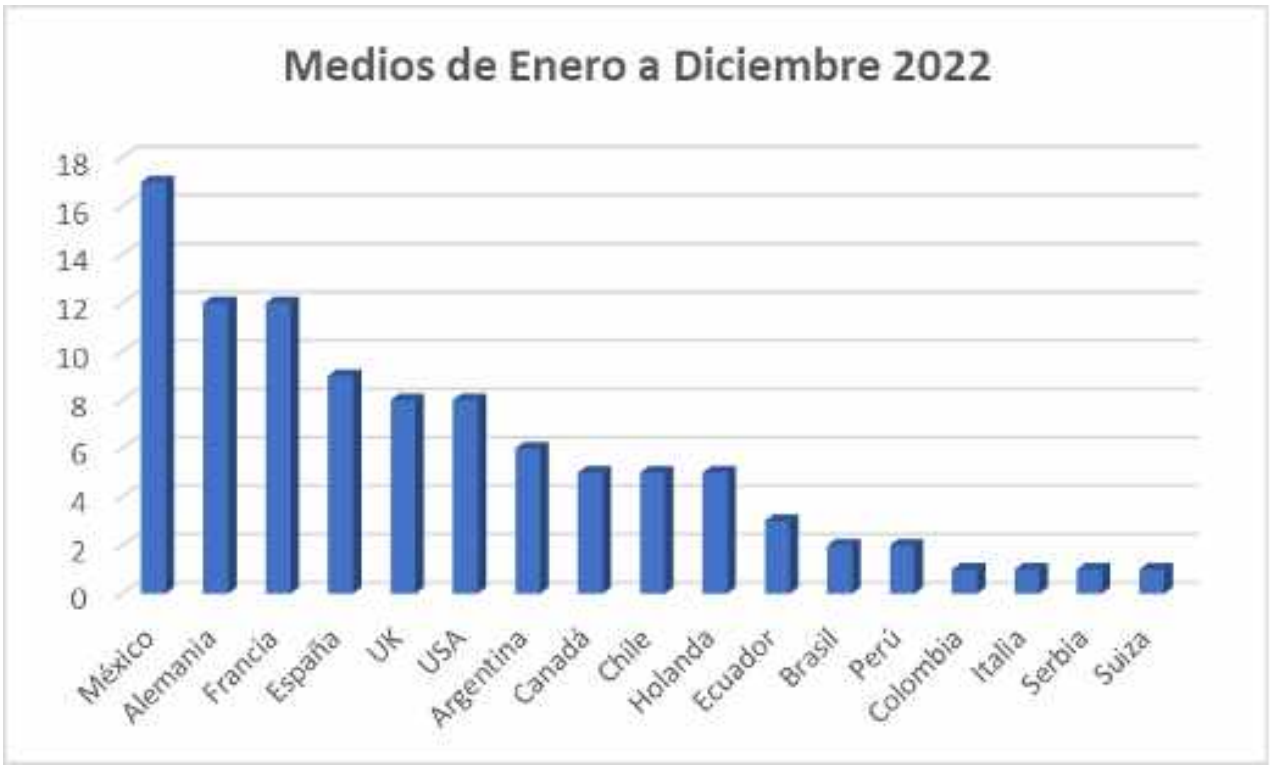
Como parte de las acciones de promoción turística del país se coordinan viajes de familiarización e inspección para la cadena de distribución, incluyendo agentes de viajes y/o mayoristas, mediante los cuales se logra capacitar y actualizar sobre nuestro destino, los atractivos del país, los proveedores 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, así como 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:
98 medios de prensa se han atendido de enero a diciembre 2022: revistas 29, revista digitales 10, influencers 35, TV 7, blogs 7, periódicos 7, actores 2, Agencia RP 1.

Birds and Words Limited UK, Antonio Bachour USA, Aire México, ITV´s This Morning UK, Ursula Curven Alemania, Levison Wood UK, Chef OscarDiaz Colombia, Air France Francia, The Diary of a Nomad UK, Fodors, Gonzalo Aramburu Argentina, Wedding Style USA, Les Others Francia,Thrillist USA, Teleamazonas Ecuador, NLBlog Ecuador, El Comercio Ecuador, Roxane Francia, Tachadelalista Argentina, joruneyglimpse Alemania, Afar USA, Canadian Geographic Canadá, Clublife USA, Gastro Masa España, Viajar España, Pübico Brasil, Chef Carlos GarcíaArgentina, Chef TV Argentina, Solo por Gusto Argentina, Nubo Magazine Canadá, Eric Ritter Francia, Jérémy Bensoussan Francia, MohamedCheikh Francia, Ali Sadik Francia, Jean Philippe Cloutier Canadá, Mathieu Provost Canadá, Somos Fans Perú, Aldo Alfredo Martínez CastroChile, Buen Viaje Perú, Teresita Commentz Chile, Francisco Alejandro Aguirre Vallejos Chile, IG: pacopizana México, IG: renorojas México,IG: manumanuti México, IG: tatserur México, IG: tatanszz // IG: tatanpicMéxico, Influencer Management México, Janaina Rueda Brasil, TV ChefArgentina, TV Chile Chile, Calgary Herald Canadá, TRVL COUNTER Alemania, Flying Media Alemania, Prestige Alemania, Reisereporter (RND RedaktionsNetzwerk Deutschland GmbH) Alemania, Yodor Francia, 10.000 Birds Serbia, Travel Conde Nat España, Descubrir.com España, Tourse España, Luxusinsider Alemania, Sobremesa España, Gira de Inmersión México.

Karen Valadez México, Sächsische Zeitung Alemania,Blanca del Noval López España, Alonso Barraza Chile, Travel + Leisure USA, Nat Geo España, @widenka Alemania, @aguynamedriadhAlemania, @tobymacthomann Alemania, Telegraaf Vrouw Holanda, "1. Flair 2. Little Wanderbook" Holanda, Rtlnieuws.nl Holanda, ELLE (BE) Holanda, VAB-Magazine Holanda, GUIVE KEVIN ECHRAGHI Francia, ANTOINE MESTRALLET Francia, El Heraldo México, Traveller'sWorld Alemania, HUGUES FERREBOEUF Francia, EITB Televisión de Euskadi (Vascos por el mundo) España, Jet News México, Kena MujeresMéxico, El Financiero México, Reach PLC (Daily Mirror, Daily Star, Daily Express) UK, The Week UK, Culture Trip UK, TTG Media UK, LuxuryTravel Magazine México, Hellen de Fougerolles Francia, Dove Italia, Nat Geo México, DÓNDE IR México, www.greatfamilyvacations.com USA,Südkurier Suiza, Omar Chaparro México

Publicity estimado: $4 902 206,00 (fecha de corte a diciembre 2022)



Agentes: De enero a diciembre se atendieron 114 agentes de viaje de 10 mercados.
Brasa Reisen AG Alemania, Alternativ Tours GmbH Alemania, Terravista-Erlebnisreisen GmbH Alemania, Reiseagentur Brandner Alemania,Erlebe-fernreisen GmbH Alemania, 333 Travel Holanda, Outsight Travel / WRC Holanda, Sawadee Holanda, Travelnauts
/ Tenzing Travel Holanda, TUI Holanda, AM/FM Luxury & Adventure Travel Estados Unidos, Jjet Travel by Andrea Estados Unidos, Affinity For Travel Estados Unidos, Find Your Why TravelEstados Unidos, Travel Talks & Go - Dream Vacations Estados Unidos, Papaya Travel Co Estados Unidos, Claudia Austin Travel Estados Unidos, Travel By Exodus (Nexion) Estados Unidos, AAA MountainWest Estados Unidos,Beach Bum Getaways LLC Estados Unidos, TRAVEL with EASe services inc Estados Unidos, Travel Planners International Estados Unidos,Chen-Martin Travel Network Estados Unidos, Life's A Beach Agency Estados Unidos, STEM Study Tours Estados Unidos, Tides and Travels Estados Unidos, Incurable Wanderlust Travel LLC Estados Unidos, MMGY Myriad Internatinal Marketing Estados Unidos, Vison Travel Canada, Flight Centre Canada, Northstar Travel Canada, Travel Professionals International Canada, STEP BEYOND TRAVEL Canada, Tovell Travel Canada, Bliss Travels Canada, Vision Travel Canada, Diret Travel Canada, All Points Travel Canada, VoX International Canada, Voyage Fiesta Canada, Downunder Travel Canada, Uniglobe Enterprise Travel Ltd. Canada, Total Advantage Travel Canada, Four Seasons Travel Canada, Omega National Travel Inc Canada, Tarvel Best Bets Canada, Centre Holidays Canada, WIGWAM-Tours Alemania, Ventura TRAVEL Alemania,Reisebüro Nicole Scholl y Mein Urlaubsglück Alemania, DIAMIR Alemania, Reba Touristik Alemania, Medio Trade Travelnews AG Suiza, TUI Reisecenter Münsingen Alemania, Travel the World GmbH Alemania, GCE Alemania, PE-TRA OPERADORA México, GO ES GO México, TREASURE TRAVEL MEXICO México, OPORTO MAYORISTA DE VIAJES México, IMACOP TOUR CORPORATION México,
OLÍMPICA TRAVEL Tour Operadora & DMC México, Julia Tours México, TOURING PLUS México, Sol Operadora México, DMGTRAVELMéxico, Mundo Cruceros y Viajes México, Geotravel Operador México, KROA México, WON Travel México, Petra

Travel México, ATE18M México, Julia Tours México, GIRAMON España, TOT DESTINS España, NAVAS TRAVEL España, BIVESTOUR España, EURORIOJA España, DESCUBRE VIAJES España, DESCUBRE VIAJES España, TUI ReiseCenter Alemania. VIAJES ACIPITER SLEspaña, PRESTOUR VIAJES España, PANGEA THE TRAVEL STORE España, TOURMUNDIAL
España, TUI TRAVELSta Alemania, DER Touristik Deutschland GmbH Alemania, LES MAISONS DU VOYAGE Francia, atambo GmbHAlemania, Miller Reisen GmbH Alemania, vtours GmbH Alemania, Tourlane GmbH Alemania, FTI Touristik AG Alemania, Avila Reizen Holanda,Avila Reizen (1) Holanda, Avila Reizen (2) Holanda, Avila Reizen (3) Holanda, Avila Reizen (4) Holanda, Avila Reizen 5) Holanda, Avila Reizen (6) Holanda, Avila Reizen (7) Holanda, Avila Reizen (8) Holanda, Avila Reizen(9) Holanda, Alterrumbo Francia,Karavel Francia, Tous pour un voyage Francia, Viajes Bertolami Francia, Fair Moove Francia, Explorator Francia, Nomade Aventure Francia, Visiteurs Francia, Time Tours Francia, TUI Francia Francia.

Zonas visitadas:

Guanacaste, Monteverde, Pacífico Central / Herradura, Manuel Antonio, Puerto Jiménez, Corcovado, Caribe Sur, Tortuguero, Volcán Poás, La Fortuna, San Jose, Sarapiquí, Rio Celeste, Islas del Golfo, Sierpe/ Drake, Isla del Caño, San Gerardo de Dota (los Santos), Turrialba, Volcán Irazú, Cartago, Orosi, La Paz, Alajuela, Tambor /Montezuma / Santa Teresa, Tenorio, Rincón de la Vieja, Puntarenas, Rincón de la vieja, Caño Negro.

Algunas publicaciones:

Viajar, España

Influenciadores México

Hellen de Fougerolles Influencer y actriz de Francia

2.6. Relaciones Públicas Europa

En el año 2022 se realizó una estrategia integral de comunicación 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 Netwok para seguir promocionando Costa Rica como unasociedad valiosa, líder en sostenibilidad y apto para ser visitado durante todo el año.

La comunicación se realizó mediante 6 ejes estratégicos, entre los que se destacan, informar, educar, formar, inspirar, crear y apoyar la cooperación y comercialización con el apoyo de marcas comerciales que comparten los valores de la marca turística de Costa Rica.

El concepto global se enfocó en compartir que Costa Rica significa bienestar y felicidad. Se integraron 6 mensajes clave indicando que el destino es rico en biodiversidad y sostenibilidad, es un refugio (destino seguro, amable y sin ejército), es diverso geográficamente y en variedad de actividades de aventura, es lúdico y saludable, enfatizando en que tenemos una de las 6 zonas azules del mundo y que brinda experiencias auténticas y con altos estándares en sus servicios turísticos.

Los medios de comunicación y profesionales en el sector turístico representaron los dos principales públicos objetivos de la estrategia, logrando impactar a través de ellos a los clientes finales potenciales Costa Rica.

Como parte de las acciones de promoción se realizaron notas de prensa para compartir información relevante, atractivos y novedades turísticas del destino para incentivar a los turistas potenciales a visitar el país. En total se realizaron 59 notas de prensa que se compartieron a las bases de datos de las agencias de Relaciones Públicas de cada mercado, logrando un alcance de más de 84.300 contactos con diferentesmedios de comunicación. También se compartieron historias de inspiración con el apoyo de redes sociales, influencers y blogueros europeos.

Las acciones de formación para profesionales del turismo se enfocaron en compartir contenido educativo sobre información general de Costa rica, sus atractivos, actividades turísticas y herramientas de venta para el destino de manera pudieran especializarse en Costa Rica y poder ofrecerlo a sus clientes. A través de la base de datos de las agencias de Relaciones Públicas de todos los mercados, se logró impactar a 180.289 contactos.

Retomando la presencialidad, posterior a la pandemia causada por el COVID -19, Costa Rica estuvo presente en 17 eventos turísticos coordinados exclusivamente para encuentros con profesionales turísticos en Europa, de manera que le permitiera crear nuevos contactos que promuevan viajes especializados endeporte, aventura, ecoturismo, MICE, lunas de miel, bienestar, lujo y cultura que están disponibles en el mercado europeo y ampliar la posibilidad que puedan vender Costa Rica a sus clientes finales. Como parte de estos eventos se destaca la participación en FITUR celebrada en España, Merian Travel Festival, FVW Counter days en Austria , B2bc: Bingen Reisemesse con Flying Media en Alemania, Mahana Lyon (feria B2C), Workshop COTAL, Formacion Carrefour Voyages en Francia, Adventure Travel Network Conference, Kew Garden Costa Rica ,evento TTG Roundtable research en Reino Unido y Feria BEA en Suiza.

Asimismo, se realizaron en total 71 proyectos especiales con marcas comerciales, casas editoriales y tour operadores europeos que incluyen acciones especializadas durante el Mundial del 2023 celebrado en Qatar, con el objetivo de colocar a Costa Rica en la mira de todas las audiencias de interés, peroprincipalmente invitar a esos turistas potenciales a reservar y viajar a Costa Rica en el periodo 2022-2023.Del total de proyectos, 42 se realizaron con marcas comerciales y 29 con medios de comunicación.

Ejemplos de proyectos con marcas comerciales: Viajes El Corte inglés con la revista Viajar y Viajar.es, TUI e Icarión con Agenttravel “Costa Rica, Avoris, , ARGE, TSS Group Travel Industry Club Germany,Galeria Reisen, Tour Operador Amerigo , Tour Operador Visiteurs , LeFigaro.fr, Tour Operador Marco Vasco,red de agencias Havas Voyages, Lastminute.com, Salón de turismo B2C Mahana Lyon, red de agencias Havas Voyages, COTAL, JetTours, Voyage Privé , SkyScanner , Petit Futé, ACAST Podcast, Eden Project,ATN Media Meetup, Grind, Tourism Lifestlye Verlag,entre otros.

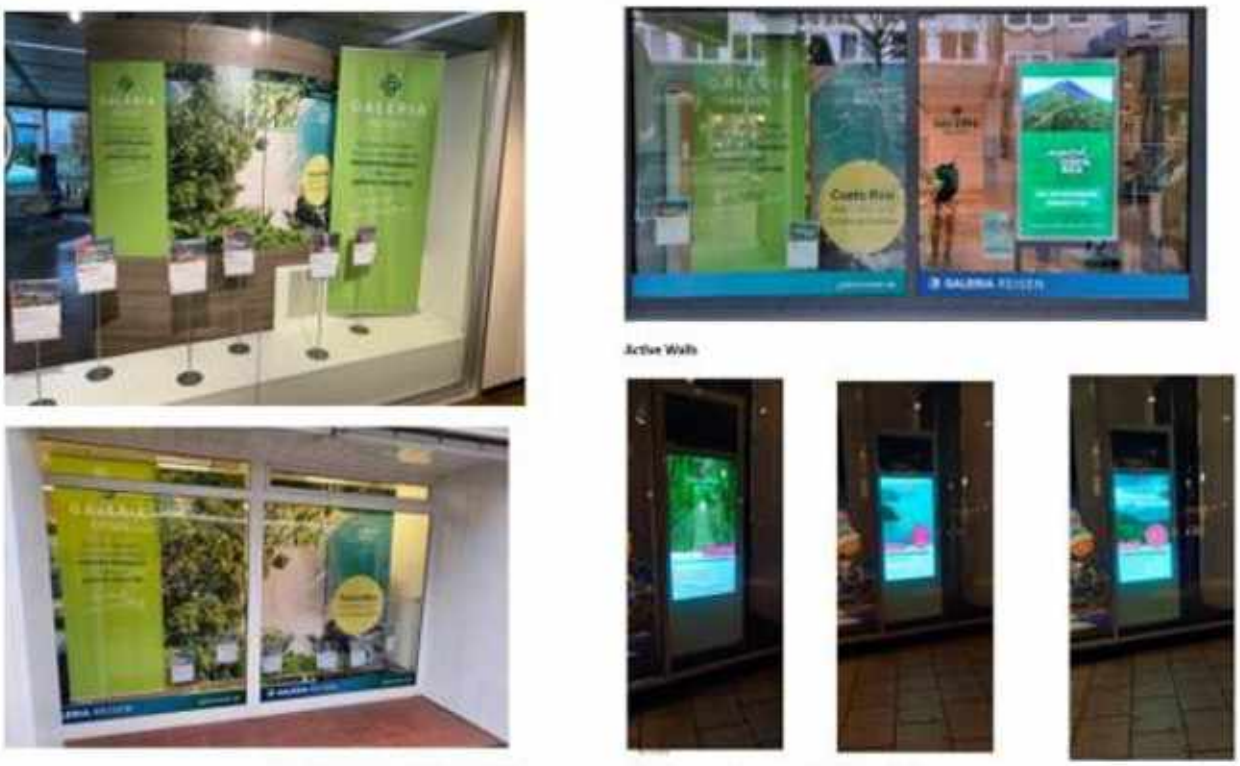
Ejemplos de proyectos con medios de comunicación: Radio Vinilo FM, Bilbao, National Geographic, Hola, Hola Viajes, Hola Living y Hola.com, El Periódico de Catalunya, Hosteltur, stern.de, focus.de, welt.de,brigitte.de Recognified, Lonelyplanet.de, dumontreise.de,Holidaycheck, France Televisions, LeFigaro.fr LesOthers , turismo TourMa, Wanderlust , Mail Metro,TTG, ,INews, Travel Weekly, Travelnews, Apalais, NZZ, Ostschweiz am Sonntag y Zentralschweiz am Sonntag, Primus Verlag, TravelTip y travelinside

A continuación, se destacan los más relevantes que se realizaron en cada mercado europeo:

Alemania:

Cooperación mediática con Galería Reisen:

GALERIA Reisen tiene más de 80 agencias de viajes en Alemania y 70 agencias integradas en las conocidas tiendas departamentales GALERIA. Realiza sus ventas tanto en contacto directo con el clientecomo en línea por medio de www.galerie-reisen.de y www.urlaub.de. Es uno de los portales de viajes online más conocidos en Alemania con una muy amplia gama de productos turísticos exclusivos.
Las acciones de comunicación para este proyecto se realizaron en 74 de sus puntos de ventas directos,en las que se promocionó Costa Rica en escaparates privilegiados y se logró impactar a
200.000 clientes potenciales. Adicionalmente se realizó una estrategia de comunicación online en la que se reportó un alcance de más 800.000 internautas interesados en viajar.
Como parte de la cooperación se lograron generar 450 reservaciones con un valor promedio de
2.500 euros, que serían un total de 1.125.000 euros de retorno como parte de este proyecto, generando un ROI de 18,75 euros por euro invertido en el proyecto



Fuente: Global Communication Experts GmbH.

Ejemplos de promoción en los escaparates de las agencias de Viaje de Galería Reisen

Teaser de la campaña en línea (Online Marketing)

Fuente: Global Communication Experts GmbH

Ejemplo del Teaser de la campaña en línea.

España: Costa Rica en “La Semana Grande de Bilbao”

Como parte de la celebración de la Semana Grande en Bilbao, La radio VINILO FM organiza una programación especial, dentro y fuera de las ondas, con motivo de las fiestas patronales de Bilbao “La Semana Grande” 22-26 de agosto de 2022.

Costa Rica estuvo presente en todas las comunicaciones al consumidor de Vinilo FM: menciones en radio, redes sociales, eventos y promoción en el metro de Bilbao.
A través de los programas de radio se impactó a un total de 13.000 oyentes y a través de la promoción de la estación del metro en Bilbao se generaron 3,5 millones de impactos.

Es importante destacar que El País Vasco es una de las regiones con mayor poder adquisitivo de España y junto a Madrid y Cataluña, uno de los tres mercados emisores de grandes viajes del país.

Ejemplo de uno de los días de transmisión en radio vinilo en el que se realizó un podcast sobre Costa Rica

Fuente: The Blueroom Project.

Ejemplo de presencia de la marca de Esencial Costa Rica en los eventos de las celebraciones.

Fuente: The Blueroom Project.

Lona en la estación del metro de Bilbao.

Fuente: The Blueroom Project.

Suiza: Cooperación mediática con la casa editorial suiza "Atelier Tasari"

Se realizaron publicaciones específicamente con dos de sus medios, el portal digital de NZZ.ch y la nueva revista de viajes Travel Magazine, que es parte del suplemento del Diario Tagblatt der Stadt Zürich" para promocionar a Costa Rica como un multidestino en Suiza para el 2022 y 2023. y dar a conocer al país como un destino seguro y atractivo durante todo el año.

De la revista Travel Magazine del Diario Tagblatt der Stadt Zürich se imprimieron 120.000 ejemplares para un alcance de 192.000 lectores.

A través del portal digital de NZZ.ch se generaron 955.000 visitas únicas al contenido que se publicó sobre Costa Rica.

Ejemplo de la impresión del contenido de Costa Rica en Travel Magazin.

Fuente: Global Communication Experts GmbH.

Ejemplo del contenido online en el portal digital de NZZ.ch.

Fuente: Global Communication Experts GmbH.

Reino Unido: “The Eden Project”

El Jardín del Edén”, un proyecto de conservación que alberga el invernadero y bosque tropical lluviosonatural bajo techo más grande del planeta en Cornwall, Inglaterra, se utilizó como vitrina

para promocionar Costa Rica, donde los visitantes se encontraron con un pequeño “lodge” o albergue con información de Costa Rica, ubicado en lo profundo del Bioma de la Selva Tropical.

Además, disfrutaron de recorridos guiados, tuvieron la oportunidad de descubrir las plantas y los saboresde Costa Rica, junto a una charla y degustación gratuita de chocolate elaborado en Cornwall con granos de cacao costarricense.

Ejemplo del Ecolodge diseñado para presentarse en Eden Project.

Fuente: The Pangaea Network

Francia : Campaña de colaboración B2B con el TO Worldia.

Se ejecutaron acciones para formar e incentivar la venta de viajes a Costa Rica a través de los 45.000 agentes de viajes asociados al Tour Operador.

Este Tour Operador cuenta con una importante oferta de viajes a Costa Rica:12 itinerarios, 230 sitios dehospedaje, 50 actividades propuestas en 5 regiones diferentes. Se trabaja actualmente en la creación de viajes que privilegien una mayor cantidad de actividades experienciales. Worldia ha comenzado a ofrecer viajes a Costa Rica desde 2016.

Se realizó una estrategia de comunicación que incluía promoción a través de sus redes sociales, webinars y promoción de sus itinerarios.

Ejemplo del contenido online promocionado

Fuente: The Pangaea Network- Indigo

Adicionalmente, como parte del Mundial 2022 celebrado en Qatar, se realizó una estrategia de comunicación en Alemania y España considerando que la selección de Costa Rica tenía que jugar contra las selecciones de esos países.

En España, destacó un video del país que se publicó en el popular programa deportivo español "El Chiringuito de Jugones". Este espacio de 45 segundos se mantuvo al aire de domingo a jueves del 15 de octubre al 15 de noviembre.

En esa sección se mostró un video de fondo con las bellezas naturales de Costa Rica, mientras se invitaba a reservar un viaje a nuestro país con las agencias B Travel, Halcón Viajes y Catai.

También se realizaron alianzas con Iberojet, en el que se sortearon 10 entradas dobles al mundial Catarl+50 entradas dobles al Fan Zone Pura Vida en Madrid para ver partido C.R. vs España, alianza conAgencia de Viajes Halcón se sortearon dos viajes gratis a Costa Rica. El pais se promocionó en medios especializados en futbol, como el Programa TV "El Chiringuito" con 8 menciones de 45 segundos cada una, en el momento interno en programa de TV "El día después de Movistar" 1 mención de 60 segundos con Movistar, " Momento interno" espacio de 45 -60 segundos y con los medios impresos Diario Marca & marca.com.

Se ejecutaron acciones online con medios de viajes especializados como: comunicación de sobre en landing page de B Travel & banner de rotación para el destino, pantallas en tiendas B Travel & Halcón Travels, pauta en Viajes Catai.com y Mupies digitales en zona comercial, Madrid.
Finalmente, se realizó un evento presencial (Fan Zone) durante 3 horas, en el que participaron 200 personas entre agentes de viajes y medios de comunicación invitados para ver el partido de Costa Rica contra España el 23 de noviembre del 2022. El evento fue realizado en La Gran Vía Madrid, España

En Alemania, específicamente en las ciudades alemanas de Frankfut, Sttugart, Düsseldorf, Colonia, Hamburgo, Múnich y Berlín, los días 25 y 26 de noviembre, se proyectó una pantalla gigante con imágenes de Costa Rica, ubicada en la parte trasera de un vehículo, que recorrería las rutas más transitadas de cada zona con el objetivo de que los transeúntes se inspiraran a visitar Costa Rica.

También se realizó un fan zone en el estudio de Radio Frankfurt, ubicado en el piso 27 de la torre SkylineStudios, con alimentos y bebidas tradicionales de ambos países, se rifará un viaje para dos personas a Costa Rica y se tendrá como invitado y comentarista a un exjugador de la selección de Alemania.

Unido a lo anterior y en casi mil pantallas ubicadas en 872 bares y restaurantes de distintas ciudades alemanas se compartió un video promocional sobre Costa Rica invitando a visitar el país, una presentación de video sobre Costa Rica de 20 segundos en 30.400 pantallas, 380 tiendas de tecnológica distribuidas en 8 ciudades de Alemania y una activación de pared de tiro en 4 Centros Comerciales (Hamburgo, Munich, Stutgart, Frankfurt).

Ejemplo de promoción de Mundial en España

Fuente: The Blueroom Project

Finalmente, producto del conjunto de acciones realizadas se destaca que se obtuvo un total de 62.898.497 euros por concepto de valor publicitario en todos los mercados (AVE).

2.7. Relaciones Públicas Nacionales

Sin duda el año 2022 constituyó el año de la recuperación más marcada de la industria turística costarricense luego del impacto de una pandemia que aún deja sus consecuencias. No obstante, los públicos de interés nacionales, principalmente la prensa y el sector turístico se mantuvieron informados, involucrados e inspirados con relación a la importancia del turismo a la economía y su aporte a las comunidades.

Durante el 2022 se logró afianzar y desarrollar el planteamiento de una sombrilla estratégica que acompañó durante todo el año bajo el mensaje: **AHORA ES EL MOMENTO**, precisamente para promover mediante una serie de proyectos y tácticas que el crecimiento hacia la recuperación se lograría juntos como sector privado.

Para ello, se trazaron **TRES EJES ESTRATÉGICOS DE COMUNICACIÓN**, los cuales se han enfocado en mostrar la fortaleza como sector, seguido por evidenciar la capacidad de gestión e integración, unido al impulso humano y social de los destinos con elementos novedosos, culturales y gastronómicos, construyendo una agenda de comunicación que promueva esa visión de avanzada del turismo y la labor del Instituto Costarricense de Turismo para impulsar este proceso.

A partir de dichos ejes de definieron tres objetivos claves para tener conciencia del camino retador desde el inicio de la pandemia, la resiliencia de lograr salir adelante como sector y como juntos se impulsó a Costa Rica y como el 2022 fue el momento, el período para retomar lo conquistado focalizados en tres grandes objetivos:

- Fortalecer el valor percibido de la industria del turismo como dinamizador de la economía nacional.
- Dar a conocer a los medios de comunicación y público en general, las historias humanas y rostros detrás del crecimiento turístico.
- Posicionar el rol del ICT y su gente como propulsor de un modelo generador de beneficios para la economía social.

Desde ICT y el área de Relaciones Públicas Nacionales se propuso trabajar en dos focos clave de la ejecución de las tácticas de la estrategia "Ahora es el Momento", en primera instancia un **BENEFICIO RACIONAL**, para mostrar los datos duros del mejoramiento de las cifras y estadísticas que demuestren el impacto del turismo como dinamizador socio económico para el desarrollo del país; así como el **BENEFICIO EMOCIONAL**, con el propósito de compartir historias y rostros humanos que demuestran como el turismo es capaz de sacar a relucir las mejores características de los ticos, la identidad nacional, la gastronomía como eje diferenciador del encadenamiento.

Sobresale además la sinergia establecida con el Plan Nacional de Turismo 2022 – 2027, fortaleciendo el impulso de la distribución de la demanda, la humanización de la promoción de una actividad turística resiliente capaz de aprovechar de manera sostenible el patrimonio turístico y cultural, manteniendo al turismo como el principal motor de la economía.

Para el desarrollo de la citada estrategia se ejecutaron durante el período se ejecutaron múltiples acciones de relaciones públicas en el mercado nacional. Se comparten algunos de los más sobresalientes de la ruta táctica:

Mediante la táctica “Minuto a Minuto” se informó durante los doce meses del año 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 2045 publicaciones en medios de comunicación nacionales offline (radio, prensa y televisión) y online (digitales) a partir de 75 comunicados proactivos y atención permanente a las consultas de la prensa nacional.

De esas notas, más de un 75% fueron publicadas en medios denominados Tier 1 y Tier 2 catalogados con el mayor alcance, logrando un Ad Value (Valor Publicitario de US $ 5.706.855).

Se informó al sector y a la ciudadanía con temas variados relacionados con reactivación económica, atracción de líneas aéreas, recuperación de cifras turísticas, apoyo a las pymes, capacitaciones realizadas por el ICT, acciones estratégicas de promoción y mercadeo, noticias de interés por medio de 300 comunicados al sector privado turístico.

Además, se fortaleció la comunicación con el sector con la emisión y envío de los vídeos denominados “Destacados del Sector Turismo” como una creativa rendición de cuentas mensual acerca de las acciones más relevantes realizadas por ICT, los cuales son archivados en el Canal de YouTube del Instituto Costarricense de Turismo.

Unido a lo anterior, se compartieron con el sector privado100 boletines breves de “Costa Rica en el Mundo”, para informar de los esfuerzos y acciones de promoción de los mercados prioritarios desarrollados por la agencia de Relaciones Públicas del ICT en Norteamérica y Europa.

Complementariamente se realizaron 10 giras con periodistas e influenciadores para promover destinos turísticos, nuevos atractivos en zonas específicas. Se realizaron giras temáticas sobre turismo rural y para la ejecución de la estrategia de gastronomía.

Las zonas turísticas visitadas fueron: Tortuguero, Pérez Zeledón, San Ramón, San Carlos, Puerto Viejo, Limón, Isla Venado, Liberia, Sarapiqui, Puntarenas, Golfillo, Caño Negro, entre otras.

Como parte del seguimiento de la estrategia de promoción de la gastronomía como un motivador de viaje, se realizó la producción y emisión de una serie de contenidos audiovisuales de la estrategia “Costa Rica un país de sabores por Descubrir”. La primera fase incluyó la generación de recetas de propuestas de platillos costarricenses con la presencia de un chef e influenciadores como la cantante Debi Nova y el exfutbolista Mauricio Montero y los bailarines Javier y Lucia.

Se produjeron en total 13 videos con un alcance total de 1.214.761 personas en nuestras redes sociales.

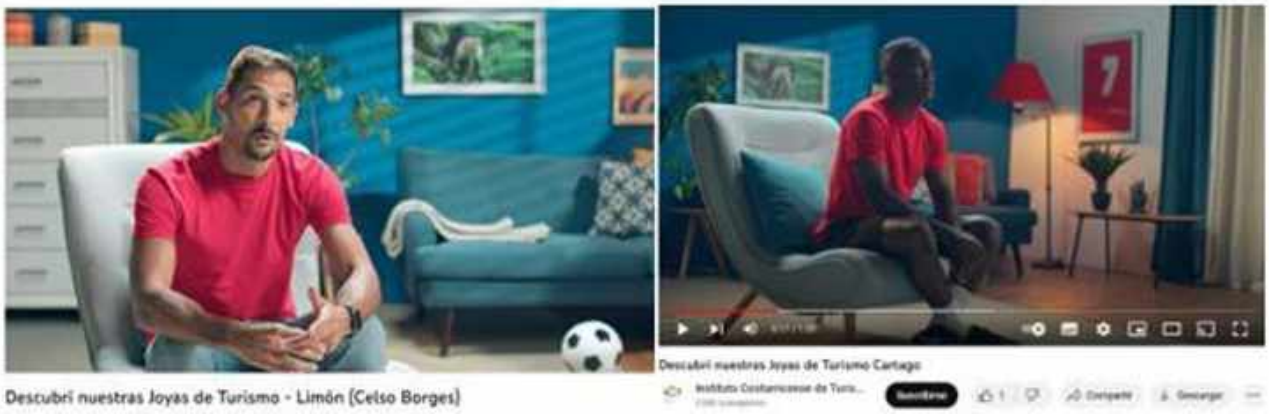
Luego se continuó con la segunda fase titulada “Un fogón, diferentes cucharas” que incluyó la visión de los chefs y el “Valor de nuestros Sabores”, con la voz de los comensales de las zonas de Occidente, Sarapiquí, el Caribe y Dota. La estrategia continúa con la emisión de la tercera fase con vídeos gastronómicos desdeel punto de vista de los destinos, titulados “MAR”, “PAMPA”, “CARIBE” y “VALLE CENTRAL”.

Asimismo, como parte de las celebraciones del Día Mundial del Turismo se desarrolló la campaña y relaciones públicas, “El Turismo Acá lo Llevamos Dentro” para generar conciencia acerca de la importancia del turismo a lo largo de las generaciones. Se generó un concepto de campaña con aplicaciones paratelevisión, radio, vallas en exteriores en distintos formatos, redes sociales y buses. Los contenidos generados para las redes sociales institucionales del ICT para esta campaña se generaron 25 contenidos con un alcance de 1.354.244 usuarios y 329.551 reproducciones.

Complementariamente el área de Relaciones Públicas Nacionales contribuyó con la ejecución de la táctica“Nuestra Costa Rica Mundial” como parte de las acciones promocionales y de mercadeo del ICT por la participación de la Selección Nacional en el Mundial de Futbol.

Se compartieron en las redes sociales institucionales y a los medios de prensa una serie audiovisual con los atractivos de las 7 provinciaspresentadas por los seleccionados Celso Borges, Joel Campbell, Brandon Aguilera y Anthony Contreras. Ennuestras redes se generaron 51 publicaciones, con un Alcance 2.301.946, un total de 191.414 Reproducciones y 8.323 Interacciones.

También el jugador Celso Borges utilizó un tatuaje temporal temático de promoción de Costa Rica en su brazo para utilizarlo durante la contienda futbolística y se produjo un “kit mundialista” con un chonete, tatuajes profesionales y un instructivo de cómo mitigar la huella de carbono de 500 costarricenses que viajaron al Mundial de Fútbol de Qatar.



Redes Sociales Institucionales 2022

Las redes sociales instituciones sin duda constituyeron la plataforma ideal para emisión de los contenidos generados como parte de la estrategia, generando crecimiento en los seguidores y la interacción.

Durante el 2022 se lograron incorporar un total de 5.939 fans nuevos en el perfil de Facebook del Instituto Costarricense de Turismo, cerrando el año con una comunidad de 62.671 fans. Esto significó un crecimiento del 10% en la comunidad, en referencia con el año anterior (2021).

En el caso de Instagram (oficial_ict) se alcanzaron 2.775 nuevos seguidores, concluyendo el período con un total de 12.219 followers en esta red social.
En Facebook se registró un Alcance promedio de 1.585.819 usuarios mensuales y en Instagram 415.653 al mes.

Se generaron un total de 1.353 publicaciones en las redes institucionales, el 48% mediante historias de Instagram (645 historias), 38% publicaciones de Facebook (510 posts) y el restante 14% en Instagram (198 contenidos).

Se produjo y emitió la segunda y tercera temporada de los Podcast “Esencia Turismo” publicados en las plataformas Spotify y Apple. Dichas publicaciones en redes generaron más de un millón de impresiones y 3.795 clics al podcast.

Durante este año se trabajó con 4 influenciadores que promovieron destinos nacionales mediante sus redes sociales. En total se generaron 60 contenidos en estos perfiles externos, los cuales registraron un alcance total de 385.441, además de 227.900 reproducciones del contenido y 7.286 interacciones.

Finalmente destaca el aumento del 39% con respecto a la cantidad de publicaciones del 2021, precisamente por la amplia generación de contenidos y series audiovisuales, gracias a la estrategia “Ahora es el Momento” y algunas campañas específicas antes mencionadas.

Dirección de Planeamiento y Desarrollo

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Dirección de Planeamiento y Desarrollo

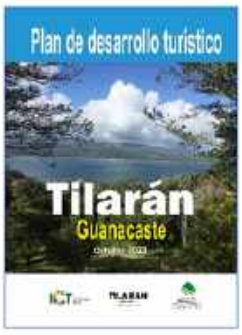
Esta dirección tiene como propósito liderar los procesos de planificación del desarrollo turístico del país, la generación de información para la toma de decisiones, la planificación e inspección en la zona marítimo terrestre, el monitoreo de los planes y el desarrollo de iniciativas de competitividad en el sector turístico.

Uno de sus 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 2022 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 que fue Aprobado en la sesión N° 6210 de la Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, Apartado 3.II, celebrada el 21 de marzo de 2022.

Se da seguimiento constantemente a la implementación de este plan y para esto efectos en diciembre del 2022 se llevó a cabo la reunión anual de seguimiento con la participación de representantes de las cámaras empresariales del país. El proceso de consulta está abierto a la presentación de observaciones o sugerencias de modificación hasta el 30 de enero del 2023.

En otro orden de cosas la Dirección desarrolló dos procesos de planificación turística en los cantones de La Cruz y Tilarán que finalizaron con la entrega de sendos planes por parte del señor ministro a los respectivos consejos municipales.
El proceso de seguimiento a la implementación se inició en ese mismo año y continuará en el 2023.



Departamento de Planeamiento Turístico

La planificación del espacio turístico ha venido atendiendo el Eje 1 del Plan Nacional de Turismo que corresponde al Uso eficiente del espacio turístico en lo que corresponde a la planificación estratégica del territorio, particularmente centrando esfuerzos en la zona marítimo terrestre; en este sentido, presentamos los alcances obtenidos en el año 2022.

Con la implementación de nuevos esquemas de trabajo utilizando plataformas virtuales, se realizaron sesiones de trabajo y capacitación con las Municipalidades de Quepos, Concejo Municipal del Distrito de Cóbano, Municipalidad de Pococí, Golfito, Santa Cruz, Carrillo, Nicoya, en temas atinentes a la gestión de la zona marítimo terrestre y a los procesos de planificación costera.

1. Meta 1.2.4.1 Atención a solicitudes de Municipalidades en rectificar y ajustar planes reguladores vigentes:

- Municipalidad de Golfito con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Zancudo, como parte del seguimiento, apoyo y orientación técnica, como parte del trabajo realizado, se logró la aprobación de Junta Directiva del Bulevar o Paseo Turístico en Playa zancudo, el que permitirá mejorar las condiciones de la zona pública para el uso y disfrute de la zona pública.
- Municipalidad de Carrillo con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador Integral Playa Hermosa-El Coco-Bahía Azul y el Plan que corresponde al restante frente costero del Cantón Carrillo, exceptuando el Proyecto Golfo de Papagayo, esto como parte del seguimiento, apoyo y orientación técnica que la Dirección brinda a las Municipalidades para ajustar los instrumentos de planificación de la zona marítimo terrestre
- Municipalidad de Pococí con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Tortuguero, logrando que la Municipalidad pudiera ajustar los reglamentos y la cartografía con las sesiones de apoyo y orientación técnica brindada.
- Con el Concejo Municipal del Distrito de Cóbano se logró la atención de las gestiones de Rectificación y Ajuste de los planes reguladores de:
- o Plan Regulador de Playa Carmen o Plan Regulador de Playa Hermosa Norte o Plan Regulador de Punta Barrigona o Plan Regulador de Peñón de Arío
- Para febrero del 2023, el Concejo Municipal de Cóbano convocó las audiencias públicas de Peñón de Arío y Mal País, paralo cuál tendremos participación y acompañamiento al Concejo Municipal.
- Municipalidad de Quepos con la Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Espadilla, este proceso inició su gestión con la revisión de gabinete de la justificación y está pronto a realizarse la gira de inspección de campo con la coordinación con funcionarios de INVU.
- Municipalidad de Nicoya, se finalizó el proceso de Rectificación y Ajuste del Plan Regulador de Playa Sámara, la Municipalidad de Nicoya realzó la audiencia pública que establece el Artículo 17 de la Ley de Planificación Urbana, luego de la audiencia pública, la municipalidad solicito la colaboración de ICT para integrar la comisión tripartita (INVU-ICTMunicipalidad) para revisar de manera conjunta las observaciones que se presentaron en audiencia. Hemos participado en cinco reuniones técnicas apoyando a la municipalidad de Nicoya.

Los procesos que no lograron finalizar el trámite de aprobación, la Institución mantendrá el acompañamiento, orientación y apoyo técnico a las 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.
Con el propósito de contribuir al proceso de gestión municipal en la rectificación y ajuste de planes reguladores costeros, se elaboró una Metodología para el cálculo del porcentaje del 20% establecido en el capítulo 14 del manual de

elaboración de planes reguladores en la zona marítimo terrestre. Esta Metodología fue ampliamente discutida a lo interno de la Dirección de
Planeamiento y Desarrollo y presentada al MIVAH e INVU para su conocimiento. A la fecha la metodología es de aplicación para las municipalidades en el proceso de rectificación y ajuste y para INVU e ICT es utilizada para agilizar el proceso de la revisión institucional. A partir de este momento, ya podemos indicar que para el mes de febrero 2023 le Concejo Municipal de Cóbano ya tiene convocadas dos audiencias públicas para las rectificaciones y ajustes de dos procesos que ya fueron atendidos por las instituciones según esta metodología.

2. En cumplimiento a la Meta Institucional 1.2.4.2 sobre los diagnósticos turísticos en Centro de Desarrollo.

Durante el año 2022, se trabajó sobre un modelo de colección de datos previamente elaborado, que sirviera como guía de trabajo, de manera que la información tuviera un formato estandarizado según las particularidades de cada centro. Se realizaron labores haciendo el levantamiento de información en ellos Centros de Desarrollo de:

- La Fortuna
- Tortuguero
- Parismina
- Limón centro
- Cahuita
- Puerto Viejo

La información base colectada sirvió como complemento para los procesos de Gestión Integral de Destinos en los mismos centros de desarrollo trabajados durante el 2022.

3. La Meta Institucional 1.2.4.3 de elaborar una propuesta de plan regulador integral. Se realizó el diseño de la Propuesta del Plan Regulador Integral de Playas San Miguel y Coyote en el cantón de Nandayure. La Propuesta se trabajó con la participación de los funcionarios de la Municipalidad de Nandayure, el trabajo realizado ha sido satisfactorio a pesar de algunos inconvenientes al inicio para programar giras de campo y últimamente donde la municipalidad no ha aportado información para finalizar uno de los capítulos del documento, la zonificación se encuentra finalizada en su totalidad, actualizada al Patrimonio Natural de Estado, a los mojones oficiales del Instituto Geográfico Nacional.

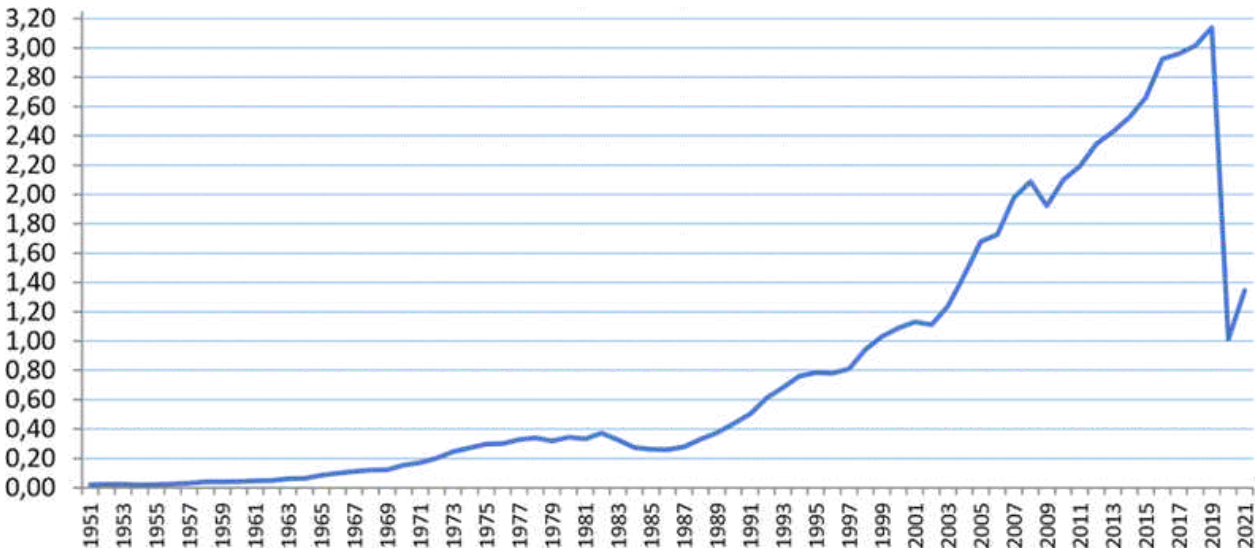
4. Se participó y acompañó en el proceso bajo el programa de Gestión Integral de Destinos, que incluyó la atención de los Centros de Desarrollo establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo: Tortuguero, Parismina, Limón centro, Cahuita y Puerto Viejo.

Unidad de Administración de la Información

Los principales logros de esta unidad durante el 2022 se centran en la generación de información estratégica, utilizando mecanismos de recolección, procesamiento y divulgación innovadores.
De esta manera el sitio web institucional dispone en la sección de estadísticas, la mayor cantidad de información actualizada, que puede ser consultada por el usuario en cualquier momento.

Series históricas
Desde 1951 el ICT procesa los registros migratorios de la Dirección General de Migración y Extranjería, con el objetivo de generar el indicador de llegadas de turistas al destino y las salidas de costarricenses al exterior.

Llegadas internacionales a Costa Rica por todas las vías.
1951-2021



Fuente: ICT con datos de la DGME.

Este indicador se actualiza mensualmente y se divulga en el enlace:
https://www.ict.go.cr/es/estadisticas/informes-estadisticos.html

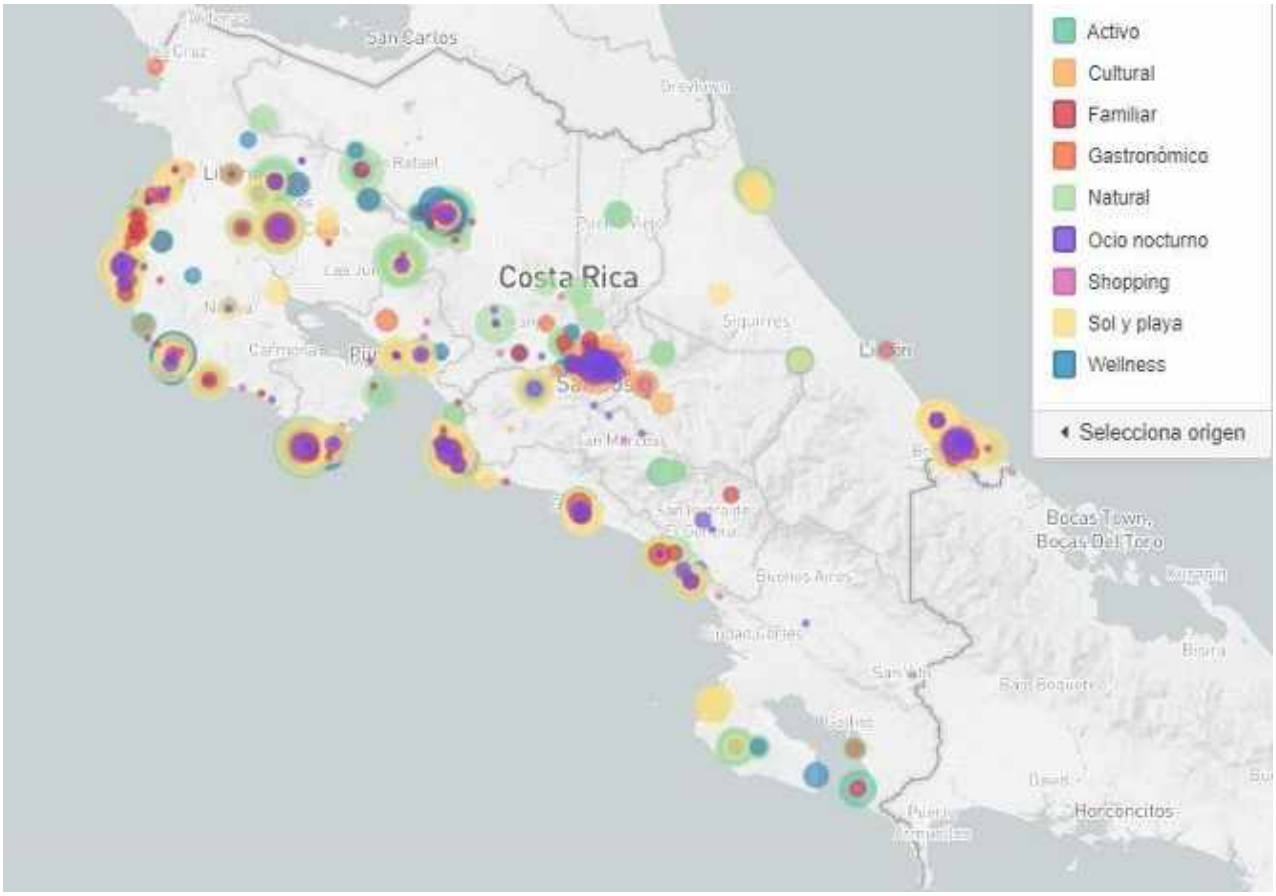
Las encuestas en los principales puertos de ingreso al destino, no se realizaron de la manera habitual por un tema presupuestario y de contratación que se espera solventar para el 2023. Con el ánimo de no perder información, se instalaron carteles con un código QR en los principales aeropuertos, de manera que el viajero que lo desea pueda contribuir con sus respuestas para estimar gasto, estadía, motivo de viaje y recomendación del destino. Los niveles de respuesta son bajos, pero permiten tener una idea de los rangos por los que se encuentra el parámetro.

Información turística proveniente de Big Data y Analítica

La única plataforma que se pudo contratar con la restricción presupuestaria fue Mabrian. Permite contar con información proveniente de big data, a partir de los comentarios que realizan los turistas sobre el destino en redes sociales.

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

Esta herramienta permite visualizar información sobre las diversas actividades que realizan los turistas en el destino, tal como se muestra en la imagen siguiente; así como sus valoraciones de los servicios turísticos recibidos.

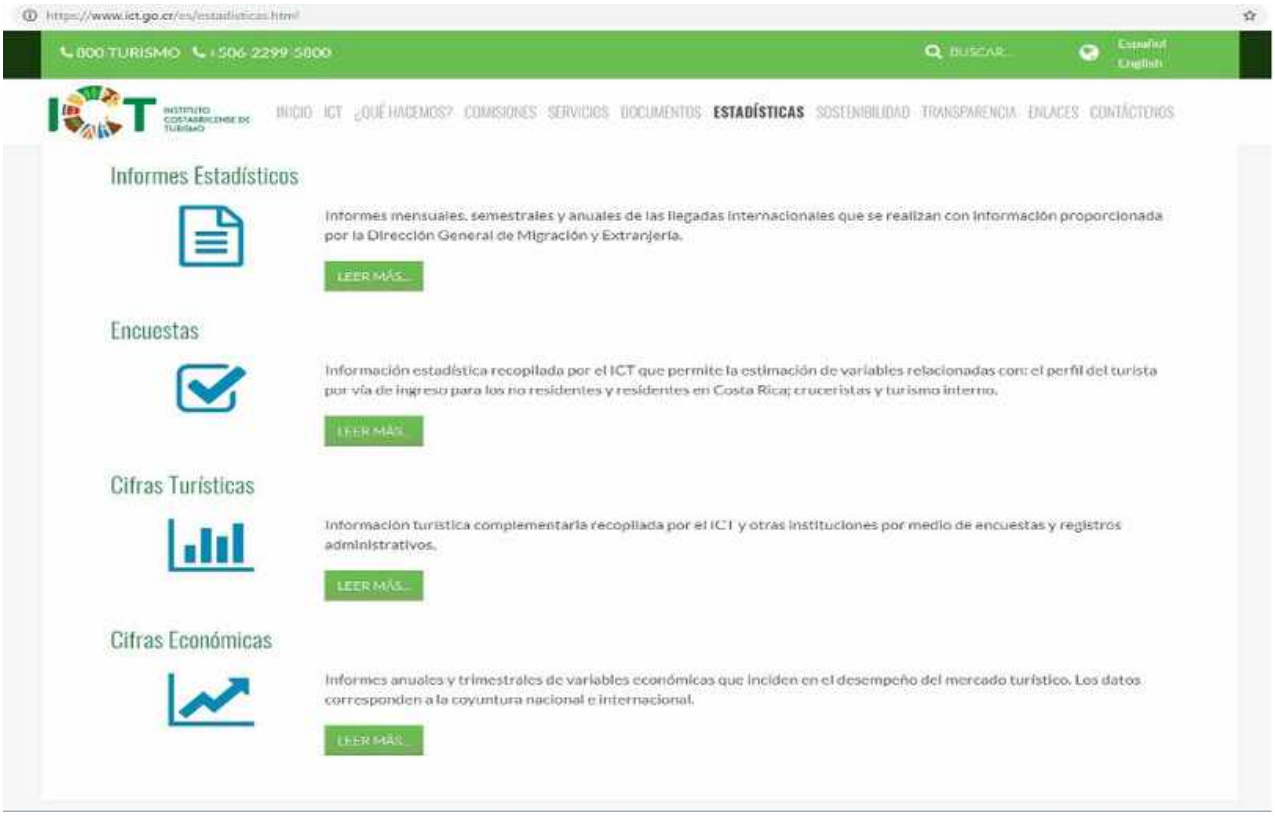


Recolección de datos

Durante el 2022, se utilizaron múltiples cuestionarios en línea para solventar necesidades de información de diversos departamentos, incluida la Dirección de Planeamiento y Desarrollo en los programas que ejecuta.
El uso de códigos QR para llenado de consultas en línea también forma parte de la innovación implementada este año para llegar a algunos turistas en los aeropuertos del país.

Divulgación de información

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



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 que busca apoyar el mejoramiento de los servicios que ofrecen las empresas y las capacidades del sector empresarial, mediante el desarrollo de cursos, charlas, conferencias y talleres para transmitir información, herramientas o conocimientos en temáticas muy diversas a diferentes actores involucrados en la industria turística(empresarios, cámaras de turismo, organizaciones locales, gobiernos locales, entre otros), a fin de mejorar la competitividad del destino y la experiencia de los turistas.

Para realizar tal labor, se cuenta con una plataforma virtual denominada “ICT Capacita” que funciona de manera permanente para apoyar al sector, y también se efectúan capacitaciones presenciales.

En materia de capacitación, las acciones desarrolladas en el 2022 se pueden dividir en tres ejes distintos, capacitación virtual, capacitación presencial y de forma mixta.

Durante el 2022, 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 64 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 16.105 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:

Medios	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	TOTAL
Temas Ejecutados Plataforma ICT Capacita	9	21	16	18	64
Capacitados: Plataforma ICT Capacita y canal Youtube	3698	7147	2573	2687	16.105
Certificados emitidos					6519
TOTAL CAPACITADOS					16.105

(*) Al 31 de diciembre, 2022

EJE II: CAPACITACIONES PRESENCIALES:

En esta modalidad se realizaron 39 eventos de capacitación, para un total de personas capacitadas de 871, en grupos pequeños y aplicando los aforos adecuados y aplicando todos los protocolos de seguridad. Los temas en los que se capacitó a las personas son los siguientes:

- Servicio al Cliente con enfoque Turístico
- Habilidades Blandas
- Turismo Rural y Rural Comunitario
- Barismo "Cultura del Café "
- Costos en el sector turístico
- Manipulación de Alimentos
- Inglés básico conversacional
- Redes sociales
- Administración General
- Humedales
- Emprendedurismo
- Relaciones Humanas y Manejo de Conflictos
- Guarda Bosques
- Primeros Auxilios y RCP

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 y RCP en donde se efectuaron sesiones virtuales en la plataforma WWW.ICTCAPACITA.GO.CR y la práctica de manera presencial en este proceso se capacitaron 140 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).

II. PROGRAMA DE ARTESANÍAS CON IDENTIDAD COSTARRICENSE

Desde el año 2011, el Instituto Costarricense de Turismo, a través del Departamento de Desarrollo Turístico, implementó un programa denominado Artesanías con Identidad, como una estrategia enfocada a apoyar a artesanos de diferentes zonas del país, para generar productos con identidad individual, local o nacional, mejorar la calidad de los productos y hacerlos más competitivos en el mercado; así como ofrecer al turista la posibilidad, de llevarse a su país o lugar de residencia un producto con alma costarricense y mejorar su experiencia de viaje.

El programa también propicia asociatividad de los distintos artesanos a través de los colectivos artesanales, impactando positivamente el trabajo conjunto, el fortaleciendo las técnicas de diseño, la innovación, el uso 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 el mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias.

1. Población Meta:

Hasta el momento el programa ha logrado capacitar a 295 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 Upala y este año se conformó el Colectivo Artesanal de Llanuras del Norte, 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:

Programa Artesanías con Identidad						
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 Area 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 Chorcia	Santa Cruz, Guanacaste	2019	25	5	30
15	Colectivo Artesanal Tierra Mojada	Llanuras del Norte	2022	35	4	31
TOTAL				**252**	**43**	**295**

Acto de cierre de la capacitación y entrega de certificados, Parque de la Fortuna San Carlos, 15/12/2022

2. Nuevo colectivo Tierra Mojada"- San Carlos:

A-Capacitación en Diseño Artesanal: Mediante la contratación de expertos en diseño artesanal (Habitad Interno), se desarrolla un proceso de 15 sesiones (del 11 de agosto al 15 de diciembre), en las que se logró capacitar a 35 artesanos de San Carlos (Ciudad, Quesada, La Fortuna, San Vicente, Aguas Zarcas, Venecia, La Palmera, Peñas Blancas, Poco Sol, Arenal, Pital y Platanar) en el Programa de artesanías con Identidad, en temas como:

- Construcción de productos con Identidad (identidad, diseño diferenciado y estilo propio, oficios y técnicas artesanales, términos de calidad, buenas prácticas ambientales, técnicas de innovación, entre otros)
- Concepto de artesanía, diferencia entre manualidad y artesanía, identidad, oficios, técnicas y diseño artesanal.
- Costos de producción, establecimiento del precio, punto de equilibrio, margen de ganancia, costeo de productos
- Manejo de redes sociales, cómo hacer fotografías desde la casa o taller
- Establecimiento de marca
- Mercadeo, Técnicas de ventas, comercialización
- Trabajo en equipo, resolución de conflictos,
- Empaque y embalaje,
- Entre otros

Capacitación Artesanía con Identidad, San Carlos

B-Construcción de la marca y material para publicitar los productos: Se trabaja en conjunto con los participantes, un nombre para el colectivo que represente su identidad, en este caso los participantes deciden ponerle al colectivo el nombre: "Tierra Mojada. Se trabaja una propuesta gráfica del logotipo, la marca, el diseño de coletillas para cada uno de los productos (que describe el producto en españole inglés e información de los artesanos), hablador publicitario personalizado para cada artesano, empaque, tarjetas de presentación y archivo de fotos digitales por cada artesano y producto generado.

C-Creación de Catálogo "Tierra Mojada": El proceso también permitió crear un catálogo de productos artesanales con identidad logrados a partir del proceso desarrollado; logrando incluir en los mismos elementos definidos como son: diseño, identidad, calidad y buenas prácticas; así como, la historia detrás de cada producto; elementos que posteriormente facilitaran la obtención posteriormente del Sello Costa Rica Artesanal. (para ver catalogo completo ingresar a la siguiente dirección: https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/artesanias-con-identidad.html).

D-Conformación del colectivo artesanal: El proceso también apoya un proceso en la que se conforma la estructura organizativa para el colectivo artesanal y la propuesta de un plan de trabajo a 1 año, como apoyo al proceso de organización de los colectivos para continuar trabajando de manera conjunta en las futuras acciones de capacitación, participación de ferias, entre otras acciones para fortalecer sus negocios y organización.

Esquema de la Estructura Directiva Provisional del Colectivo sugerida por el Equipo Consultor durante la Capacitación

ESTRUCTURA DIRECTIVA PROVISIONAL DEL COLECTIVO		
PUESTO	NOMBRE	FUNCIONES
VOCERO 1		COMUNICACIÓN CON EL ICT
VOCERO 2		COMUNICACIÓN INTERNA
VOCERO 3		SUPLENCIA DE LOS ANTERIORES
COORDINACIÓN DE PRESIDENCIA		COORDINAR Y LIDERAR
SECRETARIA		LLEVAR ACTAS Y REGISTROS
TESORERA		MANEJO DE DINERO
COMUNICACIÓN EXTERNA		MANEJAR LAS redes DEL COLECTIVO

Colectivo Artesanal Tierra Mojada, San Carlos

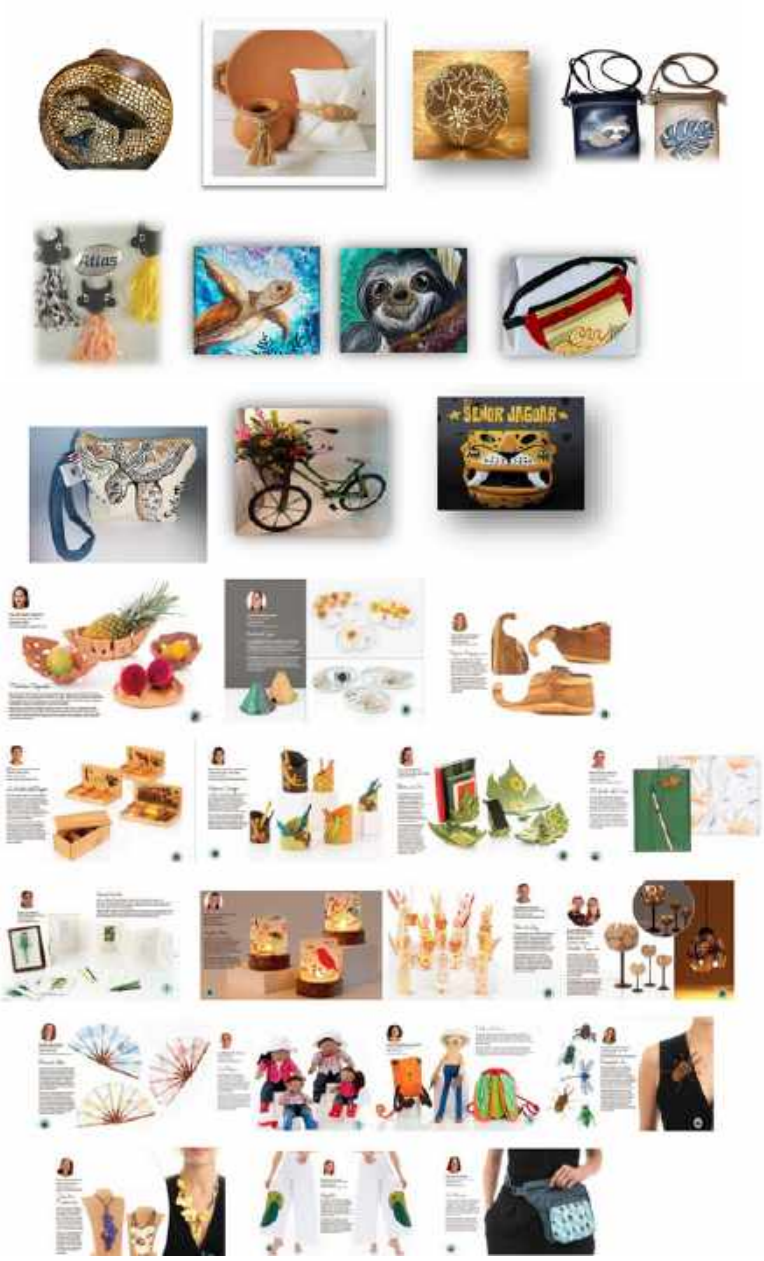
3.Capacitaciones:

Capacitación OMT: PRIMER PLANO: Foro: Empresarias que impactan el turismo costarricense, 20 setiembre (Taller presencial Centro de Convenciones Costa Rica). Este año en alianza con la OMT y en coordinación con la gerencia del ICT, se contribuyó a la organización del " **Empresarias que impactan el turismo costarricense** "en donde se capacitó a los artesanos de los diferentes colectivos del país en temas como: Turismo en Costa Rica (estadísticas y situación del turismo),

Retos que enfrentan las mujeres que se vinculan con el turismo en CR, Buenas prácticas y lecciones aprendidas para la vinculación de las mujeres en turismo en CR (Artesanías con identidad y sello artesanía), ¿Qué considerar para la sostenibilidad financiera de mi negocio (Criterios para establecer precios, oportunidades de financiamiento para empresarias)? ¿Cómo debo de gestionar mi emprendimiento? (Storytelling como mecanismo de marketing, Cómo lo utilizo para fortalecer el negocio, Que debo contemplar, Cómo potenciar el uso de redes sociales como mecanismo para la promoción de productos de servicios, Consejos prácticos para la comunicación efectiva en negocios turísticos.

4. 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 110 nuevos productos, de artesanos de todo el país, que se integran a la oferta de productos de los diferentes colectivos y de los productos en la Tienda de Artesanías con Identidad que se abrió en el Mercado de Artesanías en San Jose, locales 69 y 70. Una muestra de los productos nuevos aprobados es la siguiente:



5. Nuevos integrantes del Programa:

Durante este año se integraron al programa 35 artesanos del colectivo Tierra Mojada, así como 25 a otros colectivos ya conformados.

6. 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:
Expoviajes: Realizado en el Centro de Convenciones el 22 y 23 de octubre. Con la participación de tres artesanas, con los productos disponibles que se encuentran en la tienda la Tienda de Artesanías con Identidad del Mercado de Artesanías en San José, locales 69 y 70.

Feria Expoviajes

Feria Hecho Aquí 2022: Realizada los días 02, 03 y 04 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 24 artesanas de diferentes colectivos del país de manera individual. Además de 06 artesanos de Guatil.

Feria Hecho Aquí

Encuentro de Sostenibilidad Turística: Realizado en el Centro de Convenciones el 08 de diciembre, Con la participación de tres artesanas, con los productos disponibles que se encuentran en la tienda la Tienda de Artesanías con Identidad del Mercado de Artesanías en San José.

7. Convenio entre el Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Correos de Costa Rica, y Mastercard para apoyo a mercadeo digital de Mipymes:

El 15 de noviembre del 2022, se firma el convenio de cooperación denominado:
"Programa Centroamericano para la Recuperación Económica de Mipymes de Turismo", que busca beneficiar el trabajo y la comercialización de los productos elaborados por las y los artesanos costarricenses del Programa de Artesanías con Identidad.

El objetivo de este acuerdo, es formalizar un marco general de colaboración entre las entidades dentro del cual se pueda desarrollar y emprender actividades que promuevan la recuperación económica, la digitalización y la comercialización de productos de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) que operan en esa industria. El programa impulsará el desarrollo de una plataforma para la comercialización y entrega de productos, herramientas para facilitar los cobros digitales, capacitación, promoción de la oferta de productos de las Mipymes Artesanales como contribución a su fortalecimiento empresarial y a la reactivación de sus negocios, facilitando al mismo tiempo las compras y el pago seguro para los turistas.

En una primera etapa se trabajará con Mipymes del "Programa de Artesanías con Identidad", creado hace 10 años por el ICT, y posteriormente se trabajará con el resto de mipymes turísticas del país. Este plan piloto tiene por objetivo trabajar con los 15 Colectivos Artesanales del país que integran a más de 295 Mipymes artesanales, las cuales se encuentran organizadas en el programa de Artesanías con Identidadimpulsado por el ICT para apoyarles en materia comercial y de fortalecimiento empresarial, a fin de impulsar su recuperación ante la severa crisis que enfrentaron a causa de la pandemia.

Los ejes que contempla desarrollar el convenio son los siguientes:

Ejes de colaboración

El acuerdo incluye las siguientes áreas de colaboración:

1. Desarrollo de inteligencia de mercado para entender el comportamiento de los turistas, las preferencias de compra y sensibilidad al precio.
2. Habilitación de un portal de comercio electrónico con el objetivo de posibilitar la venta en línea de productos y servicios de las Mipymes de turismo y habilitar canales logísticos para la entrega de mercancías en el territorio nacional y en el extranjero.
3. Digitalización del ecosistema de pagos en localidades de visitación turística con el propósito de que las Mipymes de turismo puedan aceptar pagos por medios digitales para mejorar la eficiencia y capacidades del proceso de venta.
4. Campañas de mercadeo y promoción con el propósito de dar a conocer a los turistas los productos y servicios que ofrecen las Mipymes de turismo y conectar la oferta local con la demanda desde la llegada de los visitantes al aeropuerto hasta los lugares de visita turística.
5. Programas de formación en educación financiera, emprendimiento y comercio electrónico con el objetivo de promover el desarrollo de capacidades para que las Mipymes de turismo puedan desempeñarse en el comercio digital con éxito y sostenibilidad en el largo plazo.
6. Desarrollo de aplicaciones digitales (web-app) con el propósito de que los turistas puedan acceder la oferta de productos y servicios de las Mipymes de turismo desde sus dispositivos móviles, mejorando la experiencia de compra y consecuentemente aumentando el consumo que realizan durante su viaje.
7. Programas para facilitar el acceso al crédito de las Mipymes de turismo habilitando la creación de un récord crediticio bajo estándares no tradicionales a partir de la actividad comercial registrada en el portal de comercio electrónico.

Firma del Convenio I.C.T. **Correos de Costa Rica, y MasterCard**

8. 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 50 artesanos pertenecientes a los colectivos del Programa de Artesanías con Identidad, entre ellos 7 hombres y 43 mujeres, de diferentes zonas del país.

Sello Costa Rica Artesanal

III. 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 en la formulación participativa del Plan de Gestión Integral del Destino, en conjunto con los gobiernos locales, las cámaras de turismo, empresarios turísticos de la zona, las organizaciones locales e instituciones locales vinculadas al turismo; así como el acompañamiento en la ejecución del plan a través de la asesoría, capacitación 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.

Durante este año se efectuaron cinco Planes de Gestión Integral de Destinos en los centros de desarrollo turístico de: San Carlos, Limón, Tortuguero, Parismina, Cahuita y Puerto Viejo. En los talleres se construyó de manera participativa, la propuesta estratégica del destino para los próximos cinco años (visión, las apuestas a futuro y los factores clave de éxito). A partir de esta propuesta estratégica, se efectúo un análisis de los problemas que el destino enfrenta, sus causas, consecuencias y soluciones, con el fin de plantear las estrategias y líneas generales de acción en las cuales deben trabajar para lograr alcanzar la visión de desarrollo para el centro turístico en los próximos 5 años. Finalmente, se plantean proyectos prioritarios importantes para el progreso del CDT.

Durante este año se efectuaron cinco Planes de Gestión Integral de Destinos en los centros de desarrollo turístico de: San Carlos, Limón, Tortuguero, Parismina, Cahuita y Puerto Viejo. En los talleres se construyó de manera participativa, la propuesta estratégica del destino para los próximos cinco años (visión, las apuestas a futuro y los factores clave de éxito). A partir de esta propuesta estratégica, se efectúo un análisis de los problemas que el destino enfrenta, sus causas, consecuencias y soluciones, con el fin de plantear las estrategias y líneas generales de acción en las cuales deben trabajar para lograr alcanzar la visión de desarrollo para el centro turístico en los próximos 5 años. Finalmente, se plantean proyectos prioritarios importantes para el progreso del CDT.

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 a empresas en temas de promoción, mediante el desarrollo de las Guías Turísticas y Culturales y asesoría en temas de calidad y servicio en diferentes localidades, las acciones se especifican a continuación:

PROGRAMA DE ASESORÍA A EMPRESARIOS:

Con el objetivo de apoyar el mejoramiento de la calidad de los servicios y oferta turística de las mipymes, el departamento ofrece visitas a las empresas, a fin de valorar los servicios y ofrecer una serie de recomendaciones que contribuyan a que los empresarios brindar un servicio de calidad a sus clientes. Para tal efecto, se realizan visitas y capacitaciones en sitio a las empresas o cámaras de turismo que lo soliciten o en sitios en donde se efectuar los procesos de GID.

Para el 2022, se efectuaron visitas técnicas para conocer las condiciones de las empresas turísticas de Guácimo-Ruta del Agua, Guatil, San Vicente y la Zona de Los Santos, a las cuales se les visitó, se les entregó un informe con recomendaciones específicas por empresas y se efectuaron procesos de capacitación y asistencia técnica en temas de calidad, mejoramiento de servicios y en marketing digital para mipymes turísticas.

Apoyo a Mipymes en Ferias:

Como parte de las acciones para apoyar a las mipymes turísticas, desde el Departamento de Desarrollo Turístico promovimos y coordinamos la participación el de las pimes artesanales con el Ministerio de Cultura en la feria anual denominada “Feria Hecho Aquí”.
En el 2022, se efectúa la feria en la Antigua Aduna en las que participaron 101 artesanos vinculados al programa de Artesanías con Identidad y el Sello CR Artesanal, ambos programas en que lidera y participa el ICT.

Esta feria, constituye un espacio importante no solo para la venta de productos ofrecidos por los artesanos, sino que es un espacio para promocionarse, darse a conocer y ubicar contactos para establecer futuros negocios para los empresarios.

Feria: Hecho Aquí

CREACIÓN DE GUÍAS TURÍSTICO-CULTURALES INTERACTIVAS:

Durante el 2022 se continua la estrategia de apoyar la estrategia de promoción de oferta de empresas, servicios turísticos y culturales, mediante las guías turísticas y culturales interactivas en versión digital para diferentes regiones del país. Si el turista nacional e internacional quiere conocer las opciones turísticas-culturales de Costa Rica y no sabe dónde visitar y qué hacer, podrán revisar los múltiples contenidos de las Guías Turísticas Culturales que el Instituto Costarricense de Turismo (ICT) desarrolló, en conjunto con el Ministerio de Cultura y Juventud.

Este esfuerzo se realizó además con apoyo del Sistema Nacional de Áreas de Conservación, las cámaras de turismo, los gobiernos locales, guías turísticos locales, ONG’s y los empresarios, todo con el objetivo de brindar información actualizada y de primera mano a los turistas, esto al alcance de la mano y a tan solo un clic.

La Guías Turísticas-Culturales pretenden ayudar como herramienta de difusión del producto turístico y la reactivación económica del sector turismo. Las guías se alinean con las estrategias planteadas en el Plan Nacional de Turismo y con el Programa de Gestión Integral de Destinos en Centros de Desarrollo Turístico del ICT . En ellas se puede encontrar temas relacionados con: las "10 cosas que todo turista debe ver y hacer en cada lugar", la importancia del patrimonio cultural, un mapa turístico, sugerencias de actividades turístico culturales, la oferta gastronómica, artesanías con identidad, un paseo por las edificaciones más emblemáticas, sitios históricos, el aporte inmaterial de la música como el calipso o la comparsas, turismo rural en pueblos indígenas o comunidades de pescadores artesanales, posadas de turismo rural, áreas protegidas, avistamiento de aves, turismo de bienestar, playas imperdibles y mucho más.

Estos libros electrónicos, pueden ser descargados de los sitios Web del I.C.T, a los celulares, tabletas, computadoras portátiles o de escritorios de los turistas, en dos formatos. PDF y "Flipbooks", que permiten que los usuarios "pasen de página" con solo deslizar su dedo sobre la pantalla. Además, a lo largo de estas guías aparecen enlaces de apoyo que complementan la información posible

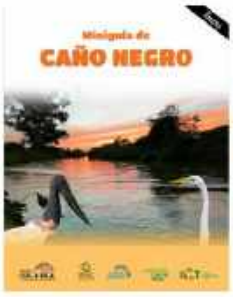
.

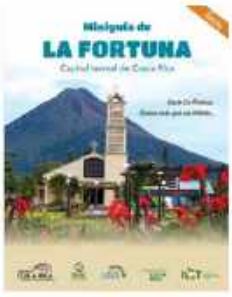
Las guías pueden ser accesadas en idioma español, y en el 2022 se traducen las mismas al idioma inglés que estarán dispuestas en el 2023. En el año 2022, se han elaborado las Guías Turístico-Culturales de Llanuras del Norte, Caribe, Pacífico Sur y Puntarenas, con sus correspondientes Miniguías.

Llanuras del Norte

La guía invita a visitar las Llanuras del Norte, sus áreas protegidas como: Tenorio y Arenal, Caño Negro y sus humedales, actividades de aventura, bienestar y relajación, turismo rural, gastronomía tradicional, cultura, historia, naturaleza... son parte de lo que pueden encontrar los turistas a partir de ahora en esta guía.

Este folleto interactivo presenta la oferta turística de los centros de desarrollo de la región y de los cantones de Guatuso, Los Chiles, San Carlos y Upala. Cuenta además, con tres miniguías de las comunidades de Bijagua, Caño Negro y La Fortuna, cada una de estas con sus respectivos tours y actividades.

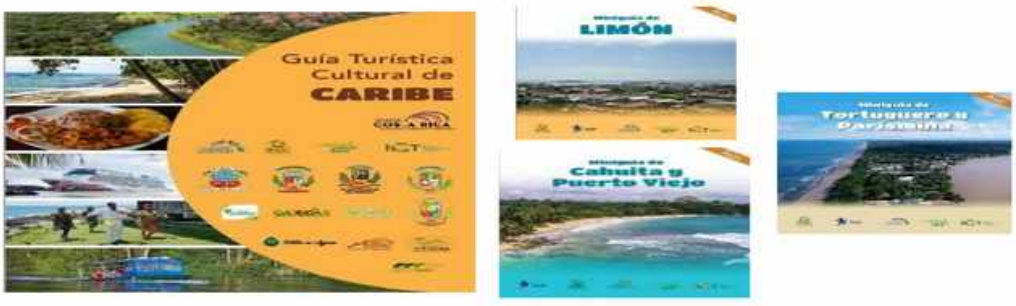




Caribe

La Guía Turística-Cultural del Caribe muestra a la provincia de Limón y sus cantones como un destino completo y con este material los turistas podrán redescubrir las maravillas naturales, sus parques nacionales y ese sabor caribeño de su cultura e historia fusionada en la gastronomía y expresiones artísticas.

Esta amplia información se complementa con tres miniguías de Cahuita y Puerto Viejo, Limón, Tortuguero y Parismina, que muestran los contactos de tours y otras alternativas de la oferta caribeña.



Pacífico Sur

Esta guía muestra la variedad paisajística que va desde las costas oceánicas hasta las altas montañas, señala su
reconocimiento por concentrar el 2.5% de la biodiversidad a nivel mundial, el imponente cerro más alto de Costa Rica, el Cerro Chirripó a 3.824 msnm, 10 áreas silvestres protegidas, 9 territorios indígenas, se destacan variedad de microclimas, tierras con condiciones impresionantes para la siembra. Su auténtica y maravillosa ruralidad costarricense. Y en especial su origen multiétnico y pluricultural de sus poblaciones.

La guía turística cultural del Pacífico Sur incluye los cantones de Buenos Aires, Corredores, Coto Brus y Pérez Zeledón. Esta zona está inmersa en la región Brunca, sin embargo, los cantones de Osa y Golfito-Jiménez no aparecen en esta guía debido a que cada uno tiene sus guías individuales.

Existen varias áreas silvestres de gran importancia natural y turística. Por todo ello, se pueden practicar en el Pacífico Sur diversas actividades como: caminatas por las montañas más altas de Costa Rica, cabalgatas, recorridos en balsas de ríos, pesca deportiva, cascadas, turismo de aventura, observación de aves y de la gran biodiversidad de especies de flora y fauna, manadas de monos Tití, especie endémica de la costa del pacífico central y sur.

Puntarenas

En esta guía se presentan las bellezas del territorio en la Península y el Golfo de Nicoya, donde se pueden visitar sus famosas playas y los manglares, ríos, islas (como Isla Tortuga) y varios tipos de áreas protegidas mundialmente famosas, como el Parque Nacional Isla San Lucas. La guía de Puntarenas informa sobre su cultura, turismo rural y belleza natural e igualmente rica en biodiversidad. La guía describe la oferta turística de los cantones de Puntarenas, Esparza y Montes de Oro.

Estos folletos anteriores se suman a las disponibles en los sitios oficiales del Instituto, se trata de diez folletos digitales que agrupan a nueve destinos: Sarapiquí, Los Santos, Turrialba, Monteverde, Golfito-Puerto Jiménez, Guanacaste Norte, Guanacaste Sur. Asimismo, con una alianza entre el Departamento de Desarrollo Turístico y la Dirección de Mercadeo se realizó la traducción al idioma inglés de las Guías Turístico-Culturales y sus Miniguías, producidas hasta la fecha, con el fin de proveer a los prestadores de servicios turísticos (hospedaje, agencia de viajes, transportes, gastronomía, MIPYMES, turismo rural, actividades temáticas, Cámaras de turismo, municipalidades), de una herramienta de contenido, mercadeo, auto consulta y desarrollo de producto turístico.

Los documentos se encuentran en el siguiente enlace:
https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/guias-turistico-culturales.html

Infograma de Tortugas Marinas, Ballenas Jorobadas y Migración de Aves Rapaces en inglés y español

El Departamento de Desarrollo Turístico ha elaborado, con la colaboración de biólogos expertos, tres Infograma (en español e inglés) que tiene relación con los espectáculos naturales más impresionantes de Costa Rica. A saber:

1) Infograma de Tortugas Marinas

Este infograma muestra como Costa Rica cuenta con la presencia de 5 de las 7 especies de tortugas marinas conocidas del planeta, información sobre el arribo, anidación y desove periódico, año tras año y en ambas costas de las tortugas verde, baula, lora, cabezona y carey que nunca dejan de sorprender a aquellos turistas nacionales e internacionales que las ven desplazarse en enormes cantidades en algunas de nuestras playas, sus santuarios de reproducción.

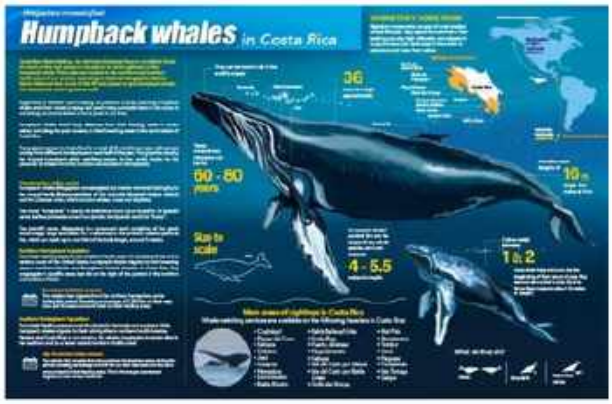
2) Infograma de Migración de Aves Rapaces

Este inforgrama muestra la gran riqueza del proceso migratorio de aves rapaces que durante el mes de octubre llegan a la planicie costera del Caribe de Costa Rica, de aproximadamente 3 millones de aves rapaces de al menos 17 especies e inclusive se han registrado cantidades superiores a 500 000 individuos en un solo día; convirtiéndose en uno de los corredores de aves rapaces migratorias más importante del mundo.

3)Infograma de Ballenas Jorobadas

En este infograma se muestra como Bahía Ballena, RB Isla del Caño y Bahía Drake en Costa Rica están entre los mejores lugares de avistamiento de esta especie de ballena en el mundo. Se ubican en el litoral del Pacífico Norte y Sur de nuestro país y el PNM Ballena es, según Nacional Geographic, uno de los 10 mejores lugares para ver ballenas jorobadas. ¡La costa de Guanacaste también es muy buena!

Los Infograma estarán disponibles en los sitos webs de la Institución. Con el Infograma de Tortugas, se hizo una pequeña campaña de lanzamiento en medios en redes sociales y otros medios como la revista Dominical con una pauta de publicity de ¢14.276.500.00. Con la colaboración de Luis Jara de Mercadeo del ICT.



Enlace:
https://www.ict.go.cr/es/servicios-institucionales/ballenas-jorobadas-encosta-rica.htmlInfograma de ballenas jorobadas Revista Dominical La Nación https://www.nacion.com/revista-dominical/todo-lo-que-debe-saber-sobre-lanueva-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 (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.

Todo este potencial, se ha querido reforzar mediante el establecimiento de la Ruta Nacional de Observación de Aves de Costa Rica, que está compuesta por más de 60 sitios importantes para la observación de aves, que 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: Bosque Tropical Seco, Tierras Altas, Bosque Tropical Húmedo del Caribe y Bosque Tropical Húmedo del Pacífico Sur.

Con el propósito de dar a conocer esta riqueza con que cuentan las diferentes zonas del país, se elaboran los siguientes infogramas:

Infogramas de Aves según los Nodos de la Ruta Nacional de Observación de Aves
El Departamento de Desarrollo Turístico a desarrollado y actualizado junto con el sector privado, los siguientes infogramas de Aves correspondientes a cada nodo de la Ruta Nacional de Observación de aves,con el propósito de facilitar material a los turistas para aprovechar esta riqueza especial que ofrece nuestro país.

Durante el 2022, se realizó la producción y actualización de contenido para los Infogramas de la Ruta Nacional de Observación Aves. Localidades: Península de Nicoya, Buenos Aires, Coto Brus-Corredores y Pérez Zeledón (para la guía de Pacífico Sur) y actualización al infograma de Tortuguero, Caño Negro y Bijagua.

Unidad de Inspección Zona Marítimo Terrestre (Z.M.T.)

Durante el 2022 se atendieron las siguientes acciones relacionadas a los procedimientos establecidos en el marco de la Superior y General Vigilancia de la zona marítimo terrestre la Ley 6043:

1. Solicitudes de Procedencia de Excepciones de la Ley 6043, (Procedimiento MPD-ZMT-03). No se presentaron solicitudes de excepción por parte de las Municipalidades e Intendencias de Distrito con injerencia en ZMT.

Revisión de Planos de Construcción (Procedimiento MPD-ZMT-04). Se recibieron vía notificación del Sistema Administrador de Trámites de Construcción APC, 45 proyectos, de los cuales 10 corresponden a proyectos turísticos de hoteles y similares, 13 a viviendas en ZMT, 6 obras en el Polo Turístico de Papagayo, 7 comercios y restaurantes, 3 piscinas, 4 obras dentro de Marinas, dos obras de naturaleza Institucional.

2. **Procedimiento de Revisión Técnica expedientes de Concesiones (Procedimiento código MPD-ZMT-05).** Se recibieron por parte de las Municipalidades respectivas, 206 expedientes y se efectuaron 140 acciones de trámites relacionados con gestiones de solicitudes nuevas, prórrogas, cesiones parciales o totales, aval de garantía ante el Sistema Bancario Nacional, atendiéndose el 100% de las mismas.

Sistema de Zona Marítimo Terrestre

Resumen de expedientes ingresados por año
Año: 2022

Fecha: 19/12/2022
Usuario: GMIRANDA
Reporte: ZmtR021
Página: 1 de 1

Expedientes ingresados: 205

Revisiones realizadas: 240

Detalle por estado

Estado	Cantidad
Expediente a revisión técnica	1
Expediente en revisión técnica	11
Expediente pasado a revisión Legal	12
Expediente en aclaración Municipalidad	23
Expediente en resolución Gerencial	1
Expediente de Concesión Aprobado	80
Expediente de Concesión Derogado	67
Expediente en asignación técnico Oficina Regional	2
Expediente Expirado y remitido a la Asesoría Legal	6
Expediente en proceso recursivo	1
Expediente Aclaración Municipal por cancelación	1
Total	205

Detalle de las revisiones

R.T.	R.L.	R.G.	Cantidad
NA	P	P	67
NA	P	D	68
P	P	P	12
NA	D	D	7
A	A	D	2
A	P	P	6
NA	D	P	1
P	A	A	1
NA	A	D	2
A	A	A	78
A	P	D	1
NA	D	A	1
A	A	P	1
P	P	D	1
NA	A	A	2
Total			240

Revisión Técnica

Valor	Cantidad
NA	138
A	88
P	14

Revisión Legal

Valor	Cantidad
D	9
A	86
P	145

Revisión Gerencial

Valor	Cantidad
P	77
A	82
D	81

Abreviaturas:

R.T.: revisión técnica del expediente
A: Avalado.
NA: No Avalado.
P: Pendiente o en proceso.

R.L.: revisión legal del expediente
A: Aprobado.
D: Derogado.
P: Pendiente o en proceso.

R.G.: revisión gerencial del expediente
A: Aprobado.
D: Derogado.
P: Pendiente o en proceso.

3. **Atención de denuncias por posibles violaciones a la Ley 6043 (Código MPDZMT-06).** Se brindó atención, seguimiento y asesoría a cada una de las denuncias interpuestas por los administrados. A la fecha se han recibido 6 denuncias nuevas 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 2022; se efectuaron visitas a los siguientes sectores costeros:

Cuadro de Visitas de Inspección Hallazgos y valoración Técnica 2021			
	Sector	Lugares visitados	Fecha
1	Caribe Sur	Cahuita, Puerto Viejo y Manzanillo.	Enero
2	Pacífico Sur.	Golfito y Puerto Jimenez	Marzo
3	Guanacaste Sur	Tamarindo, Avellanas Junquillal	Octubre
4	Caribe Sur	Cahuita, Puerto Viejo y Manzanillo.	Octubre
5	Pacifico Medio	Garabito, Parrita y Quepos.	Diciembre

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.

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Comisión Interinstitucional de Marinas y Atracaderos Turísticos

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.

Se presenta la memoria de las actividades realizadas por CIMAT para el periodo anual 2022, conforme a las atribuciones y deberes establecidos en la Ley 7744 Concesión y Operaciones de Marinas y Atracaderos Turísticos y su Reglamento.

I. PLAN ANUAL OPERATIVO – PAO CIMAT 2022.

META. 1.3.1.1 RESOLVER A DICIEMBRE DEL 2022 EL 100% DE LAS SOLICITUDES DE CONSULTA INICIAL, VIABILIDAD TÉCNICA, VISADO DE PLANOS CONSTRUCTIVOS Y CUALQUIER OTRA SOBRE MARINAS Y ATRACADEROS TURÍSTICOS PARA QUE SE AJUSTEN A LA NORMATIVA CORRESPONDIENTE.

Se cita el nombre de los proyectos presentados durante el año 2022 que fueron resueltos en apego a los requisitos y plazos establecidos para esta Comisión:

1. Atracadero Turístico Playa Mal País.
2. Atracadero Existente Punta Coral.
3. Marina Turística Puerto Limón.
4. Marina Flamingo, modificación menor sobre Edificio Estacionamiento Oeste.
5. Marina Bahía Golfito, modificación menor de la Fase I, para locales comerciales.
6. Marina Bahía Golfito, modificación menor de la distribución de los muelles de la Fase I.
7. Marina Pez Vela. Modificación Menor de Villas y Hotel III Etapa.
8. Marina Flamingo. Modificación Menor, Uso de área contigua a estero, uso de plaza sur y taller para carros de Golf.
9. Atracadero existente Mar y Luna, Ciudad de Golfito.
10. Marina Flamingo, visado de planos del Edificio Estacionamiento Oeste.
11. Marina Bahía Golfito, visado de planos de los Locales comerciales de la Fase I.
12. Marina Bahía Golfito, visado de planos de los muelles de la Fase I.
13. Atracadero Existente Bahía Ballena, visado del plano a catastrar del área de concesión.
14. Atracadero Existente Águila de Osa, visado del plano a catastrar del área de concesión.
15. Atracadero Existente Punta Coral, visado del plano a catastrar del área de concesión.
16. Marena Pez Vela. Visado planos fundaciones edificios y movimiento de tierra, etapa 3 A
17. Marina Flamingo. Visado de planos ampliación local 8 y taller carritos de golf.
18. Atracadero Bahía Cocodrilo, aprobación del ajuste de plazo de concesión.
19. Marina Flamingo aprobación del Reglamento Interno de Operaciones.
20. Licencia de Charteo N° 001-2022, embarcación: CAMY ED.

CUMPLIMIENTO META: De los 20 trámites presentados en distintas etapas, se resolvieron 19 conforme los plazos establecidos en el Reglamento, uno se encuentra en análisis y revisión por parte de la Unidad Técnica dentro de los plazos reglamentarios.

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 2022.

En este año se llevaron a cabo visitas de fiscalización presenciales y virtuales por parte de los miembros de la Unidad Técnica a todos los proyectos, tanto en construcción como en operación a fin de controlar y vigilar la calidad de los servicios e instalaciones.

1. Marina Papagayo
2. Marina Los Sueños
3. Marina Pez Vela
4. Marina Bahía Golfito
5. Atracadero Fish Hook
6. Atracadero Bahía Cocodrilo
7. Atracadero Existente Mar y Luna
8. Marina Bahía Banano
9. Seguimiento a Proyecto Marina Las Gaviotas
10. Marina Flamingo, etapa constructiva y operativa.

Además, se han recibido y revisado los Informes operacionales de Marina Papagayo, Marina Los Sueños, Marina Pez Vela, Marina Flamingo, Marina Bahía Banano, Marina Bahía Golfito, Atracadero Bahía Cocodrilo y Atracadero Fish Hook, así como los informes de avances de obras elaborados para Marina Flamingo.

CUMPLIMIENTO META: De los 9 proyectos para fiscalizar, se han realizado todas las inspecciones programadas para un 100% del cumplimiento de la meta.

META. 1.3.1.3 ASESORAR TÉCNICAMENTE A DICIEMBRE 2022 EL 100% DE LOS PROYECTOS DE MUELLES, ATRACADEROS O MARINAS PROMOVIDOS POR LAS MUNICIPALIDADES O ENTES DEL ESTADO, EN CUMPLIMIENTO DEL PEI.

Con base en la experiencia y conocimiento adquirido por los colaboradores de CIMAT, como órgano especializado en el desarrollo de las marinas y atracaderos turísticos en el país, se otorgó la asesoría técnica a este tipo de proyectos promovidos por instituciones del Estado durante este 2022:

1. Atracadero de la Pavona, propuesta que ha sido impulsada por la Municipalidad de Pococí, sin embargo, las obras del atracadero estarían edificadas dentro del área de conservación administrada por el SINAC, lo que ha generado una serie de análisis para la toma de decisiones por parte de dicha entidad para buscar cuál es la vía legal y técnica factible para el desarrollo del proyecto, donde debe quedar establecido la entidad que recibirá las obras y se comprometa a mantenerlas y operarlas eficientemente.

2. Muelle Municipal Puerto Jiménez, Golfito. Desarrollado al amparo del convenio ICT, MOPT, Municipalidad de Golfito, actualmente MOPT adjudicó el proyecto (planos constructivos) y dio orden de inicio el 8 de agosto de 2022. La fecha del inicio de las labores constructivas fue el 01 de noviembre de 2022. Se proyecta la finalización de los trabajos para el mes de mayo del 2023.

Respecto a los compromisos del ICT, entre ellos la donación de pilotes y ánodos, el 8 de noviembre del 2022, se hizo un primer traslado de pilotes desde Puerto Caldera a Puerto Jiménez. Dadas las limitaciones de espacio en el proyecto, a principios del año 2023, se proyecta efectuar el segundo traslado de los pilotes que se encuentran en custodia en el Plantel de Caldera.

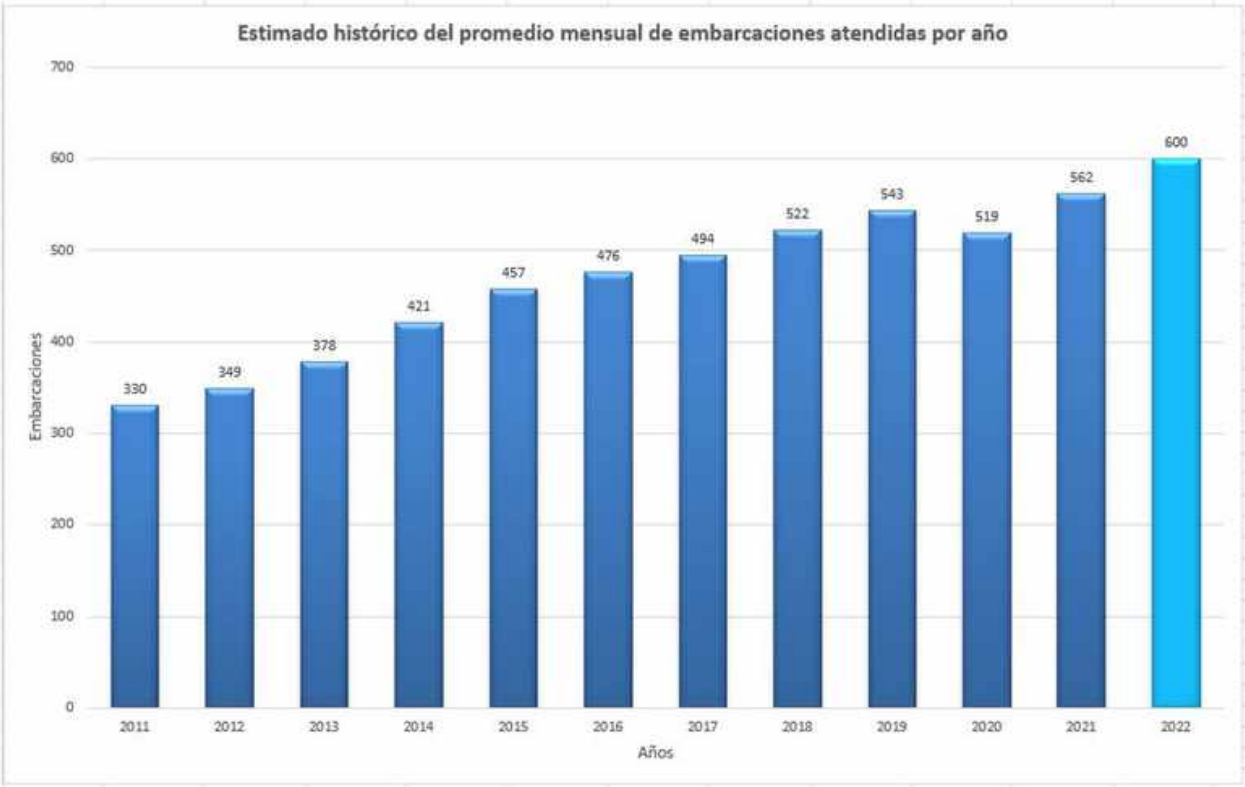
3. Marina y terminal de Cruceros JAPDEVA, Limón, la documentación presentada a CIMAT se encuentra en análisis institucional dentro de la Unidad Técnica de CIMAT, para contar con el criterio de la Viabilidad Técnica el 16 de enero del 2023.

4. Atracadero Parque Nacional Isla San Lucas, el proyecto ya se entregó al ICT, cuenta con los planos constructivos, cronograma de ejecución de obras, plan de mantenimiento. Asimismo, se presentó ante SETENA y ante el MOPT para el visto bueno de ubicación. Se estima que ingresará a la APC del Colegio Federado de Ingenieros, para el visado de planos y permisos de construcción en los primeros meses del 2023.

CUMPLIMIENTO META: Para un 100% de cumplimiento de esta meta.

II. DATOS ESTADISTICOS DE LA ACTIVIDAD

El país cuenta actualmente con seis marinas turísticas operando conforme a la Ley 7744 donde se ofrece alrededor de 900 puestos de atraque y se atiende un promedio de 600 embarcaciones turísticas y de recreo para un crecimiento de un 7 % con las siguientes características:



A. EMBARCACIONES ATENDIDAS POR TAMAÑO O ESLORA EN PIES

Eslora (pies)	≤50	>50 ≤ 80	>80 ≤100	>100
Porcentaje mensual (%)	380	193	12	16

Actividades Turísticas	%
Pesca Deportiva y turística	55
Recreo	35
Tours	2
Buceo	2
Mega yates	6

C. GENERACIÓN DE EMPLEO

Marina / atracadero	No. Empleos generados
Marina Los Sueños	1089
Marina Pez Vela	1321
Marina Papagayo	375
Marina Bahía Banano	53
Marina Bahía Golfito	119
Marina Flamingo	145
Atracadero Fish Hook	16
Atracadero Bahía Cocodrilo	38
Total	3156

III. ASPECTOS DE IMPORTANCIA PARA EL SECTOR

Por medio de la Asociación de Concesionarios de Marinas Turísticas se abordan temas de interés para el turismo náutico como normativa especial para la actividad de las marinas y atracadero turísticos y la promoción de la actividad. Adicionalmente con la participación de FECOP se actualizó el Manual sobre la Pesca Deportiva en Costa Rica.

A. Se creó normativa especial sobre el Régimen de condominios en concesiones de marinas y atracaderos, Reforma al Reglamento de la Ley 7933 publicado en el Alcance N° 102 de La Gaceta N° 94 del lunes 23 de mayo de 2022.

B. Se cuenta con el Decreto para el otorgamiento de la licencia de charteo por parte del ICT. Publicado en el Alcance N° 166 a la Gaceta N° 148 del 05 de agosto de 2022.

C. Se aprobó Reforma al Reglamento de la Ley 7744. Publicado en el Alcance N° 233 a la Gaceta N° 207 del 31 de octubre del 2022.

D. Actualización Guía Manual de Pesca Deportiva. La presente Guía de Buenas Prácticas para la pesca turística y deportiva en Costa Rica es un documento con información (contextualización socioeconómica, normativas, recomendaciones, descripción de especies) y recomendaciones de acatamiento voluntario por parte de pescadores, tripulaciones de embarcaciones, marinas y público en general, cuyo fin es la promoción de prácticas responsables que mejoren la experiencia y seguridad del turista, y a su vez minimicen los riesgos con el ambiente marino y las especies. La Guía tiene dos presentaciones: un documento con información detallada y completa sobre la pesca turística y deportiva, y un resumen fácil de transportar donde se podrá acceder de manera rápida a la información más relevante.

IV. CUMPLIMIENTO INFORME AUDITORIA INTERNA AI-O-010-2022

Mediante acuerdos del Consejo Director de CIMAT, se ha informado a la Auditoría Interna el cumplimiento de las recomendaciones, en tabla se hace mención a las 13 recomendaciones del Informe donde las recomendaciones 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 ya fueron cumplidas y aceptadas por la Auditoría y la recomendación 13 está parcialmente cumplida con fecha a marzo 2023. La recomendación 1 no es para CIMAT.

RECOMENDACIONES		
1. Gestionar para que conjuntamente con las Instituciones que participan en el trámite, tomando en consideración los resultados obtenidos en la "Mesa Interinstitucional para el Impulso de los Planes Reguladores" y la reforma de la Ley 6043 (proyecto 22.553), revisen el proceso de elaboración, revisión y aprobación de los Planes Reguladores Costeros e identifiquen las causas que están provocando que se demore en promedio 9 años y establezcan un plan de acción que incluya los responsables, plazos, recursos, entre otros, con la finalidad de agilizar el proceso para que los inversionistas no tengan que esperar ese lapso para solicitar el estudio de los proyectos y así contribuir a que las zonas se desarrollen de forma oportuna y generar beneficios socioeconómicos para el país.	Mediante oficio G 0748-2022 de la Gerencia a la Auditoría se comunica que la recomendación fue cumplida.	Parcialmente cumplida plazo 30-11-22

2. Cumplir con el Reglamento de Marinas, artículo 21, incisos a) y b) para que analice y resuelva las recomendaciones técnicas de las solicitudes de consulta inicial y viabilidad técnica y las someta al Consejo Director para su aprobación en los plazos establecidos en el reglamento citado. Este proceso permitirá la resolución oportuna y eficiente de los proyectos.	Se ajustó flujograma de procedimientos existentes para ambos trámites conforme lo solicitado. Se ajustó herramienta en Excel del control de tiempos existente, se le hicieron mejoras para permitir dar seguimiento de plazos reglamentarios y elevarlo oportunamente al Consejo para su aprobación.	cumplida
3. Presentar al Consejo Director en los plazos y condiciones que éste establezca, informes de avance de los diferentes proyectos de marinas y/o atracaderos turísticos que se están tramitando, con la finalidad de que el Consejo Director compruebe que los plazos invertidos en cada una de las etapas se están cumpliendo de conformidad con la normativa y que además tome las decisiones que estime pertinente en procura de la eficiencia del proceso.	Se elaboró en formato Excel tabla para informar al Consejo Director del estado de los trámites existentes, que se actualiza todos los martes después de cada sesión de la Unidad Técnica. Se incorpora como punto permanente de agenda en temas de la Dirección Ejecutiva, el estado de los trámites.	cumplida
4. Cumplir con el Reglamento de Marinas, artículo 22, inciso a) para que verifiquen que: a. Los criterios técnicos que haga cada representante de la Unidad Técnica en las etapas de consulta inicial, viabilidad técnica y visado de planos constructivos, se emitan en los plazos establecidos en los artículos 28, 32 y 54 del Reglamento de Marinas. b. Se prevenga por una única vez al desarrollador para que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite de la viabilidad técnica, conforme lo establece la Ley N° 8220, artículo 6. Lo anterior, con la finalidad de no retrasar el proceso de revisión de los proyectos solicitados por los desarrolladores.	Se ajustó herramienta en Excel del control de tiempos existente, se le hicieron mejoras para permitir dar seguimiento de plazos reglamentarios y elevarlo oportunamente al Consejo para su aprobación. Para mantener actualizada la tabla, todos los martes, después de cada sesión de la Unidad Técnica se realizan reuniones para control de los plazos y respuestas. Para la efectiva aplicación del tema de la prevención por una única vez conforme la Ley N° 8220, artículo 6, se incluye en la reforma del Reglamento a la Ley 7744 la prevención al interesado por una única vez y se incorpora al flujograma de los trámites respectivos.	cumplida
5. Gestionar ante el Consejo Director con la debida justificación, la autorización para que se amplíen los plazos de las etapas de consulta inicial, viabilidad técnica y visado de planos constructivos, en los casos en que por situaciones extraordinarias no atribuibles al desarrollador sea materialmente imposible cumplir con los plazos reglamentarios, con la finalidad de que el Órgano Colegiado esté enterado del incumplimiento de los plazos, analice la situación y tome el acuerdo que corresponda.	Tanto en las tablas sobre control de los plazos como la de informe sobre el estado del trámite, se incluyó el tema de prórroga en casos extraordinarios no atribuibles al administrado, mismo que debe estar debidamente justificado en los oficios de observaciones.	cumplida

6. Diseñar e implementar un esquema que contribuya a supervisar eficientemente que la Coordinadora de la Unidad Técnica verifique que los criterios técnicos que emita cada representante de dicha Unidad se realicen en los plazos que establece el reglamento y con la prevención que establece la Ley 8220.	Reuniones semanales para revisar cada trámite ingresado y el plazo de revisión, criterios institucional y colegiado. Se utiliza como herramientas el Excel para el informe del estado de trámites y control de tiempos.	cumplida
7. Emitir una política o directriz administrativa sobre si el perfil económico debe ser revisado y con el nivel de detalle que se está haciendo, considerando que el reglamento de marinas, artículo 30, inciso e) estipula que dicho perfil debe ser firmado por un profesional en Ciencias Económicas incorporado al Colegio respectivo y contener una certificación extendida por un CPA sobre la capacidad financiera. Lo anterior con la finalidad de tener claro qué es lo que realmente agrega valor y se necesita que incluya el perfil económico, cumplir con la normativa de marinas, que el proceso sea eficaz, que esté claro para el administrado el procedimiento a seguir según sus necesidades y proyecciones, contribuir a que este requisito se apruebe de forma oportuna y no atrase el desarrollo económico y social de la zona.	En coordinación con la Dirección de Gestión se emitió oficio DGA-498-2022 y Guía del Perfil Económico ajustada, ajuste que fue incluido en el texto de reforma del Reglamento. Publicado en el Alcance N° 233 a la Gaceta N° 207 del 31 de octubre del 2022. Mediante oficio de la Auditoría Interna AI-331-2022 del 16 noviembre del ICT, fue comunicado a la Gerencia General del ICT que conforme al oficio G-1865-2022 sobre el cumplimiento a las recomendaciones N° 7, 8, 9, 10 11, se realizó la verificación que determinó que dichas recomendaciones se cumplen razonablemente, conforme al alcance establecido.	cumplida
8. Efectuar una verificación de los requisitos que se solicitan a los desarrolladores en el perfil económico contra los establecidos en el Reglamento de Marinas, artículo 30, inciso e) y los requeridos en la "Guía con los requisitos mínimos para confeccionar un Perfil Económico" aprobada por la CIMAT, con la finalidad de no solicitar requisitos que no se encuentran expresamente regulados por la normativa.		
9. Aplicar la "Guía con los requisitos mínimos para confeccionar un Perfil Económico" aprobada por la CIMAT o realizar las modificaciones que correspondan y presentarlas a la aprobación del órgano correspondiente.		
10. Hacer una revisión del momento en que se solicitan los requisitos del perfil económico, considerando las fases que se van desarrollando en la etapa, con la finalidad de ser efectivos con el requerimiento de la información, no atrasar el proyecto y no hacer incurrir en gastos adicionales a los desarrolladores.		
11. Diseñar e implementar un esquema que contribuya a supervisar el criterio técnico o la recomendación que realizan los profesionales responsables de revisar el perfil económico, con el propósito de verificar que éste se emita de acuerdo		

con el Reglamento de marinas, artículo 30, inciso e).		
12. Cumplir con el acuerdo SJD-328-2019 y que presente semestralmente los informes sobre las labores que desarrolla la CIMAT en el ámbito de sus competencias. Además, definir conjuntamente con la Dirección Ejecutiva los aspectos mínimos a incluir en ese informe, con la finalidad de que la Junta Directiva tenga insumos para tomar decisiones informadas sobre la gestión que realiza dicho Órgano Desconcentrado.	Se elaboró formato en Word para informes semestrales a Junta ICT con datos relevantes del quehacer de CIMAT y temas estratégicos de interés en el desarrollo de la actividad.	cumplida
13.Formalizar la estructura del Consejo Director que establezca las relaciones entre este Órgano, la Dirección Ejecutiva, la Administración y otras partes interesadas, mediante el aprovechamiento del "modelo de madurez de la Gobernanza de la Junta Directiva del ICT" en lo que aplique a dicho Órgano	La Comisión conformada por CIMAT, Gerencia y Unidad de Planificación, trabaja el proyecto sobre gobernanza para toda la CIMAT, incorporando una capacitación para el mes de marzo del 2023.	Parcialmente cumplida

ANEXO FOTOGRÁFICO

Marina Los Sueños 18 de marzo 2022

Marina Papagayo 23 de febrero 2022

Marina Papagayo 23 de setiembre 2022

Marina Flamingo 24 de febrero 2022

Marina Flamingo 07 de abril 2022

Marina Flamingo 19 de mayo 2022
Recepción Parcial de Obras

Marina Flamingo 29 de setiembre 2022
Recepción de Obras I Etapa

Marina Pez Vela 06 y 08 de julio 2022

Atracadero Fish Hook

Marina Bahía Banano

Marina Bahía Golfito

Atracadero Bahía Cocodrilo

Atracadero Existente Mar y Luna

Gira a Golfito del 06 al 08 de julio.

Atracadero Fish Hook

Marina Bahía Banano

Marina Bahía Golfito

Atracadero Mar y Luna

Muelle Municipal de Golfito

Vista general de Marina Gaviotas

Sector propuesta Marina Gaviota
Gira a Golfito del 23 al 25 de noviembre del 2022

Polo Turístico Golfo Papagayo

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

Polo Turístico 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.

1. Gestión de la Unidad:

Durante el año 2022 se visaron un total de 46 planos, que se dividen entre planos constructivos y planos catastro, adicional de las revisiones de anteproyectos constructivos; esto corresponde a la tramitación de permisos paras 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 1000 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.

2. Desarrollo de proyectos concesionados:

Durante el año 2022 se iniciaron construcciones de varios proyectos concesionados con fines residenciales, en total 21 residencias turísticas, así como la ampliación de Hotel el Mangroove y el Hotel Andaz Papagayo y da inicio la construcción del Hotel Nekajui Ritz Carlton Reserve en Península Papagayo.

Alguna de las principales complicaciones que ha tenido la unidad ha sido la carencia de equipo y programas tecnológicos actualizados para la gestión de los tramites con los desarrolladores.

3. Gestión para el logro del Proyectos de Inversión Pública:

Uno de los principales proyectos para gestionar por parte del ICT consiste en la dotación de agua potable de manera constante y segura para el Polo Turístico Golfo de Papagayo y su zona de influencia, hecho que se logra parcialmente para el abastecimiento en la zona de Papagayo Bahía por medio del Convenio Tripartito para la Donación de Terrenos y Construcción de Obras Necesarias para el Proyecto Acueducto las Trancas Papagayo Bahía entre el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, el Instituto Costarricense de Turismo, Grass Land Enterprises Limitada y Baix Ebre Limitada y su respectiva adenda. Sin embargo, debido a la contaminación con arsénico y magnesio se pierden los pozos que abastecían la zona de Papagayo Norte, dejando a varias comunidades y un sector importante de concesiones en abastecimiento de agua potable.

En función de la necesidad existente, durante el año 2022, se retoman los esfuerzos conjuntos con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y dos empresas privadas con el finde acordar la intervención conjunta para la habilitación de nuevos pozos de producción y distribución con el fin de lograr la dotación en el mediano plazo a el sector.

Durante el 2022 se logra concretar una primera propuesta de borrador del Convenio entre los actores que permitirá la gestión por parte del ICT de la construcción de los nuevos pozos y las mejoras en el sistema de distribución, sin embargo, existe un gran reto en lograr la coordinación de los intereses de los privados y el ICT, quienes estaríamos desarrollando las obras, con el AyA, quien recibiría las obras en donación y administración futura. El reto para el año 2023 corresponde a la firma del convenio y la licitación de las obras.